



## Preventie van agressie tegen school- en onderwijspersoneel

### Inleiding



Agressie (geweld) op scholen en in andere onderwijsinstellingen is een bron van toenemende zorg. De resultaten uit een in 2000 gehouden EU-enquête tonen aan dat 4 % van de beroepsbevolking geconfronteerd is met agressie (van binnenuit of van buitenaf) en voorts dat 12 % van de werknemers in de onderwijssector wel eens is geïntimideerd (1).

Dit factsheet biedt praktische richtsnoeren voor de aanpak van dit probleem en is

bedoeld voor zowel werkgevers als werknemers in deze sector. Pesterijen en intimidatie door collega's vallen buiten het bestek van deze brochure (2).

### Wat is agressie (geweld) op het werk?

Agressie (geweld) op het werk is ieder incident waarbij iemand, in zijn werksituatie, wordt misbruikt, bedreigd of aangevallen en dat diens veiligheid, gezondheid, welbevinden of werkprestaties in gevaar brengt. Het gaat hier om beledigingen, bedreigingen, lichamelijk of psychologisch geweld door mensen van buiten de organisatie tegen een werknemer geuit of uitgeoefend. De agressie kan racistisch of seksueel getint zijn. Agressie tegen personeelsleden is een veiligheids- en gezondheidsprobleem en moet op organisatorisch niveau worden aangepakt. Het is geenszins een individueel probleem.

Een agressieve of gewelddadige handeling wordt doorgaans gepleegd in een situatie waar de spanning hoog is opgelopen dan wel lang is onderdrukt en waar persoonlijke belangen in het spel zijn. Niet naar behoren opgeloste conflicten kunnen escaleren tot agressie. Mensen die in de onderwijssector werkzaam zijn kunnen ook het slachtoffer van agressie worden, omdat de daders hen zien als „vertegenwoordigers” van het systeem.

Agressie tegen school- en onderwijspersoneel kan in gang worden gezet door leerlingen, ex-leerlingen, ouders, bezoekers of indringers. Niet alleen onderwijspersoneel wordt hier het slachtoffer van, ook onderwijsassistenten, onderhouds-, schoonmaak-, keuken-, secretariaats- en ander ondersteunend personeel kunnen hiermee worden geconfronteerd.

#### Activiteiten die een hoog risico meebrengen

School- en onderwijspersoneel loopt meer risico wanneer het bij de uitoefening van zijn beroep:

- rechtstreeks te maken heeft met leerlingen en/of hun ouders/verzorgers;
- laat of alleen moet werken;
- huisbezoeken of andere buitenschoolse bezoeken moet afleggen; of
- werkt met leerlingen die speciale behoeften hebben.

### Gevolgen van agressie

Agressie in het onderwijs heeft niet alleen gevolgen voor de directe slachtoffers, maar ook voor anderen die zich in dezelfde situatie bevinden (personeel, kinderen en jonge volwassenen). De reactie van mensen, of het nu slachtoffers van agressie of de getuigen hiervan betreft, kan afhangen van hun persoonlijkheid, de strategieën die ze hebben geleerd om hiermee om te gaan, de fysieke kenmerken van de omgeving en de normen en regels van de organisatie. De eerste reactie kan passief zijn (de agressie wordt geaccepteerd of vermeden) of actief (er wordt onderhandeld of geprobeerd zichzelf te verdedigen).

Voor het slachtoffer zijn de gevolgen van gewelddadige handelingen onder meer:

- fysieke schade,
- stress,
- emotioneel trauma,
- gevoelens van machteloosheid,
- demotivatie.

Voor de werkgever/organisatie zijn dat bijvoorbeeld:

- groter personeelsverloop,
- meer absentisme en hoger ziekteverzuim,
- hogere verzekeringskosten.

### Risicobeoordeling, -preventie en -bescherming

Werkgevers zijn verplicht alle veiligheids- en gezondheidsrisico's die hun werknemers lopen te inventariseren en maatregelen te treffen om deze te voorkomen of te beheersen (3). Dit proces kan worden uitgesplitst in een aantal stappen:

- plan de risicobeoordeling in overleg met het personeel;
- inventariseer de gevaren;
- bepaal wie schade kan oplopen, hoe en waar;
- beoordeel de risicograad en stel maatregelen vast;
- tref maatregelen ter uitbanning of vermindering van het risico;
- houd toezicht op de getroffen maatregelen en evalueer ze.

