

Agressieve ouders op school

Onderwijspersoneel wordt regelmatig geconfronteerd met ouders die op school verhaal komen halen. Op intimidierende of agressieve wijze – zowel verbaal als fysiek – proberen ze duidelijk te maken dat ze ontevreden zijn over het onderwijs van hun zoon of dochter. Voor onderwijspersoneel is een dergelijke confrontatie vaak schokkend. De negatieve effecten blijven niet beperkt tot het betrokken personeelslid, ook de schoolveiligheid staat onder druk. In dit informatieblad krijgt u adviezen en tips waarmee u het risico op een incident kunt beperken.

Agressieve ouders

Agressieve ouders in het onderwijs vormen een groeiend probleem, zo blijkt uit diverse berichten in de media en uit onderzoek. Ouders proberen zo duidelijk te maken dat ze ontevreden zijn over het onderwijs of de bejegening van hun zoon of dochter.

In de media

- Bij een bloedige vechtpartij tussen ouders op het schoolplein van de Arnhemse basisschool De Johannes zijn 6 mensen opgepakt (april 2011).
- De politierechter in Zwolle heeft een vrouw uit Steenwijk beboet omdat zij op het schoolplein een 12-jongen had geslagen (januari 2011).
- Een boze vader is door de politie uit de vmbo-school Hilfertsheem Beatrix in Hilversum is verwijderd. De vader kwam zich afreageren op de docente Duits die volgens hem zijn 14-jarige dochter onheus bejegend (november 2010).
- Twee leerlingen (een 12-jarige jongen en zijn 15-jarige zus) en hun moeder mishandelden twee medewerkers van een school in Barneveld. Ook brachten moeder en dochter vernielingen in de school aan (maart 2010).
- Een moeder ging naar de school van haar dochter om verhaal te halen, waarbij ze twee leraressen mishandelde. De vrouw is veroordeeld tot een taakstraf (januari 2010).
- Op het schoolplein van de basisschool Van Kleffenschool in Heerenveen is een man door de politie in zijn been en arm geschoten. Hij wilde met een mes de school, waar ook zijn kinderen op zitten, binnendringen (januari 2010).

Deze en vergelijkbare nieuwsberichten zijn na te lezen in de het nieuwsarchief op de [website](#) van Centrum School en Veiligheid (CSV).

Onderzoeken

Uit onderzoeken blijkt dat lichamelijk geweld door ouders vaker voorkomt in het primair onderwijs. In het voortgezet onderwijs is vooral sprake van verbale agressie.

EenVandaag heeft in 2011, met medewerking van de onderwijsbonden AOb en CNV Onderwijs een onderzoek over agressie en geweld op school onder 1700 medewerkers in het voortgezet onderwijs uitgevoerd. Uit het onderzoek blijkt dat de daders van agressie en geweld meestal leerlingen zijn maar dat ook de ouders zich niet onbetuigd laten. Eén op de vijf (21%) van de slachtoffers van verbaal geweld heeft een scheldende of dreigende ouder tegenover zich gehad. Verder blijkt uit het onderzoek dat van de leraren die de afgelopen drie jaar slachtoffer waren van scheldpartijen, bedreigingen of lichamelijk geweld 36% zegt dat de school geen actie ondernam, terwijl daar volgens hen wel reden toe was.

Meer informatie: [Geweld op school 1 op de 3 keer verzwegen](#).

Op de website van CSV vindt u onderzoeken en cijfers in de rubrieken **agressie tegen personeel** en **agressieve ouders**.

Gevalen van agressie of geweld van ouders tegen school, schokken niet alleen het slachtoffer en zijn/haar directe collega's, de schokgolven zijn vaak ook in andere scholen voelbaar.

Beleid agressieve ouders



Om les te kunnen geven en leerlingen te kunnen begeleiden moet een personeelslid zich veilig kunnen voelen. Personeelsleden die te maken krijgen met de agressie van ouders dienen onvoorwaardelijk steun te krijgen van collega's, directie, bestuur, politie en hulpverlening. Goede nazorg bij agressie en/of geweld is belangrijk.

