

Bijlage d1 Sociaal Veiligheidsplan

Uitgangspunten inzake incidentbehandeling in de school

1. Er zal recht gedaan worden aan alle betrokkenen (medewerkers, leerlingen, ouders en eventuele buitenstaanders)
2. Elk van de betrokkenen heeft recht op bijstand
3. Elk van de betrokkenen heeft recht op een toekomst
4. De-escalatie is in het belang van alle betrokkenen en van de school
5. Blijf in gesprek met alle betrokkenen
6. Betrokkenen hebben recht op hoor en wederhoor
7. Niemand heeft a priori (on-)gelijk
8. Medewerkers moeten kunnen rekenen op steun van de schoolleiding, overigens zonder afbreuk te doen aan de plicht van de schoolleiding om ook recht te doen aan de betrokken leerling
9. Tijdens het proces van incidentbehandeling dienen betrokkenen terughoudend en zorgvuldig om te gaan met informatieverstrekking aan derden, aangezien feiten en meningen in dat stadium nogal eens door elkaar heen lopen. Het verstrekken van informatie aan derden tijdens het proces kan uitgangspunten 1 t/m 4 ernstig aantasten
10. Geen informatie aan derden geven (medewerkers, ouders, leerlingen) kan onrust en speculatie veroorzaken en daarmee escalierend werken. Indien dit effect wordt ingeschat is informatie verstrekken van informatie over het feit dat er nog geen informatie gegeven kan worden, noodzakelijk onder verwijzing naar punt 6 en 11.
11. Pas oordelen en conclusies trekken als de feiten eenduidig zijn vastgesteld. Medewerkers en leerlingen in voorkomende gevallen daarover instrueren
12. Uiteindelijk beslist de directie en in voorkomende gevallen de rechter
13. Er is een beroepsmogelijkheid tegen de beslissing van de directie (en van de rechter)
14. Indien blijkt dat een besluit ten onrechte is genomen, wordt het besluit zo mogelijk teruggedraaid
15. Zorg voor nazorg
16. Evalueer de eigen handelwijze na afloop en betrek daarbij anderen, zo nodig onafhankelijke derden.

Aanhangsel:

Er doen zich incidenten voor die niet openlijk bekend zijn of openlijk bekend worden ten gevolge van een klacht.

Hierbij geldt:

- a. Anonieme klachten zijn niet ontvankelijk
- b. Indien leerlingen of medewerkers zich niet veilig voelen hun klacht met naam en toenaam in te dienen, kunnen zij deze bij daartoe ingestelde 'organen' of aangestelde personen, indienen (vertrouwenspersoon, klachtencommissie intern/extern, vertrouwensinspectie, rechter)
- c. Zie uitgangspunten 1 t/m 16

bijlage d2 veiligheidsplan

Incidentbehandeling

Inschatting van de situatie

zelfstandig afhandelen met leerling zonder inschakeling ouders

1. onderzoeken (evt. alsnog beslissen tot inschakeling ouders en/of tot niet zelfstandig afhandelen)
2. bepalen wie geïnformeerd of betrokken moeten worden (directieleden, coördinatoren, medeleerlingen, mentoren, collega's, conciërges e.d.)
NB bepalen of leerlingmediation gewenst is
3. conclusies trekken
4. oordelen
5. (straf)maatregelen nemen
6. bepalen wie geïnformeerd moeten worden (zie checklist eind document)
7. vastleggen in leerlingdossier
8. vastleggen in incidentenregister

zelfstandig afhandelen met leerling en met inschakeling ouders

zie 1 t/m 8 hierboven
NB bepalen of schoolagent achteraf geïnformeerd moet worden

zelfstandig afhandelen met leerling en met inschakeling ouders en direct informeren schoolagent

zie 1 t/m 8 hierboven
NB in overleg met schoolagent bepalen of aangifte gedaan wordt en in hoeverre de politie ingeschakeld moet worden

niet zelfstandig afhandelen maar direct inschakelen politie

1. sectordirectie informeren
2. in overleg met directeur/bestuurder bepalen of apart crisisteam geformeerd moet worden (directeur/bestuurder, betrokken sectordirecteur, vertrouwenspersoon, 2^e sectordirecteur, hoofd facility, secretariaat)
3. evt. hanteren draaiboek calamiteiten

