

Weinig oog voor onverwachte gebeurtenissen

Tekst: Krishna Autar en Ruud de Pruijssenaere de la Woestijne

Lead

In een veilig schoolklimaat gedijen kinderen het best. Het primaire leerproces raakt echter verstoord als een onverwachte gebeurtenis zich voordoet. Voorbeelden hiervan zijn: een gewelds- of zedendelict, overlijden van een leerling of docent, ramp op school of in de directe omgeving van de school, een ramp op afstand, bijvoorbeeld een busongeluk, cybercrime of brand. Zijn scholen hierop voldoende voorbereid? Wat is de impact op de continuïteit en reputatie van de school, en op gevoelens van betrokkenen bij de school? Wat kunnen scholen doen om een crisis te bedwingen?

Crisis

In managementliteratuur staan karakteristieke kenmerken van een crisis vermeld. Bij een crisis gaat het om een omstandigheid waarin een school of persoon tijdelijk verkeert. Het is een gevolg van een gebeurtenis die zich plotseling en onverwacht voordoet. De kans op media-aandacht is groot. Een crisis kan grote (reputatie)schade toebrengen aan een school. Een ander kenmerk hiervan is dat de continuïteit van een school in gevaar kan komen.

Twee voorbeelden

Voorburg

Op 10 oktober 2014 werd op het Corbulo College, een vmbo-school in Voorburg, een jongen (15) door een medeleerling neergestoken op het schoolplein. Hij werd volgens ooggetuigen in zijn nek gestoken na een ruzie. Het slachtoffer overleed ter plaatse. Kees van der Zweep (directeur van de school) vertelt beeldend tijdens de conferentie 'Crisisbeheersing in het onderwijs' in Zeist (30-11-2016): *'Rond 13.10 uur stormt de vijftienjarige Wesley hevig bloedend de school binnen. Hij zei: "Anthony heeft me gestoken". De conciërge en een administratief medewerker reanimeren hem. Tevergeefs, Wesley overlijdt en de school wordt plaats delict. Vervolgens komen er mensen in witte pakken en de school wordt overgenomen door externen. Alle leerlingen zijn naar huis gestuurd. De media zijn eerder ter plekke dan de traumahelikopter. In grote haast wordt een crisisteam bijeengebracht'.*

Het crisisteam besluit dat de schooldirecteur als woordvoeder zal optreden. Een communicatieadviseur helpt hem met de voorbereiding van een verhaallijn. Hoewel in de media berichten verschenen, die onjuist en moeilijk te verdedigen waren, adviseert de schooldirecteur aan je eigen verhaallijn vast te houden.

Na dit incident maakt de school drie rouwmomenten mee. Rouwmomenten die ook een gevolg zijn van reputatieschade. Toen de school hersteld was van de eerste rouwperiode kwam in januari 2015 een tweede rouwmoment bij de open dagen voor nieuwe leerlingen. *'Op de open dag kwam niemand. Bij de start van het nieuwe schooljaar (2015-2016) hadden we geen 75 aanmeldingen, maar slechts 17 leerlingen die nergens anders terecht konden. Het derde rouwmoment volgde in april 2015 toen door het lage leerlingenaantal zeven docenten ontslagen moesten worden'.*

Gorinchem

In de meivakantie van 2015-2016 is een 16-jarige jongen thuis om het leven gekomen door een ongeluk tijdens 'choking challenge'. Eric van 't Zelfde is rector van het Lyceum Oude Hoven in Gorinchem. De betreffende leerling zat in de bovenbouw van het vwo. De school was niet op de hoogte van extreem gevaarlijke internetspellen waarmee leerlingen bezig zijn. De rector vertelt: *'In het weekend van de meivakantie heeft deze leerling meegedaan aan een spel. We wisten niet hoe dat spel heette. We zijn in de nacht van zaterdag op zondag geïnformeerd door de ouders dat hun kind was overleden'*.

Na het vinden van het stoffelijk overschot dachten zij aan zelfmoord door ophanging. Enkele uren later bleek echter dat hij door een ongeluk om het leven was gekomen. Eric van 't Zelfde: *'we hoorden dat het een ongeluk was door een wurgspel, dat hij aan een touw hing en een misstap had gemaakt. Dat was de conclusie van de politie na reconstructie van de filmbeelden. De leerling had het wurgspel gefilmd met zijn mobiele telefoon. Daarop is te zien dat het een ongeluk was'*.

Enkele extreme internetspellen (in een kader plaatsen).

Op internet zijn allerlei soorten games te vinden. Ze variëren van onschuldige, zoals de ice bucket challenge, tot extreem gevaarlijke spellen.