Het is daarom belangrijk dat scholen vooraf stilstaan bij het in banen leiden van dergelijke agressie incidenten. Een school hoort te beschikken over een draaiboek voor afhandeling van agressie tegen personeel. Aan de hand van dit protocol weten alle betrokkenen hoe ze moeten handelen. In een dergelijk protocol zouden de volgende zaken aan de orde moeten komen:

- Eerste opvang slachtoffer(s) door de contactpersoon.
- De vertrouwenspersoon assisteert het slachtoffer bij het doen van aangifte.
- De schoolleiding kan naast of in plaats van slachtoffer(s) melding maken van incident bij politie.
- De vertrouwenspersoon verwijst het slachtoffer naar hulpverleningsinstanties, zoals Slachtofferhulp Nederland of arboarts.
- Registratie van het incident.
- Afhankelijk van de aard van het agressieve gedrag wordt bemiddeling georganiseerd.
- De schoolleiding treft maatregelen om veiligheid in de school te herstellen.
- De schoolleiding informeert het personeel over het incident.
- De schoolleiding informeert bestuur, leerplichtambtenaar en onderwijsinspecteur over het incident.
- Indien nodig informeert de schoolleiding andere ouders, leerlingen, pers, et cetera.
- De vertrouwenspersoon geeft in samenwerking met schoolleiding vorm aan de opvang van het team.
- De schoolleiding informeert de agressieve ouder schriftelijk over een afkoelingsperiode en de vervolprocedure (reden, duur, et cetera).
- Het bestuur neemt maatregelen tegen de agressieve ouder (en zijn/haar kind) en informeert de ouder hierover schriftelijk met een afschrift aan leerplichtambtenaar en/of onderwijsinspectie.
- De schoolleiding zorgt voor nazorg en re-integratie van de getroffen collega.
- De schoolleiding zorgt voor nazorg voor het team.
- De schoolleiding neemt preventieve maatregelen om toekomstige incidenten te voorkomen.

Draaiboeken over hoe om te gaan met incidenten vindt in de rubriek **calamiteiten, incidenten en verwerking**.

Preventie – hoe een incident voorkomen

Agressief gedrag van ouders kan zich op verschillende manieren uiten: verbaal, fysiek en gewapend. Belangrijk is om het risico op een incident met een boze en/of agressieve ouder zo veel mogelijk te beperken. Agressie van ouders op school is een vorm van ongewenst gedrag. De school kan preventief actie ondernemen om het risico zo klein mogelijk te maken:

- Vergroot de weerbaarheid van het personeel.
- Stel duidelijke regels op; leg vast in een contract wat de school biedt en wat de school van de ouders verwacht.
- Grijp bij overtreding van deze regels lik op stuk in.
- Zie ouders als opvoedingspartners; informeer en betrek hen tijdig.
- Doe aan klantenservice.

Verbale en fysieke weerbaarheid

Het aanbieden van anti-agressietrainingen is een middel om het veiligheidsgevoel van personeel te vergroten. Zo kan in een aantal gevallen escalatie van problematiek, opwekken van agressie en het gebruik van geweld, worden voorkomen. Onderwijspersoneel zet eigen gedrag in als preventief middel tegen agressie en geweld.

Tal van organisaties bieden trainingen aan om onderwijspersoneel hiervan bewust te maken en om de weerbaarheid tegen agressief oudergedrag, verbaal en fysiek, te vergroten.

Op de website van CSV vindt u scholingsaanbod hoe om te gaan met **lastige en agressieve ouders**. Praktische tips over wat u kunt doen als zich toch onverhoopt een incident voordoet leest u in **Praktische tips bij agressief gedrag van ouders**.

