

Inleiding: "potentieel aan crisissen en noodzaak erover te communiceren groeit"

Een school waar zich nooit één of andere crisis voordoet is wellicht geen goede school. Immers: wie niets doet, niets misdoet. Een school waar leerlingen nooit op leeruitstap gaan, zal nooit met een busongeval worden geconfronteerd. Een school die geen maatschappelijke keuzes maakt, zal niet op die keuzes bekritiseerd worden.

Waar mensen samen werken, worden wel eens risico's genomen. Zeker in scholen waar honderden jonge mensen samenleven en zich met vallen en opstaan voorbereiden op hun latere rol in de samenleving, zijn voldoende voorwaarden aanwezig om af en toe met ongewenste situaties te worden geconfronteerd. Die ongewenste situaties kunnen soms uitmonden in een crisis.

Bij ongevallen, brand, overlijden, vandalisme, bedreigingen, rampen e.d. worden mensen geconfronteerd met angst en heel wat vragen omtrent hun bestaanszekerheid, anders gezegd: kritische incidenten hebben een dramatisch karakter.

Omdat een school nu éénmaal een belangrijke maatschappelijke rol speelt, zijn er velen die begaan zijn met wat er in een school gebeurt. Door de huidige mediatisering komen mogelijke crisissen vlugger in het nieuws en de vertoonde beelden hebben vaak een dramatiserend effect. Denk maar aan de vele keren dat het Koninklijke Atheneum Ecole Madeleine Jauquemotte in Elsene in het nieuws kwam naar aanleiding van de problemen met een groepje leerlingen.¹

Die opkomst van de media past in een veel grotere beweging, waarbij een school niet langer haar sociale verantwoordelijkheid kan ontlopen. Haar leerlingen en andere belanghebbenden zijn veel mondiger en kritischer geworden. Er is ook een duidelijke trend tot "juridisering", waarbij de betrokkenen geneigd zijn hun al of niet vermeende belangen af te dwingen via een gerechtelijke procedure.

Waar vroeger sommige toestanden wel eens "met de mantel der liefde" werden toegedekt, is dit sinds een aantal jaren niet meer denkbaar.

Een school kan, net als een bedrijf, ook niet langer zijn eigen gangetje gaan. Van de school wordt verwacht dat ze zich maatschappelijk verantwoordelijk opstelt. Die verantwoordelijkheid beperkt zich niet enkel meer tot de pedagogische roeping van de school. Hoe langer, hoe meer worden scholen gelijkgesteld met bedrijven en moeten ze dan ook voldoen aan alle federale en Vlaamse wetgeving (ARAB, Codex, VLAREM, KB pesten, Legionella,...). Daarom hield ik er toch ook aan om in een laatste deel op zoek te gaan naar verschillende vormen van communicatie en informatieuitwisseling die te vinden zijn in de Welzijnswet en haar uitvoeringsbesluiten in de Codex. Veelal beschikken de scholen niet over de nodige middelen om zich optimaal met deze voorwaarden in regel te stellen.

Het beleid van een school zal ook beoordeeld worden op zijn ecologische, sociale en ethische consequenties. Racistische opmerkingen zullen in een school zwaarder worden aangerekend dan in een volks café. Een bouwovertreiding door een school zal vaak ook meer ruchtbaarheid krijgen dan die van een particulier.

De school is tegenwoordig ook steeds meer en meer een economisch gegeven waarbij de leerlingen als *klanten* fungeren. De ouders van deze leerlingen worden wat betreft de schoolkeuze, de studierichtingen maar vooral het opvoedingsproject en het schoolse leven steeds kritischer. Bij een incident op school waarrond geen goede (interne en externe) communicatie wordt gevoerd kan een school al heel vlug van haar "*klanten*" verliezen.

Een goede, open en eerlijke communicatie in dergelijke situaties is daarom voor een school ook een noodzaak.

¹ Zie krantenartikels

1. Noodplanning en crisiscommunicatie in scholen

Scholen kunnen te maken krijgen met ongevallen, collectieve ziekteverschijnselen en rampen die hun oorsprong hebben binnen of buiten de school. Belangrijk is hier om er vooraf over na te denken en een mogelijk scenario op te zetten.