Scholen hebben de maatschappelijke verantwoordelijkheid zich sterk te maken voor de beginselen van waardigheid en respect. Werkgevers hebben ook de wettelijke plicht om agressie te voorkomen. Het officiële beleid van de school en de houding en het gedrag van de leiding zijn belangrijke factoren. Door een aantal eerste stappen te zetten (bijv. de ontwikkeling van een beleid voor dit type problemen, voor rapportageprocedures en voor opvoeding en onderwijs op dit gebied) kan mettertijd een positieve organisatiecultuur ontstaan waar belang wordt gehecht aan de veiligheid en waardigheid van mensen. Het komt nogal eens voor dat gewelddadige incidenten niet worden gerapporteerd, waardoor de volle omvang van het probleem niet naar buiten komt.

Agressie wordt veroorzaakt door complexe sociale, structurele, organisatorische of omgevingsfactoren: er is dus geen eenduidige oplossing voor. Preventie vindt op twee niveaus plaats: voorkomen dat geweld plaatsvindt en het (de) slachtoffer(s) steunen, als het is gepleegd.

Na afronding van de risicoanalyse moeten op basis van informatie van rechtshandavingsinstanties en eventueel in samenwerking hiermee preventieve maatregelen worden getroffen.

(1) Derde Europese enquête naar de arbeidsomstandigheden 2000, Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

(2) Zie voor informatie over dit onderwerp: factsheet 23. <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

(3) Richtlijn 89/391/EEG van de Raad van 12 juni 1989 betreffende de tenuitvoerlegging van maatregelen ter bevordering van de verbetering van de veiligheid en de gezondheid van de werknemers op het werk, omgezet in nationale wetgeving van alle lidstaten.



### Checklist 1: preventieve maatregelen ter bescherming van personeel tegen agressie

Voorzieningen in en om de gebouwen

- ✓ Kan op risicoplaatsen het zicht en de verlichting worden verbeterd?
- ✓ Kunnen de toegangswegen tot de arbeidsplaats beter worden gecontroleerd? Kan de zichtbaarheid van de ingangen worden verbeterd, zodat bezoekers kunnen worden gecontroleerd?
- ✓ Kunnen instrumenten, gebruiksvoorwerpen, materieel en meubels die als wapen kunnen dienen worden vervangen?
- ✓ Kunnen er betere technische veiligheidsmaatregelen worden getroffen (bijv. door alarminrichtingen aan te brengen)?
- ✓ Kan de werkomgeving zodanig worden ingericht dat deze een prettige uitstraling heeft (bijv. door kleuren aan te brengen, de temperatuur aangenaam te houden)?

Controlepunten voor de leiding

- ✓ Kan het antiagressiebeleid worden verbeterd en beter worden uitgedragen?
- ✓ Zijn medewerkers, ouders en leerlingen op de hoogte van hun rechten en verantwoordelijkheden?
- ✓ Is er een veiligheidscommissie die het probleem onder de loep kan nemen?
- ✓ Ligt er een passend scenario klaar voor de te volgen procedures in geval van een incident? Wanneer is dit voor het laatst herzien? Is er adequate verslaglegging en wordt de administratie terzake regelmatig geraadpleegd om patronen en risico's vast te stellen?
- ✓ Kan de communicatie tussen personeel en leiding over agressie worden verbeterd?
- ✓ Wordt in de risicobeoordeling voldoende rekening gehouden met dit probleem?
- ✓ Zijn er veiliger werkmethoden ingevoerd (bijv. voor werkzaamheden laat in de avond, in de vorm van begeleiding door collega's of toezicht op leerlingen door zo mogelijk twee medewerkers)?
- ✓ Zijn er voldoende medewerkers in verhouding tot het aantal leerlingen om de veiligheid van het personeel te waarborgen?
- ✓ Kan het personeel een bijdrage leveren tot de ontwikkeling van zijn eigen werkmethoden?
- ✓ Is er gezorgd voor een opvangstructuur (bijv. counselors)?
- ✓ Is er een onderwijspsychologische dienst voor advies en begeleiding?
- ✓ Hoe wordt rondom de schoolgebouwen het toezicht op bezoekers uitgevoerd?