Gedagsregels en oudercontracten

Scholen zouden vooraf meer duidelijkheid moeten geven aan ouders over wat ouders kunnen verwachten: Wat zijn de regels van de school? Wat doet de school bij problemen. Om duidelijk te maken wat een ouder van de school kan verwachten, kunnen de gedagsregels worden verwerkt tot een oudercontract. In een dergelijk oudercontract zouden de gedagsregels van de school vast moeten liggen, net als de sancties voor het geval dat een kind toch structureel over de schreef gaat en de ouders het laten afweten. Met het afsluiten van een oudercontract zorgen scholen en ouders er samen voor dat hun kind veilig naar school kan gaan.

Het opstellen van regels op school is onderdeel van het veiligheidsbeleid en bevordert het sociale verkeer op school.



CSV ontwikkelde hiervoor het informatieblad **Gedagsregels op school**. Op de website van CSV vindt u een **voorbeeldcontract** en een **good practice** van actief ouderbeleid met oudercontracten.

Lik-op-stukbeleid: aangifte en melding

Niet alle scholen doen aangifte tegen agressieve ouders. Soms weigert het getroffen personeelslid, om voor hem/haar belangrijk redenen (de kwestie niet te zwaar willen maken, angst voor wraak...); soms ligt de schoolleiding dwars uit angst voor de goede naam van de school...

Toch is het belangrijk in het kader van rechtvaardigheid én de bestrijding van maatschappelijke ontsporingen, om wel aangifte te doen.

Met de wijziging op de **Wet op het onderwijstoezicht** (2002) kunnen niet alleen incidenten betreffende seksuele intimidatie en seksueel misbruik, maar ook fysiek en psychisch geweld worden gemeld bij de vertrouwensinspectie. Een vertrouwensinspecteur kan de schoolleiding begeleiden/adviseren in een adequate aanpak van het gesignaleerde geweld.

Meer informatie

Meer informatie over geweld, aangifte en melding leest u in de CSV-informatiebladen:

- **Geweld, melden of niet?**
- **Aangifte na agressie tegen onderwijspersoneel**

Ouderbetrokkenheid

Ouders vinden dat de school hen vaak slecht of in een laat stadium informeert als er problemen zijn met hun kind. Ouders voelen zich niet altijd serieus genomen in hun zorgen om hun kind. Ze vinden dat de school de problemen bij hen teruglegt: 'De ouders stellen te hoge eisen' of 'De thuissituatie is niet stabiel'. Ouders kunnen hierdoor geïrriteerd raken, en sommigen worden zelfs agressief.



Investeren in *positieve* oudercommunicatie kan veel spanningen voorkomen. Door ouders meer bij de school te betrekken ontstaat een positieve relatie. Zo wordt de kans op conflicten en incidenten verkleind.

De onderwijs- en ouderorganisaties onderkennen het belang van ouderbetrokkenheid en hebben daarom het **Manifest versterking ouderbetrokkenheid** uitgebracht de publicatie '**Ouders in beeld**'.

Het handboek **Ouders in de school** biedt de benodigde informatie en hulp bij het vormgeven van ouderbetrokkenheid op school.

Klantenservice

De meeste scholen zouden meer aan klantenservice kunnen doen. Klantenservice betekent dat de school ouders serieus neemt, openstaat voor kritiek, luistert, verantwoordelijkheid neemt bij problemen en concreet in actie komt als het nodig is. Dat wil niet zeggen dat scholen ouders overal gelijk in geven.

Als ouders ontevreden blijven, dan dienen ze een klacht in, dat is hun goed recht. Lang niet alle klachten worden gegrond verklaard, zeker niet als de school gedaan heeft wat in haar vermogen lag!

Meer informatie over klachtenregeling en klachtrecht vindt u in **Klacht(recht)** en in de brochure **Klachten op school, hoe los je ze op?**

Aanvullende informatie

- Op de **CSV-website** vindt u publicaties, instrumenten, scholingsmogelijkheden, tips over agressieve ouders en ouderbetrokkenheid op school.
- Meer informatie leest u ook in het CSV-informatieblad **Agressie tegen onderwijspersoneel**.
- CSV heeft verschillende **informatiebladen** ontwikkeld om veiligheidsbeleid te helpen ontwikkelen.