In dit werk sta ik niet zo zeer stil bij de verschillende noodplannen die in scholen kunnen opgesteld worden maar wil ik, gezien onze huidige gemediatiseerde maatschappij, het luik "crisiscommunicatie" (onderdeel van de verschillende noodplannen) wat verder uitwerken. Toch is het nuttig om even een overzicht te geven van de bestaande regelgeving en rampenplannen.

1.1 Regelgeving?

Een school / scholengemeenschap die nadenkt over noodplanning kan zich niet enkel op de wetgeving baseren om te weten wat er moet gebeuren. Er is veel meer: de regelgeving betreffende het welzijn op het werk, de algemene voorzichtigheidsplicht, de onderwijsreglementering, de milieuwetgeving, ...

Hierbij gaat het niet enkel om het personeel van de onderwijsinstelling(en) maar ook om de leerlingen; niet enkel om de maatregelen in verband met brand of om evacuatieoefeningen, maar ook om bescherming tegen onheil dat van buitenaf komt: sommige scholen liggen naast belangrijke industrieën of opslagplaatsen van gevaarlijke stoffen, langs auto- of spoorwegen (vervoer van gevaarlijke producten), kanalen of waterlopen (vervoer van gevaarlijke producten en overstromingsgevaar), pijpleidingen (transport van gevaarlijke producten) of bij luchthavens, in de buurt van kerncentrales. Ook bossen en heide kunnen risico's opleveren voor een school.

1.2 Wet Welzijn

Een eerste basis voor het opzetten van een noodplanning in België is te vinden in de Codex. Hoewel de Codex op de eerste plaats het welzijn van de werknemers op het werk viseert, is het duidelijk dat dit hoofdstuk ook belangrijk is voor de veiligheid van leerlingen, studenten en andere personen aanwezig op de school naast de werknemers.

Artikels uit de Codex (Titel I, Hfst. III Algemene principes betreffende het welzijnsbeleid) van belang voor de noodplanning:

- *Art. 9: preventiemaatregelen nemen en onderzoek van de invloed hiervan op het risico.*
Dit artikel somt de elementen op waarop preventiemaatregelen betrekking moeten hebben. Het twaalfde punt zijn de 'noodprocedures, met inbegrip van de maatregelen in geval van situaties van ernstig en onmiddellijk gevaar en met betrekking tot de eerste hulp, de brandbestrijding en de evacuatie van de werknemers'.
- *Art. 22: verplichting voor de werkgever een intern noodplan op te stellen dat van toepassing is voor de bescherming van de werknemers wanneer dit nodig is naar aanleiding van de vaststellingen gedaan ingevolge risicoanalyse. Dit plan is gesteund op procedures die aangepast zijn aan gevaarlijke situaties en mogelijke ongevallen of incidenten die eigen zijn aan de onderneming of instelling. **De procedures hebben betrekking op de informatie en de instructies betreffende de maatregelen in geval van nood; het alarm- en communicatiesysteem; de veiligheidsoefeningen; de handelingen bij evacuatie en eerste hulp; de middelen voor de eerste verzorging.***

1.3 De algemene voorzichtigheidsplicht

De school is gebonden aan de algemene voorzichtigheidsplicht omdat zij burgerlijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door fouten in de organisatie van de school of door fouten van personeel, medewerkers of leerlingen en studenten (*art. 1382 e.v. Burgerlijk Wetboek*). Bovendien kunnen het schoolbestuur, de inrichtende macht of individuen binnen de school strafrechtelijk aansprakelijk zijn voor letsel toegebracht aan personen wegens onvoorzichtigheid of gebrek aan voorzorgen (*art. 418 e.v. Strafwetboek*). Hierbij komt uiteraard nog de specifieke strafwetgeving

vervat in andere wetten zoals o.m. de Wet Welzijn en de milieuwetgeving.

De toepassing van de Wet Welzijn op leerlingen en studenten doet niets af aan de verplichting van een school leerlingen en studenten te beschermen en hen de regels van goed vakmanschap bij te brengen.

