

## Agressieve ouders op school

### Agressieve ouders

Onderwijspersoneel wordt regelmatig geconfronteerd met ouders die op school verhaal komen halen. Op intimiderende 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.

Agressieve ouders in het onderwijs vormen een groeiend probleem, zo blijkt uit diverse nieuwsberichten en onderzoeken:

### Nieuwsberichten

- De directie van basisschool De Vlonder in Emmer deed aangifte van bedreiging (2008) door een ouder. Onenigheid zorgde voor worsteling tussen vader en leerkracht.
- Een inwoner van Oldenzaal die een leraar van het Twents Carmel College in de klas bedreigde (december 2007), is veroordeeld tot drie weken gevangenisstraf, waarvan één week voorwaardelijk.
- Een boze moeder uit Sneek mishandelde de onderwijzeres van haar zoontje (2006). De rechter legde de moeder een boete van 260 euro op (2008).

### Onderzoeken

- Uit een [onderzoeksrapport](#) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken (2007) naar agressie tegen overheidspersoneel blijkt dat medewerkers in het onderwijs vaak worden geconfronteerd met agressie, intimidatie en ongewenste seksuele aandacht.
- Onderzoeksbureau ITS heeft in 2003 en 2007 onderzoek gedaan naar agressie en geweld in het Nederlandse onderwijs. Uit de [laatste enquête](#) blijkt dat onderwijspersoneel het meest geconfronteerd wordt met verbaal geweld: uitschelden, pesten, bedreigingen. Ook ouders uiten zich vooral verbaal agressief: 17% van het onderwijspersoneel is uitgescholden, 13% bedreigd. Bijna 2% kreeg te maken met fysiek agressieve ouders.
- De AVS publiceerde in 2005 een [onderzoek](#) naar geweld van ouders tegen het basisschoolpersoneel. Hieruit bleek dat op 37 procent van de basisscholen het personeel één of meerdere keren werd bedreigd door ouders. Fysiek geweld van ouders tegen personeel kwam op meer dan 10 procent van de basisscholen voor.
- De Inspectie van het Onderwijs meldt in het [Jaarverslag 2006-2007](#) dat agressie van ouders richting onderwijspersoneel een belangrijke bedreiging voor de schoolveiligheid vormt. Wat ouders betreft hebben leraren vooral last van verbaal geweld (17 procent) en minder van fysiek geweld (2 procent).

Gevallen van 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.

Op de website van Centrum School en Veiligheid (CSV) vindt u meer [cijfers en onderzoeken](#) over agressieve ouders.

In dit informatieblad krijgt u adviezen en tips waarmee u het risico op een incident kunt beperken. Daarnaast leest u wat de school moet doen als er zich onverhoopt een incident voordoet met een agressieve ouder.

### **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 vervolgprocedure (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.

### ***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 over geweld, aangifte en melding leest u in het CSV-informatieblad [Geweld, melden of niet?](#)

Meer informatie over hoe om te gaan met calamiteiten en incidenten vindt u op deze [website](#). Meer informatie over beleidsmaatregelen vindt u onder [agressie tegen personeel](#) en [veiligheid algemeen](#).

### **Preventie – hoe een incident voorkomen**

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:

- 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.
- Vergroot de weerbaarheid van het personeel.

### ***Gedragsregels 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 de ouders van de school kunnen verwachten, kunnen de gedragsregels worden verwerkt tot een oudercontract. In een dergelijk oudercontract zouden de gedragsregels 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 [Gedragsregels op school](#).

### ***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.

Het Ministerie van OCW en diverse onderwijs- en ouderorganisaties onderkennen het belang van ouderbetrokkenheid en hebben daarom het [Manifest versterking ouderbetrokkenheid](#) uitgebracht. Het handboek [Ouders in de school](#) biedt de benodigde informatie en hulp bij het vormgeven van ouderbetrokkenheid op school.

Het [project Q\\*Primair](#) (primair onderwijs) heeft een handreiking voor scholen uitgegeven waarin de relatie en de samenwerking tussen school en ouders centraal staat.

### ***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 op de CSV-website vindt u in [Klacht\(recht\)](#) en in de brochure [Klachten op school, hoe los je ze op?](#)

### **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 [agressieve ouders](#) en met [agressie tegen personeel](#). Daarnaast vindt u [tips en publicaties](#) hoe om te gaan met grensoverschrijdend gedrag van (lastige) ouders.

De AVS heeft voor het basis- en speciaal onderwijs de handleiding [Hoe ga je om met emotionele ouders](#) ontwikkeld. Op de website van CSV vindt u [good practice](#) van actief ouderbeleid met oudercontracten.

Om werkgevers uit de publieke sector te ondersteunen bij ongewenst gedrag en de aanpak tegen agressie en geweld, biedt minister Ter Horst van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hen het [Handboek agressie en geweld](#). Het handboek is onderdeel van de [Landelijke gedragsnorm tegen agressie en geweld](#). Scholen in het voortgezet onderwijs, kunnen de gedragsnorm en het bijbehorende beeldmerk gebruiken, door deze toe te voegen aan hun interne gedragscode.

### **Meer informatie**

CSV heeft de volgende informatiebladen ontwikkeld om beleid te helpen ontwikkelen:

- [Veilig omdat het moet.](#)
- [Rauw op je dak.](#)
- [Incidentenregistratie.](#)

Op de website vindt u publicaties, instrumenten, scholingsmogelijkheden, informatie en beeldmateriaal over [agressieve ouders](#) en ouderbetrokkenheid op school.