Nazorg

1. slachtoffer
2. dader
3. medebetrokkenen
4. school

Zie tekst veiligheidsplan
NB Bepalen wie wat hoe tot wanneer
Hulpmiddelen: checklists

Bijlage d3 Toelichting op incidentbehandeling

'Standaard-incidenten' gebonden aan de afdeling c.q. de coördinator

De meeste conflicten/incidenten zijn bijna 'standaard' en worden decentraal door de betreffende afdelingscoördinator afgehandeld. Hierbij valt te denken aan:

- eruit gestuurde leerlingen
- vechtpartijtje tussen leerlingen
- pestkoppen
- 'kleine' diefstal op school

De betreffende leerling wordt 'onder handen' genomen door de afdelingscoördinator, die al dan niet hierbij de ouders inschakelt. Indien er sprake is van schorsing, worden (na raadpleging van de sectordirecteur) ouders, mentor en medeleerlingen geïnformeerd, al dan niet vergezeld van een pittig gesprek op school met ouders. Schriftelijke bevestiging vindt uiteraard plaats, voorzien van nadere voorwaarden. Zodra er sprake is van een korte schorsing worden ook de betrokken collega's geïnformeerd.

Bij herhalingsgedrag van de leerling krijgt de sectordirecteur een afschrift van de brief aan de ouders. Bij verdergaande schorsing krijgt ook de leerplichtambtenaar een afschrift, eventueel vergezeld van een telefoontje om de zaak toe te lichten. Als er sprake is van een langere schorsing komt ook de inspectie om de hoek kijken; ook hij/zij krijgt een afschrift en wordt al dan niet mondeling geïnformeerd.

De coördinatoren en directieleden beschikken over voorbeeldbrieven van schorsingen.

Indien het een zaak betreft die niet gebonden is aan een afdeling (bv. buitenstaanders die gedoe veroorzaken) komt dit meestal via conciërges terecht bij de coördinator of sectordirecteur van wie een leerling betrokken is. Deze handelt naar bevind van zaken (hulptroepen oproepen om voldoende mankracht ter plekke te hebben; andere school inseinen en overleg plegen etc.).

Calamiteiten binnen een afdeling komen ook voor. Te denken valt aan:

- ernstige ziekte van ouder van een leerling
- ernstige ziekte van een leerling
- ongeluk van een leerling met ziekenhuisopname

Ook in dit soort gevallen behandelt de betreffende afdelingscoördinator deze calamiteit. De betreffende sectordirecteur wordt geïnformeerd. Er is voldoende ervaring bij de coördinatoren en sectordirecteuren om hier – rekening houdend met de specifieke omstandigheden – naar bevind van zaken te handelen (informerende leerlingen en medewerkers, ouders contact, ziekenhuisbezoek, zorg etc.).

Incidenten en calamiteiten schoolbreed

Calamiteiten die de gehele school aangaan, zijn er uiteraard ook. Genoemd kunnen worden:

- dood van een leerling
- dood van een medewerker
- zelfmoord leerling of medewerker
- uitbraak besmettelijke ziekte
- ernstig incident in het buitenland

Helaas hebben we hier inmiddels ervaring mee. Er zijn dus voorbeelden van draaiboeken in de school. Directe beschikbaarheid op een handzame plaats zal echter verbeterd moeten worden. Nu is deze informatie gespreid over verschillende personen.