1.4 Brandweer

Daarnaast hebben bepaalde brandweerkorpsen interventieplannen opgesteld voor een aantal belangrijke inrichtingen op hun grondgebied. Deze zijn gemaakt op basis van de verplichting van de burgemeester om te zorgen voor de veiligheid in zijn gemeente (*art. 135§2 van de Gemeentewet*). Het is belangrijk dat een school rekening houdt met deze plannen en er kennis van neemt (of er zelfs bij betrokken wordt). Overleg en goede communicatie met de gemeentelijke overheid is vaak aangewezen om het interne noodplan af te stemmen op deze externe noodplannen (zie verder).

Aandacht voor een efficiënte crisiscommunicatie is bij het opstellen van deze noodplannen, ook het interne noodplan van de school, aangewezen. Deze communicatie is immers zeer belangrijk om paniek te vermijden bij personeelsleden, leerlingen of studenten, ouders en andere personen en ook om op langere termijn het vertrouwen te bewaren in de deskundigheid van de school en de verantwoordelijken en van ons onderwijssysteem in het algemeen!

2. Veiligheid - Rampenplannen

Bij zeer grote crisissen, echte rampen, treden de voorziene rampenplannen van de overheid in werking. Vandaar dat deze in het kort worden toegelicht.

Rampenplannen beschrijven hoe te reageren op diverse situaties. Er zijn algemene en specifieke rampenplannen. Zij worden opgesteld op het niveau van een bedrijf of instelling, van een gemeente, provincie of het land.

Deze rampenplannen bestaan niet naast elkaar, integendeel, zij vullen elkaar aan.

Plan	Verantwoordelijke	Inhoud
Intern noodplan	School, bedrijf, ziekenhuis,...	<ul style="list-style-type: none"> • Alarmeren van werknemers, bezoekers, overheid • Evacuatieplannen van het gebouw en evacuatie-richtlijnen voor personeel, bezoekers
Intern en extern Ziekenhuisplan	Ziekenhuis	<ul style="list-style-type: none"> • Het <i>intern ziekenhuisplan</i> beschrijft de maatregelen die genomen moeten worden bij een ramp in het ziekenhuis zelf • Het <i>externe ziekenhuisplan</i> beschrijft hoe te reageren op een noodtoestand die een grote aanvoer van patiënten tot gevolg heeft.
Voorafgaand interventieplan	Gemeente	<ul style="list-style-type: none"> • De brandweer moet zich terdege voorbereiden op mogelijke problemen in bijvoorbeeld scholen, bedrijven, ...
Algemeen rampenplan	Gemeente, provincie	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenten en provincies stellen elk algemene rampenplannen op om zich voor te bereiden op alle mogelijke rampen
Specifieke rampenplannen	Provincie, land	<ul style="list-style-type: none"> • De provincie heeft <i>specifieke rampenplannen</i> voor risicovolle bedrijven (Seveso-rampenplannen), voor overstromingen, spoorweg- en vliegtuigongevallen • Het <i>medisch interventieplan</i> van de provincies beschrijft de organisatie van de medische hulpverlening • Het <i>nucleair noodplan</i> wordt opgesteld door de federale overheid

3. Alarmfasen: een eenvormige aanpak

In heel België is de rampbestrijding op dezelfde wijze georganiseerd.

Onderstaand schema geeft weer:

- Dat er vier fasen zijn, die elk op hun beurt gekoppeld zijn aan de bestaande bestuursniveaus;
- Dat die fasen uitgeroepen of afgekondigd worden door op voorhand bepaalde autoriteiten;
- Dat er - afhankelijk van de fase - bepaalde middelen worden ingezet en bepaalde rampenplannen in werking treden. De provinciegouverneur heeft een modelrampenplan aan de verschillende gemeenten opgelegd, zodat er binnen de provincies eenvormigheid heerst.