Choking challenge is een stik- of wurgspel waarbij men de eigen keel dichtknijpt. Men kan daarbij zwaar hersenletsel oplopen. Door zuurstoftekort sterven namelijk veel hersencellen af. Kinderen verstikken elkaar door de slagaders dicht te knijpen met de handen. Het kan ook met een touw, een riem, koord van een badjas of een stropdas. Het geeft een 'kick' op het moment vlak voor flauwvallen, men laat los en de hersenen krijgen weer bloed.

Chinnemon challenge is een spel waarbij jongeren binnen een minuut een eetlepel kaneel doorslikken zonder water te drinken. Door dit spel kunnen kinderen enkele dagen in coma geraken of het kan leiden tot ontstekingen in de longen of astma-aanvallen.

Blue Whale Challenge is genoemd naar de blauwe vinvissen, die lijken soms massaal zelfmoord te plegen, in navolging van elkaar. Dit is een online game. Jongeren worden aangespoord om vijftig dagen lang opdrachten uit te voeren. Dat begint tamelijk onschuldig met het bekijken van een horrorfilm. Via steeds heftigere opdrachten, waaronder zelfverminking, wordt jongeren gevraagd de ultieme daad te plegen: zelfmoord. Slachtoffer zijn vooral meisjes tussen 12 en 16 jaar die niet goed in hun vel zitten en die soms worden gemanipuleerd of gehanteerd om mee te doen.

Communicatie

Het is verstandig dat scholen blijven bij hun eigen verhaal. Eric van 't Zelfde: *'op de zondag hebben we een aantal mensen bij elkaar geroepen. We zijn wel in onze informatieronde gebleven. Ik kan altijd aanraden ga niet met een sappig verhaal of een verhaal dat vers van de pers is communiceren. We vroegen ons namelijk af of we wel alles wisten van het incident'*.

Zodra de feiten op een rij zijn, kan de toedracht gedeeld worden met het personeel, ouders en leerlingen. Het aanwijzen van één woordvoerder is aan te raden. Meestal verzorgt de voorzitter van het crisisteam de communicatie met de media en anderen. *'De volgende dag zijn we met het zorgteam gestart om 08.00 met de voorbereiding van de communicatie. Wat gaan we nu communiceren? In een polder met veel kerkgemeenschappen gaat het nieuws heel gauw rond. Ook veel onjuiste berichten. De verhalen werden steeds gekker: er zou thuis van alles aan de hand zijn, hij zou vermoord zijn, het zou zelfmoord zijn. Om niet aan de geruchten mee te doen hebben we voor één verhaallijn gekozen. Op dat moment was onze enige informatie dat een leerling ons was ontvallen, we zijn niet specifiek gaan zitten'*, vertelt de rector.

Lesson learned

Beide praktijkvoorbeelden laten zien dat na het incident snel een tijdelijk crisisteam is samengesteld. Dat gebeurde toen op basis van gezond verstand. Het is echter beter om een permanent (voorbereid) crisisteam samen te stellen.

Over het algemeen weet men niet waarmee leerlingen op sociale media bezig zijn. *'We hebben ons laten adviseren over wat we niet weten, de impact van sociale media op de jeugd. Het gaat niet alleen om Whats App, er is een diepere laag waar we geen kijk op hebben'*, aldus de rector.

De huidige generatie docenten kampt veelal met een digitale achterstand. Deze kunnen scholen proberen te verminderen door lespakketten voor leerlingen te ontwikkelen. *'Sociale media moeten een vast onderdeel worden van het kerncurriculum, niet in de zin van informatica, maar ook waar ligt de grens, bijvoorbeeld voorkomen dat leerlingen de dupe zijn van sexting (naaktfoto's)'*, zegt de rector.

Beide voorbeeldscholen besteedden geen aandacht aan opleiding, training en oefeningen (OTO) voor crisisbeheersing. Daar had men spijt van.

Impact

Een schokkend incident kan een enorme impact hebben op personeel en leerlingen. Eric van 't Zelfde: *'Er zat heel veel emotie, de leerling was bijzonder slim, men was vijf jaar lang samen met hem opgetrokken en dan verlies je hem gewoon. Het heeft de collega's echt geraakt. Je wordt hechter als team door elkaar te helpen. Enkele leerlingen waren goede vrienden van hem, die hebben we nog steeds op ons netvlies, ze hebben onze zorg nodig'*.

