

Protocol agressie en geweld



Medewerkers op een school kunnen onverwacht geconfronteerd worden met bezoekers die zich agressief of gewelddadig opstellen. Er zijn verschillende situaties denkbaar waarin dit kan plaatsvinden. Hieronder worden adviezen gegeven als een agressieve of gewelddadige situatie ontstaat. Als er op een school geen conciërge aanwezig is, kan natuurlijk de hulp van een andere medewerker ingeroepen worden. Belangrijk is dat een schoolteam met elkaar bespreekt en afspreekt wat men doet in geval van agressieve of gewelddadige situaties.

1. In geval van schelden en beledigen:

- De medewerker roept de bezoeker tot de orde.
- Bij niet meewerken beëindigt de medewerker het gesprek.
- De medewerker verzoekt de bezoeker het schoolgebouw te verlaten.
- De medewerker vraagt assistentie van een collega of van de leidinggevende.
- De medewerker sommeert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega tweemaal het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk).
- Bij niet meewerken alarmeert de medewerker de conciërge en verlaat hij samen met de collega het vertrek.
- De conciërge waarschuwt direct de politie.
- Indien de bezoeker alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de (leidinggevende van de) medewerker.
- Indien de bezoeker het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt.
- Na de eerste keer ontvangt de bezoeker een schriftelijke waarschuwing van de schoolleiding dat bij herhaling van scheldend en beledigend gedrag een toegangsverbod wordt opgelegd.
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd.
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan het College van Bestuur, conciërge en collega's.
- De leidinggevende vangt de medewerker op en organiseert nazorg.
- De leidinggevende informeert personeelszaken.
- Ook bespreekt hij incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

2. In geval van discriminatie of verbale bedreiging:

- De medewerker beëindigt onmiddellijk het gesprek en waarschuwt de conciërge; indien die niet aanwezig is, een collega.
- De conciërge (of de collega) waarschuwt direct de politie.
- De medewerker vraagt assistentie van een collega of van de leidinggevende. De medewerker sommeert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega tweemaal het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk).
- Bij niet meewerken verlaat de medewerker samen met de collega het vertrek.
- Indien de bezoeker alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de (leidinggevende van de) medewerker en aangifte gedaan van bedreiging.
- Indien de bezoeker het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt.
- Nadat de bezoeker door de politie is verwijderd, wordt door de (leidinggevende van de) medewerker aangifte gedaan van bedreiging.

- Er volgt een toegangsverbod voor bepaalde tijd.
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan het College van Bestuur, conciërge en collega's.
- De leidinggevende vangt de medewerker op en organiseert nazorg.
- De leidinggevende informeert personeelszaken.
- Ook bespreekt hij incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

3. In geval van agressie tegen zaken:

- De medewerker beëindigt onmiddellijk het gesprek, waarschuwt een derde persoon en trekt zich terug.
- De conciërge waarschuwt direct de politie.
- De medewerker vraagt assistentie van een collega of van de leidinggevende.
- De medewerker sommeert de agressor in het bijzijn van de assisterende collega tweemaal het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk).
- Bij niet meewerken verlaat de medewerker samen met de collega het vertrek.
- Indien de agressor alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de (leidinggevende van de) medewerker en aangifte gedaan van bedreiging.
- Indien de bezoeker het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt.
- Nadat de agressor door de politie is verwijderd, wordt door de (leidinggevende van de) medewerker aangifte gedaan van vernieling.
- De schade wordt op de agressor verhaald.
- Er volgt een toegangsverbod voor bepaalde tijd.
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan het College van Bestuur, conciërge en collega's.
- De leidinggevende vangt de medewerker op en organiseert nazorg.
- De leidinggevende informeert personeelszaken.
- Ook bespreekt hij incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

4. In geval van agressie tegen zaken en / of mensen:

- De medewerker werkt mee aan datgene wat de agressor vraagt met het doel hem uit het gebouw te krijgen.
- Nadat de agressor is vertrokken, wordt door de (leidinggevende van de) medewerker aangifte gedaan van bedreiging en/of mishandeling.
- Van het eventueel vergunde wordt bij aangifte melding gemaakt, opdat de rechtsgeldigheid ervan nietig kan worden verklaard.
- De (im)materiële schade wordt op de agressor verhaald.
- Er volgt een toegangsverbod voor onbepaalde tijd.
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan het College van Bestuur, conciërge en collega's.
- De leidinggevende vangt de medewerker op en organiseert nazorg.
- De leidinggevende informeert personeelszaken.
- Ook bespreekt hij het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

5. In geval van telefonische agressie:

- Bij schelden en beledigen, roept de medewerker de beller tot de orde.

- Bij niet-meewerken wordt de verbinding verbroken; zo mogelijk wordt de beller later teruggebeld en volgt een telefonisch ordegesprek (door de medewerker of zijn leidinggevende).
- Bij discriminatie of bedreiging verbreekt de medewerker de verbinding zondermeer en doet aangifte van discriminatie of bedreiging.
- Na de eerste keer ontvangt de bezoeker een schriftelijke waarschuwing van de schoolleiding dat bij herhaling een toegangsverbod wordt opgelegd.
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd.
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan het College van Bestuur en collega's.

6. In geval van schriftelijke agressie:

- De medewerker maakt samen met zijn leidinggevende een inschatting van de ernst van de situatie.
- Bij schelden en beledigen wordt bij het eerstvolgende persoonlijk contact een ordegesprek gevoerd.
- Bij herhaling volgt een schriftelijke waarschuwing dat er niet meer zal worden gereageerd.
- Bij een tweede herhaling wordt niet meer gereageerd.
- De collega's worden door de leidinggevende geïnformeerd over de gevolgde procedure (om uit te sluiten dat de schrijver of e-mailer het via een andere collega opnieuw probeert).
- Bij discriminatie of bedreiging wordt zondermeer aangifte gedaan.
- Na de eerste keer ontvangt de bezoeker een schriftelijke waarschuwing van de schoolleiding dat bij herhaling een toegangsverbod wordt opgelegd.
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd.
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan het College van Bestuur, conciërge en collega's.

Belangrijk is dat duidelijk is wie voor een bepaalde actie verantwoordelijk is. Het volgende schema kan hierbij behulpzaam zijn:

Actie	Door wie	Aandachtspunt
1. Meld incident aan locatieleider	Slachtoffer	
2. Leg incident vast in incidentenregistratiesysteem	Slachtoffer of schoolleiding	
3. Analyseer en bespreek incident in teamvergadering	Schoolleiding	
4. Beoordeel of school een arbo-melding doet	Schoolleiding	
5. Beoordeel of school melding doet bij HALT of Bureau Jeugdzorg	Schoolleiding in overleg met bevoegd gezag	