Fasen	Grondgebied	Autoriteit	Middelen	Plan
Fase I	Gemeente	Burgemeester/ Brandweercommandant	Gemeentelijke middelen	Gemeentelijk rampenplan
Fase II	Gemeente	Burgemeester	Gemeentelijke middelen + versterking van brandweer, civiele bescherming	Gemeentelijk rampenplan
Fase III	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeente • Meerdere gemeenten 	Gouverneur	Gemeentelijke middelen + versterking van brandweer, civiele bescherming	Provinciaal rampenplan
Fase IV	<ul style="list-style-type: none"> • Provincie • Meerdere provincies 	Minister van Binnenlandse Zaken	alle	De diverse provinciale plannen

- De burgemeester kondigt alarmfase I af indien de omvang en de gevolgen van de ramp geografisch beperkt blijven tot het grondgebied van zijn gemeente. Hij beschikt over alle gemeentelijke middelen en heeft de algemene leiding.
- De burgemeester kondigt alarmfase II af indien hij versterking nodig heeft (bv. de hulp van brandweerdiensten van andere gemeenten of civiele bescherming). Hij staat in voor de algemene leiding.
- De provinciegouverneur kondigt alarmfase III af indien de omvang of de gevolgen van de ramp de gemeentegrenzen overschrijden. Hij beschikt over alle provinciale middelen en kan daarnaast een beroep doen op de federale politie, leger en civiele bescherming. De provinciegouverneur neemt de algemene leiding op zich.
- Bij zeer grootschalige rampen die de provinciegrenzen overschrijden, wordt fase IV afgekondigd door de minister van Binnenlandse Zaken. Hij beschikt over alle mogelijke middelen.

4. Interne noodplannen van een school

Ook een onderwijsinstelling loopt, zoals elke organisatie, risico. Afhankelijk van de aard van het bedrijf, varieert ook de aard van het risico. In een schoolorganisatie waar het hoofdzakelijk om mensen gaat, zal niet snel een milieuramp optreden of een hele lading producten uit de handel moeten worden genomen. Bij het opmaken van een crisisplan moet je uitgaan van "Murphy's law": alles wat kan misgaan, zal misgaan. Ook scholen kennen wel elke week voorbeelden van crisissen en de nadelige gevolgen ervan. De meeste scholen beschikken allen over een evacuatieplan bij brandalarm. Toch zijn er nog veel andere grote en kleine rampen denkbaar zoals:

Plaatsgebonden problemen met betrekking tot gebouwen, omgeving en de weg er naar toe:

- *Brand, explosie, bommelding, inbraak, diefstal, lekken, vernieling en vandalisme, (verkeers-)ongeluk, mobiliteit en verkeersveiligheidsproblemen, plaatsgebrek, ...*

Populatie problemen met betrekking tot personeel, leerlingen en overige persoonlijke zaken, zoals:

- *Ziekte, collectieve ziekten, sterfgeval, zelfmoord, demotivatie, spijbelen, verziekte teamgeest, vandalisme, valse bommelding, ontevreden ouders en/of leerlingen, staking, geweldpleging, pesten, (seksuele) intimidatie, pedofilie, aanranding of verkrachting, gijzeling, ontvoering,...*

Product problemen met betrekking tot het onderwijs, de faciliteiten, de organisatie en uitvoering ervan:

- *Verwonding / ongeluk / ziekte tijdens de lessen of leeruitstap, rapport / cijfer-fraude, slechte examenresultaten, escalatie van pedagogische problemen (verouderde methoden, slechte begeleiding), gebrekkige infrastructuur, voeding & hygiëne problemen, ...*

Prijs problemen met betrekking tot financiële en fiscale zaken:

- *Budgettaire tekorten, gebrek aan middelen, schulden,...*

Imago problemen met betrekking tot negatieve publiciteit in pers of informele circuit, zoals:

- *Geruchtvorming, roddel, laster, suggestieve berichtgeving, niet waarmaken wat beloofd is, ...*

Zie krantenartikels

Bij het opmaken van een intern noodplan in een school moet er, naast het uitwerken van de specifieke scenario's, ook aandacht gegeven worden aan de communicatie, zowel intern naar personeel, leerlingen, ouders, ... als extern naar overheid, pers, buurt,

Er moet ingegaan worden op de handelswijze naar de pers bij eventuele calamiteiten, ongelukken of andere vervelende gebeurtenissen die zonder sturing een negatieve weerklank in de pers zouden kunnen hebben. In het meest dramatische geval gaat het om communicatie in crisissituaties; in het meer mildere scenario gaat het om communicatie en klachtenbehandeling naar personeel, leerlingen, ouders en andere betrokken partijen die om welke reden dan ook niet tevreden zijn.