In dit soort situaties moet overigens altijd opnieuw nagedacht worden omdat geen enkele calamiteit hetzelfde is (voorbeeld: dood na korte of langdurige ziekte; dood op school; dood in schoolweek, in

het weekend of in een vakantie). In de bovengenoemde gevallen is altijd afgesproken dat een directielid de coördinerende persoon is; per situatie moet besloten worden of het verstandig is de coördinator deze rol te geven (leerling uit de afdeling betrokken) of dat de sectordirecteur of de rector deze rol heeft. In al deze gevallen is besloten tot het bijeenroepen van een **crisisteam**.

Samenstelling kan wisselen, maar de volgende 'functionarissen' moeten er deel van uitmaken:

- betrokken afdelingscoördinator en/of
- betrokken sectordirecteur of rector
- hoofd faciliteiten, directeur bedrijfsvoering (i.v.m. faciliteiten, roosteraanpassingen en inzet oop)
- vertrouwenspersoon (inhoudelijke expertise, maar ook zorg voor emoties direct betrokken 'functionarissen')
- secretaresse/administratie
- social media deskundige collega (en/of webredacteur)

Deze groep moet bepalen wat er moet gebeuren in welke volgorde, wie geïnformeerd moeten worden met welke informatie op welk moment door wie, welke consequenties te ondernemen activiteiten betekenen op facilitair-, rooster- en communicatiegebied. De bijgaande **checklist** kan gebruikt worden om systematisch na te gaan of niemand wordt 'vergeten'.

Deze groep moet snel over alle **relevante informatie** kunnen beschikken (adressen, telefoonnummers, mailadressen etc.). Deze is aanwezig op het secretariaat.

Zij moeten ook zo snel mogelijk regelen dat **drukwerk** geen probleem is (beschikbaarheid drukker). Tevens moet **de receptie/telefooncentrale** geïnstrueerd worden m.b.t. handelswijze en al dan niet vrij te geven informatie.

Bij een calamiteit is effectieve en zorgvuldige **communicatie** van groot belang. Er zal altijd sprake zijn van grote emoties en juist dan zijn mensen snel geneigd snel te oordelen. Deels is dit te voorkomen door heldere communicatie aan alle betrokkenen; deels is het niet te voorkomen. Er moet dus een achtervang zijn om gelegenheid te bieden deze emoties kwijt te kunnen. Er moet aandacht zijn voor mondelinge communicatie naast schriftelijke communicatie. Bij vragen van externe zijde moet 'met één mond' gesproken worden; dit heeft consequenties voor de interne berichtgeving: of eenduidige informatie de school insturen of woordvoerder bekend maken.

In geval van conflictsituaties en in geval van mogelijke imagoschade (en daar moet altijd rekening mee worden gehouden) is het van wezenlijk belang dat m.n. in de schriftelijke communicatie alleen vaststaande feiten worden gemeld. Geen oordelen of meningen, zolang de feiten niet vaststaan, hoezeer er ook druk vanuit de organisatie wordt uitgeoefend of door buitenstaanders (inclusief de pers) om al dan niet in de mond gelegde oordelen uit te spreken.

Indien er leerlingen of medewerkers betrokken zijn, moet in de communicatie rekening gehouden worden met effecten op langere termijn. Altijd meerdere mensen een schriftelijke tekst laten controleren om fouten of mogelijke schadelijke passages er uit te filteren.

Nog iets over **de pers**. Het doet zich regelmatig voor dat er landelijk iets is, waar de lokale pers commentaar op wil hebben. Meestal betreft het sensatiezucht of hypes (bomberjacks, wapens op scholen, zelfmoord op scholen, racisme op scholen etc.). Ons beleid is meestal geen commentaar te geven; dan belt men een ander die graag met de pers praat en dat is wat ons betreft prima. Als het specifiek onze school betreft, wordt er door de woordvoerder zodanig algemeen commentaar gegeven, dat men er niet eenvoudig een schreeuwende kop van kan maken. Dit soort persvragen loopt altijd via de directeur/bestuurder of diens aangewezen vervanger.