Gedagsstrategieën

- ✓ Zijn werknemers en leerlingen/studenten opgeleid in niet-agressieve strategieën om op conflicten te reageren of deze op te lossen?
- ✓ Wordt hun geleerd de eerste tekenen van agressie en situaties die hiertoe kunnen leiden te herkennen?
- ✓ Worden leerlingen en ouders betrokken bij de uitwerking van een nul-tolerantiebeleid met betrekking tot agressie, discriminerend taalgebruik, pesterijen en intimidatie?
- ✓ Wordt de ontwikkeling van gemeenschapszin en onderlinge samenwerking gestimuleerd?

Voorlichting en samenwerkingsverbanden

- ✓ Zijn de rechtshandavingsinstanties betrokken bij de relevante voorlichtingsprogramma's?
- ✓ Wordt er samengewerkt door het schoolpersoneel, de leiding, ouders, leerlingen, rechtshandavingsinstanties en vakbonden?
- ✓ Worden positief gedrag, verdraagzaamheid en respect jegens anderen aangemoedigd?
- ✓ Wordt informatie over goede werkmethoden verspreid?

### Checklist 2: beperken van schade na geweldadige incidenten

Het is belangrijk om op bekende procedures te kunnen terugvallen als zich een geweldadig incident heeft voorgedaan. Er wordt naar gestreefd om verdere schade te voorkomen en om de geleden schade te beperken. In dit kader is het van belang dat:

- ✓ de werknemer die slachtoffer van de agressie (het geweld) is geworden of getuigen in de uren na de gebeurtenissen niet alleen worden gelaten;
- ✓ de directie zich inzet voor, medegevoel toont voor en ondersteuning biedt aan het slachtoffer;
- ✓ het slachtoffer onmiddellijk na het incident maar ook later (in geval van posttraumatische stress) psychologische hulp krijgt;
- ✓ het slachtoffer ondersteuning krijgt bij de noodzakelijke administratieve en wettelijke procedures (bijv. bij de rapportage van het voorval);
- ✓ andere werknemers worden geïnformeerd;
- ✓ risicobeoordelingen opnieuw worden bekeken om vast te stellen welke extra maatregelen nodig zijn.

### Voor meer informatie

Zie voor de website van het Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk:  
<http://agency.osha.eu.int>

Zie voor de documentatie van het Agentschap over preventie van psychosociale risico's op het werk:  
<http://osha.eu.int/ew2002/>

Zie voor de documentatie van het Agentschap over goede preventiepraktijken in het onderwijs:  
[http://europe.osha.eu.int/good\\_practice/sector/education/](http://europe.osha.eu.int/good_practice/sector/education/)

*Zich aanpassen aan de veranderingen in werk en samenleving: een nieuwe communautaire gezondheids- en veiligheidsstrategie 2002-2006* — Europese Commissie, 2002.  
<http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/>

### Factsheets van het Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk

Factsheets van het Agentschap zijn in alle Gemeenschapstalen beschikbaar en kunnen gratis worden gedownload van:  
<http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

Facts 4 — *Preventie van beroepsgebonden aandoeningen van het bewegingsapparaat*

Facts 13 — *Succesvol management ter preventie van ongevallen*

Facts 14 — *Preventie van glij- en struikelpartijen op het werk*

Facts 22 — *Arbeidsgebonden stress*

Facts 24 — *Geweld (agressie) op de werkplek*

Facts 31 — *Praktische oplossingen voor werknemers ter bestrijding van stress op het werk en de onderliggende oorzaken*

Facts 32 — *Aanpak van psychosociale problemen en vermindering van stress op het werk*

Facts 45 — *Organisatie van veiligheid en gezondheid in het onderwijs*

Facts 46 — *Veiligheid en gezondheid in het onderwijs.*