In dit werk gaat de meeste aandacht naar de eerste situatie; hoe gaat een schoolorganisatie om met communiceren (intern en extern) bij crisissituaties.

In een eerste stuk worden er enkele algemeenheden behandeld, wat is (crisis)communicatie, welke regels moet je in acht nemen bij het opstellen van een communicatieplan, hoe stel je een crisis(communicatie)team samen, hoe omgaan met de pers,

In een tweede luik vind je een communicatieplan en enkele praktische controlelijsten uitgewerkt voor een school.

Het doel van zo'n crisisplan is om de nadelige gevolgen van een crisis tot een minimum te beperken en, door een goede communicatie van binnen naar buitenuit, er als school en lerarenkorps sterker uit te komen.

4.1 Enkele krantenartikels

VAN tijd tot tijd zorgt een geweldsdag incident open rond de school voor ophef in de media. Vorige week nog was er een steekpartij voor een schoolpoort in Antwerpen. In het Brussels aheneum Madeline Jacquemotte zijn sinds 1 september al zes leerkrachten aangevallen. Een nieuwe directeur heeft er onderzussen orde op zaken gesteld, maar de feiten blijven in het collectieve geheugen hangen. De angst voor geweld op school wordt bovendien gevoeld door verhalen van moegeterde leerkrachten over aanhoudende gezagsproblemen op school. Maar koopt het werkelijk zo'n vaart?

Eerst de cijfers: het ministerie van Onderwijs kreeg vorig jaar 38 keer een aangifte van geweld op school. Dat cijfer schommelt al verschillende jaren tussen de 25 en 35. Het zijn min of meer ernstige incidenten, met een of meerdere dagen arbeidsongeschiktheid als gevolg. Maar op een totaal van zo'n 160.000 personeelsleden (inclusief het niet-onderwijzend personeel) in het Vlaams onderwijs kun je dat bezwaarlijk een golf van agressie noemen.

Ook bij de verzekeringmaatschappij Ethias zijn cijfers te vinden. Ethias bracht in 1999 een polis op de markt voor materiële en lichamelijke schade als gevolg van geweldkladen op school. Op 31 december 2004 hadden 8.863 Vlaamse leraren de polis onderschreven, op een totaal van 26.177 in heel België. Maar vorig jaar keerde Ethias maar in vijf dossiers een schadevergoeding uit wegens agressie. Het betrof incidenten waarbij bijvoorbeeld een leraar een infuus op de voet kreeg toen hij bij een ruzie tussenbeidekwam. Of een andere leraar bij wie leerlingen afwaamiddel in de thermos hadden gegoten. „Wij zeilen geen enorme toename van het aantal geweldkladen vast“, geeft Edwin Hoesen van Ethias toe. „maar blijkt maar nemen steeds meer leerkrachten het zekere voor het onzekere.“ Tussen haakjes: deze gevallen van agressie worden ook door de gewone beroepsverzekering gedekt.

Na de laatste cijfers lijken we even naar de perceptie, om te beginnen bij de vakbonden. „Antwerpen zit op een tijdbom“, zegt Rudy Maene van de christelijke onderwijsvakbond COC. „Agressie is geen probleem om onze kop over te breken“, lukt het dan weer bij de socialistische vakbond ACOD. Ondervrij van Antwerpen. „Er is zeker niet uitgeproben meer agressie op school dan vroeger. Wat niet wegmeert dat lesgeven in een grootstad een heel belastend beroep is.“

Maene vermeldt dat hij wekelijks telefoon krijgt van moegeterde leerkrachten. „Het valt op dat al wie de problemen relatveert, niet of nauwelijks redsstreeks met de leerlingen te maken heeft. Wie dagelijks voor de klas staat, spreekt wel anders. Veel leerkrachten durven met hun klachten niet naar buiten te treden. Ze zijn bang om als 'flauwe leraar' bestempeld te worden of om de naam van de school te besmeuren. Minder leerlingen betekent minder banen.“

De KU Leuven publiceerde in 2001 een studie over het onveiligheidsgevoel onder leraren. Slechts één procent is heel bang voor geweld of aanranding, vijf procent is heel bang voor vandalisme en diefstal, zestien procent heeft een sterke angst voor leerlingen die brutaal zijn of opzettelijk de les storen. Het grootste deel van de leraren (32 tot 53 procent) is 'een beetje bang'. Bij leerkrachten in het BSO of het deeltijds beroepsopleidings wat het onveiligheidsgevoel wel sterker.