Informatie komt tegenwoordig razendsnel via **social media** in de lucht. Daardoor is noodzakelijke informatie vaak sneller bij anderen beschikbaar dan bij de functionarissen in de school die geacht

worden actie te ondernemen. Dat is niet te vermijden. De directieleden zullen wel een training krijgen aangaande mogelijkheden en gebruik van social media. Bij externe vragen over incidenten zonder eigen informatie, zal eerst informatie gecheckt worden, alvorens inhoudelijk te reageren.

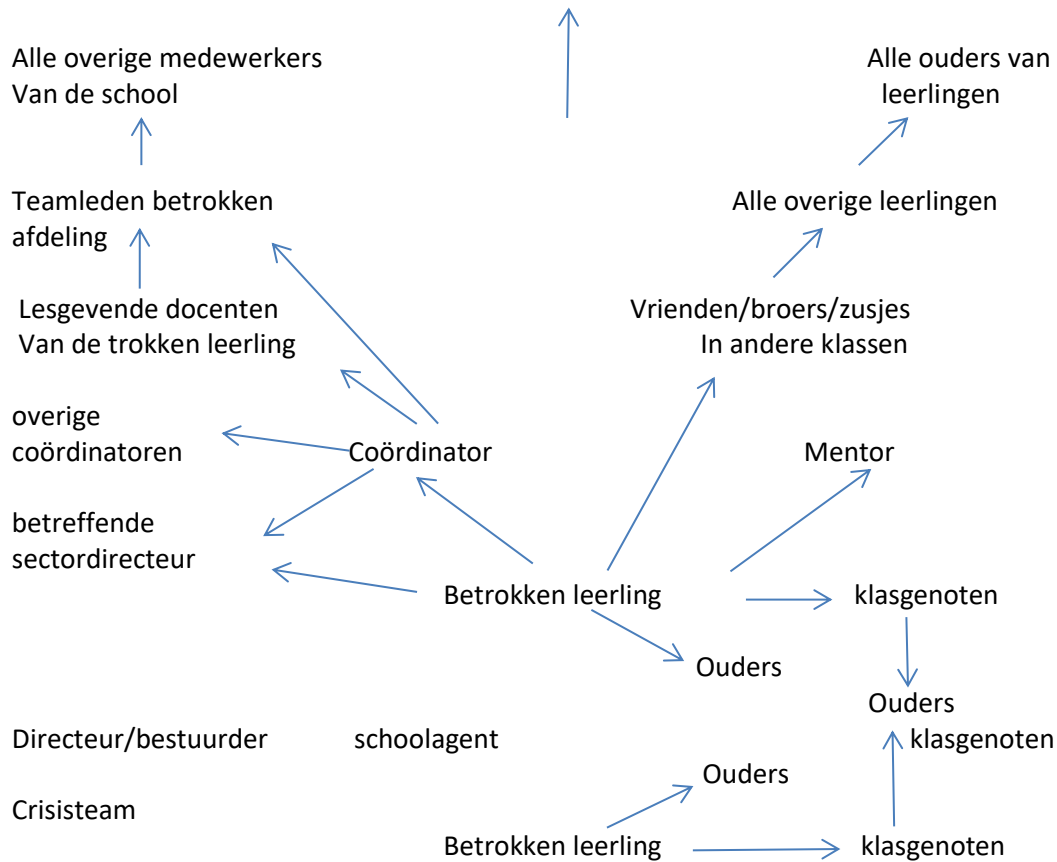
De meest lastige calamiteiten zijn die waar de school blaam treft of waarbij sprake is van intern mogelijk tegenstrijdige belangen of waarbij de feiten (nog) niet eenduidig zijn vastgesteld. Hier geldt des te meer dat onderzoek de feiten boven water moet halen. Dat (en niet meer dan dat!) moet gecommuniceerd worden, intern en extern. Soms is het noodzakelijk te wachten met communiceren totdat je meer informatie hebt of om jezelf ruimte te geven om je strategie of handelingsplan vast te stellen of om de juiste mensen te mobiliseren. Of je die tijd gegeven is, hangt van de situatie af en van andere betrokkenen. Indien mogelijk hier duidelijke afspraken over maken met andere betrokkenen.