Crisisplan

Een crisisteam is gebaat bij het bestaan van een crisisplan, waarin belangrijke risico's die een school kan lopen in kaart zijn gebracht. Het gaat om risico's, niet alleen gericht op sociale veiligheid, zoals voorkomen en bestrijden van pesten op school, maar ook op fysieke veiligheid. Ook kan de continuïteit van een school verstoord worden door cybercrime en financiële wanprestaties. Dit soort risico's dienen aandacht te krijgen in een integraal crisisplan. Dat wil zeggen geen crisisplan per risicosoort maar een samenhangend plan waarin risico's die een school kan lopen aan bod komen. Het plan dient uitgewerkt te worden in draaiboeken en protocollen. Een draaiboek is een houvast voor het handelen bij calamiteiten of incidenten. Een rouwprotocol kan het crisisteam bijvoorbeeld toepassen bij het verlies van een leerling of medewerker. Naast een rouwprotocol is een nazorgprotocol gewenst om docenten en leerlingen erna op te vangen

Een integraal crisisplan besteedt naast sociale veiligheid ook aandacht aan fysieke, economische, digitale, ecologische en territoriale veiligheid. Het plan bestaat uit enkele vaste onderdelen die de visie beschrijven op crisisbeheersing. Er moet een risicoanalyse zijn, de wijze van alarmering moet bekend zijn, en hoe zijn communicatie en informatievoorziening geregeld. Verder besteedt het aandacht aan de procedures voor op- en afschaling en staat vermeld wie de leiding heeft tijdens een incident, hoe de gang van zaken wordt gemonitord en bevat het richtlijnen voor de nazorg. Schoolbesturen kunnen voor hun scholen een centraal crisisplan opstellen, dat de afzonderlijke scholen die onder het bestuur ressorteren kunnen aanpassen aan de eigen situatie.

Quick scan

Schoolbesturen doen er goed aan in kaart te brengen hoe ver hun scholen zijn met de voorbereiding en aanpak van een incident, calamiteit of ramp. Hiervoor kunnen zij een quick scan laten uitvoeren door een onafhankelijk team van deskundigen. Het is niet de bedoeling dat de slager zijn eigen vlees keurt. De quick scan brengt in beeld wat de staat is van het veiligheidsbeleid van een school en doet aanbevelingen om de tekortkomingen in het schoolveiligheidsbeleid weg te werken. Floru in Zoetermeer is een deskundig bureau dat quick scans doet voor scholen. Dit bureau heeft een instrument ontwikkeld om het schoolveiligheidsbeleid tegen het licht te houden.

Tips

Gebleken is dat het leren omgaan met sociale media geen vast onderdeel van het schoolprogramma is. Het wordt tijd dat de politiek, onderwijsinspectie, sectorraden (PO-, VO-, MBO- en HBO-Raad) en schoolbesturen zich buigen over de gevaren die via sociale media het onderwijs binnenkomen.

Het crisisteam kan regelmatig oefeningen houden, hetgeen niet altijd uitgebreid plaats hoeft te vinden. Dat kan zich ook beperken tot korte ‘table top’ oefeningen rond een actueel veiligheidsthema, zoals een schietincident of ontruiming van een school om een vreemde geur.

Bij onverwachte tegenslagen of gebeurtenissen op school zou het crisisteam zich ook mogen inspannen om de onderlinge band op school tussen alle betrokkenen (leerlingen, ouders, docenten, directie) te versterken. Bij tegenslagen zijn slachtoffers/getroffenen op elkaar aangewezen en zoeken ze steun bij elkaar. Die fase is belangrijk om emoties bij bijvoorbeeld leerlingen op te vangen zodat ze zowel thuis als op school zo veel mogelijk normaal door kunnen leven of door kunnen leren.

Scholen kunnen een crisiscoördinator aanstellen, door een functionaris vrij te maken voor deze taak. Hiervoor kunnen eventueel de normjaartaakuren van het onderwijspersoneel ingezet worden. Deze medewerker kan belast worden met de coördinatie van het veiligheidsbeleid, cursussen en oefeningen.

Aangezien een ramp of incident zich plotseling kan voordoen, is het aan te raden dat crisisbeheersing ook een plek krijgt in de schoolorganisatie.

Een toetsingskader veiligheid is voor het onderwijs nog niet ontwikkeld. Dit in tegenstelling tot delen van de zorgsector. Dit kader kan het onderwijsveld criteria aanreiken waaraan scholen dienen te voldoen om veiligheid in brede zin te waarborgen.

Bronnen:

<https://www.schoolenveiligheid.nl>

Slaman, H. (2011). Crisismanagement, orde in de chaos. Amsterdam: boom/nelissen

Verslag van de conferentie '*Crisisbeheersing in het onderwijs*' georganiseerd door SVCD in Zeist op 30 november 2016.