De vraag is uitkomst: wat venstaje onder agressie? Moet een leerling daarvoor al met een schroevendraaier gooten of wordt het ontzantlezen van Homo in de klas ook als bedreigend ervaren? Veel hangt af van de leraar zelf: wat de ene

Leraars in de arena

Veel jongeren zitten bomvol agressie



Door de steekpartij bij de schoolpoort van het Antwerpse Lyceum is de discussie over geweld op school weer opgeflekterd. De beschikbare cijfers relativeren het probleem en de ervaring leert dat een goed schoolbeleid veel potentiële conflicten kan ontcrachten. „Niet agressie, maar werk voor de leerlingen is onze eerste zorg.“ Lieven Sioen, illustraties Zaza

verbale agressie noemt, beschouwt de ander als een vorm van assertiviteit.

Het staat vast dat lesgeven een pak moeilijker is geworden dan vroeger. Gezag is niet langer vanzelfsprekend, leerlingen zijn mondiger, ouders veelbetender, en zeker in grootsteden houdt de schoolpoort de problemen van de straat niet buiten: delinquentie, kansarmoede, frustratie. Dat ventailt zich maar zelden in echte geweldpleging, maar de dagelijkse pestertijen, de verbale agressie, het storend gedrag en de vechtpartijen door schoolmoeë en ongemoeënde leerlingen riken de leraren hoog. „Zwam incidenten zijn uiteenlopend“, zegt ook de Antwerpse schepen van Onderwijs, Robert Voorfomme (SPA), „maar de im-

plidete agressie is wel toegenomen en vormt een manifest probleem.“

Concentratie

Agnes (39) werkt in een beroepschool in Antwerpen, een concentratieschool. Ze wil niet met haar naam in de krant, omdat de school momenteel uit het dal kruipt. Het is een algemene vaststelling scholen zijn als de dood dat hun naam geassocieerd wordt met 'agressie'. „Maar het is een probleem“, zegt Agnes, „en er moet over gepraat worden.“

Vorig jaar is de situatie volledig uit de hand gelopen, veldt Agnes, door een combinatie van politiek gestook door de Arabisch-Europese Liga en een te hoge concentratie van probleemjongeren.

„Sommitje gasten zijn het systeem zo ongroedat niet nog indruk maakt. Je kunt ze er niet meer van overtuigen dat onderwijs hun een kans biedt om hoger op te raken. Ze kennen god noch gebed, zijn vaak bij criminele feiten betrokken en sleuren een hele klas mee. Wat in het Nederlandse Terra-college gebeurde, kon vorig jaar ook bij ons gebeuren.“

Fysiek geweld bleef gelukkig uit, maar er is wel met banken gevoeld, bloempotten en stoelen zijn door het raam gekloven, leerkrachten zijn getrimdeerd, het directiekkant is met tomaten bevoeld en ruten zijn stukgevoeld. „Na Paas zaken we in zak en as. We konden niet meer.“

Nu is de situatie weer leefbaar, zegt Agnes. „De kopstukken zijn verdwenen. Sommigen hebben de school spontaan verlaten, anderen zijn via een tuchprocedure eruit gezet. Bovendien hebben we een nieuwe, sterke directie die de regels toepast. We hebben kleinere klassen en werken voor de echte probleemgevallen heel nauw samen met een integratiecentrum.“

Toch houdt Agnes haar hart vast. „Het probleem is dat wij jongeren die in een andere school aan de deur gezet worden, niet mogen weggeren. Die moeilijke gevallen concentreren zich dan in het derde en stede BSO. Een paar probleemgevallen in een klas, dat vak nog onder controle te houden, maar te veel probleemjongeren in een klas, dat ontvcht de hele groep. Dat is een drama voor de andere leerlingen, van wie de meesten tenslotte gewoon ka naam zijn. Met hen kunnen we wel iets bereiken.“