Voorbeelden waar we ervaring mee hebben in dezen zijn de open tbc in 2001 en Praag in 2003.

Er zijn zaken die zo mogelijk het beste sub rosa kunnen worden afgehandeld, omdat geen van de betrokkenen noch de school gebaat is bij communicatie aan derden of zelfs schade oplevert voor betrokkenen. Voorbeelden in dezen zijn moeilijk te geven, maar toch een poging. Klacht over seksuele intimidatie, die niet direct volstrekt duidelijk is; klacht van leerling/ouder over gewelddadig of seksueel getint of discriminerend/provocerend gedrag van een medewerker; disciplinair conflict medewerker/directie. Zo snel mogelijk met betrokkenen spreken om de feiten vast te stellen en procesafspraken maken, is hier meestal het beste. Zodra één van de partijen ontevredenheid vertoont over het proces moet beoordeeld worden welke informatie aan wie op voorhand wordt gecommuniceerd om erger te voorkomen.

Checklist mogelijke betrokkenen of te informeren belanghebbenden bij incident/calamiteit
(al naar gelang de ernst zullen meer doelgroepen geïnformeerd moeten worden)

Evt. betrokkenen buiten de school: bv. andere scholen PO/VO



Overige evt. te informeren groeperingen intern:

- oudergeleding MR
- personeelsgeleding MR
- Ouder Vereniging
- evt. partner en kinderen betrokken medewerker
- evt. oud- medewerkers
- Raad van toezicht

mogelijke interne hulpverlening:

- vertrouwenspersoon
- ICL
- maatschappelijk werkster
- jeugdverpleekundige
- bedrijfsarts
- huisjurist VBS
- draaiboeken calamiteiten

externe instanties mogelijk te informeren:

- leerplicht
- rijksinspectie
- GG&GD
- politie
- brandweer
- vorige school
- school andere leerling
- (wethouder)gemeente Zoetermeer
- ambassade/consulaat
- ministerie Buza
- arbeidsinspectie
- slachtofferhulp
- pers

Mogelijk te hanteren communicatiemiddelen:

- Omroepinstallatie
- Mondeling in klas door vast te stellen medewerker van school
- mondeling klassen langs evt. met vastgestelde tekst
- brieven aan elk van de vast te stellen doelgroepen (leerlingen, ouders, (oud-)medewerkers, OV, MR, RvT, Gemeente, inspectie etc.)
- bijeenkomst leerlingen/(oud-)medewerkers
- website
- emailbericht
- social media
- telefooncirkel
- persbericht/persconferentie

Mogelijk relevante wet- en regelgeving:

- schoolregels
- leerlingenstatuut
- reglement preventie seksuele intimidatie
- schoolexamenreglement
- examenreglement
- klachtregeling EC
- landelijke klachtenprocedure
- eigen veiligheidsbeleid
- anti-pestprotocol
- MR reglement
- cao
- leerplichtwet
- wet voortgezet onderwijs
- Arbowet
- wetboek van strafrecht (zie Handelingsplan)

Beschikbare interne informatiebronnen:

- boek: "Wanneer een ramp de school treft"
- knipselmap veiligheid/incidenten
- infomap tbc
- infomap hersenvliesontsteking
- infomap legionella
- infomap "Praag"
- infomap dood collega
- infomap dood leerling
- ervaringsdeskundigheid rouwverwerking bij medewerker
- ervaringsdeskundigheid calamiteitenverwerking binnen schoolleiding
- ervaringsdeskundigheid vertrouwenspersoon