Dat is ook de analyse van Marcel De Ridder, de directeur van het technisch Instituut Don Bosco in Hoboken. Hij waarschuwt dat men „moet ophouden om van de tweede graad beroepsopleiding de vuilnisbak van de maatschappij te maken“. Een school is immers verplicht om in herderde jaar BSO te leren en vanaf 15 jaar toe te laten, ongeacht zijn vooopleiding of kennis, en bovendien het hele jaar door. „Het gevolg is dat al wie zich nu nog aandient voor het derde jaar BSO, bijna zeker een probleemjongere is. Hij of zij heeft door malchtristand, sociale problemen of gedragsstoornissen elders de boos allang gemist.“

Toch heeft Don Bosco geen noemenswaardige last van agressie. Het ergste wat er voorsalt, zijn leerlingen die grof worden, zegt de directeur. „Een consequent en redelijk beleid is essentieel. Afspraken zijn duidelijk en wie zich daar niet aan houdt, vliegt eruit.“

„Daarvoor hebben we sinds dit jaar met eigen middelen een centre-ouvrojekt opgezet. Leerlingen die de klas ernstig verstoren, halen we voor een periode van twee weken uit de klas en worden individueel begeleid, zodat ze geen achterstand opkopen. Pas na een evaluatie en heldere afspraken kan de jongen terug in de klas. Het bastidee is dat je de balans in een klas moet bewaren. Een positief ingestelde klas tempert de moeilijke jongens, maar als de negatieve wegd de bovenhand haak, wordt de hele groep meegesleurd. Zeker in een tweede graad BSO, waar de jongens nog knoeedbaar zijn. Een leraar heeft daar niet zoveel impact op. Jongeren worden op de eerste plaats opgevoed door hun leeftijdsgenoten. Het is niet dat we die probleemjongeren niet willen. Maar een school zou de autonomie moeten hebben om te beslissen dat een klas niet alleen inzake aantal, maar ook op 'pedagogisch' vlak volkt.“

Probleemgedrag

Nog moeilijker is het publiek in het deeltijds beroepsopleidings, vaak het laatste vangnet voor schoolplichtigen na een hele cascade van mislukkingen. In Gent kwam het vorig jaar tot incidenten in het Centrum voor Deeltijds Onderwijs (CE-DO). Om herhaling te vermijden, orga-

niseerde de school onder meer vormingszessies rond 'omgaan met agressie'. Daarvoor deed het CEO een beroep op Juliaan Van Acker, een gepensioneerd hoogleraar orthopedagogiek. Van Acker was vorig jaar verbonden aan de Universiteit van Nijmegen en specialiseerde zich in het begeleiden van hardnekkig criminele jongeren.

„Ik vertrek altijd vanuit de concrete voorbeelden die leerkrachten me aanrekenen”, zegt Juliaan Van Acker over zijn methode. „Dat is een goede oefening in relativeren. Vaak blijkt dat de feiten al ver achter ons liggen of dat we ons druk maken om weinig. Zware agressie is zeldzaam, maar krijgt veel media-aandacht.”

„Daarop moet er staat in bepaalde concentratiescholen in adriensdorst-lijken de situatie inderdaad kan escaleren. In het CEO hadden de meeste jongeren een mislukte schoolcarrière achter de rug. Dat is de ideale voedingsbodem voor frustratie en agressie. Als er dan een polarisante omstandigheid is, heb ik het zeld van de dam.”

„Maar een escalatie wordt niet alleen veroorzaakt door de leerlingen, maar ook door de manier waarop men erop reageert. Een foute reactie dreigt meer agressie uit te lokken, waardoor je al snel in een escalerende 'gedragsspelletje' terecht komt. Met de juiste training kunnen leraren leren juist te reageren. Het verbaast me trouwens dat omgaan met probleemgedrag zo weinig aan bod komt in de lerarenopleiding.”

Het Centrum Deeltijds Onderwijs Zuid van Antwerpen heeft geen noemenswaardige problemen met agressie, zegt de directeur, Bruno Ghise. „Kleine groepjes, duidelijke afspraken, kort op de bal spelen en een heel persoonlijke begeleiding. Er is voor de leerlingen 'geen ontsnappen' mogelijk. Dat bedoelen we niet repressief. We willen een verzuimverband met onze leerlingen opbouwen. Het zijn geen doezers, hoor. Velen van hen hebben zware problemen thuis of slepen een gerechtelijk verleden met zich mee. Veel jongeren zitten bovendien in de leeropstap. Maar dat zit niet op school. Ons probleem is niet agressie, onze prioriteit is werk voor de jongens.”

Het deeltijds onderwijs bestaat uit twee dagen onderlicht op school en twee of drie dagen praktijk op de werkvloer. Het systeem staat open voor 15- tot 25-jarigen. „Onze basisfilosofie streeft naar integratie in de maatschappij via werkgelegenheid of werkervaring. We werken, loopt niet op straat, tikt niet en haalt geen sommitieken uit.”

Het grote probleem is dat van de 320 leerlingen bij CEO Zuid maar zo'n 65 procent daadwerkelijk werkt. Dat is boven het Vlaamse gemiddelde, maar het wil ook zeggen dat 35 procent zonder werk zit. Bovendien bedraagt dat aandeel bij de groep 15- tot 18-jarigen, de leerplichtigen dus, hoogstens een kwart. De anderen hangen de rest van de tijd thuis of op straat rond. Het is een veelgehoorde kritiek op het deeltijds onderwijs: leerplichtige jongeren zouden maar in het systeem mogen stappen op voorwaarde dat ze werk hebben.

„Terecht”, zegt Ghise. „Het deeltijds onderwijs zou de jongeren een volledige bezigheid moeten geven. Hetzij door de jongens echt werk te bieden, hetzij door hun extra lessen te geven op school, met een realistisch uitzicht op werk.”

Maar tussen droom en daad staan veel praktische bezwaren in de weg. „De attitude van de jongeren zelf. Sommigen zijn nog niet werkrijp. Voorhen zijn er in Antwerpen twee werkervaringscentra. Jongeren leren er op tijd komen, opdrachten aannemen, samenwerken met collega's, om fouten uit te praten. Maar de capaciteit van die centra is onvoldoende: 200 plaatsen voor 1.400 leerlingen in het deeltijds onderwijs.”

„Voor een stuk ligt het probleem bij de

werkgever. Ondanks financiële incentives blijkt het een serieuze opgave om die jongeren te begeleiden. En dan is er een groep die de gekleurde werknemer liever niet ziet komen. Niet noodzakelijk uit overtuiging, maar vaak ook omdat de klant het niet wil.”

„Tenslotte zijn er een hoop bureaucratie-obstakels. Onze leerlingen mogen bijvoorbeeld wettelijk niet met een interimcontract of met dienstovername aan de slag, terwijl vandaag in tal van sectoren de eerste werkervaring via een uitzendbureau wordt opgedaan. Het kost de overheid niets om die wet te veranderen, maar jekunt er wel een hoop jongeren mee van smat halen.”

Sociale context

Minister Frank Vandenbroucke, die van het beroeps onderwijs zijn prioriteit

heeft gemaakt, heeft wel oren naar de wensen van de directies met wie we gesproken hebben. Maar de oormak van veel problemen situeert zich buiten het onderwijs. Juliaan Van Acker wijst erop dat de basis voor een al of niet geslaagde schoolcarrière al tijdens de eerste levensjaren wordt gelegd.

„Een kind leert de basisaardigheden voor een schoolcarrière voor zijn vierde levensjaar. Een kind uit een kansarm, niet-Nederlandsstalig gezin begint met een enorme achterstand ten opzichte van een kind dat van jongs af vertrouwd is met boekjes, potloden, een kraan in huis... Kortom: esdente zaken in een modaal gezin. Uit onderzoek blijkt dat zo iemand op zijn vierde maar een derde van de woordenschat van kinderen uit de middenklasse heeft.

Dat heeft niets te maken met etnische

achtergrond, maar met de sociale context waarin kinderen opgroeien. Een niet-geschoolde, allochtone moeder die geen Nederlands spreekt, is in onze moderne samenleving de slechtste mogelijke opvoeder. Potentieel getalenteerde kinderen komen van de ene mislukking in de andere terecht. In combinatie met de maatschappelijke verwerping die zij aanvoelen, voedt dat hun gevoelens van frustratie en agressie. Vijftien procent van de leerlingen haalt geen diploma. In Nederland loopt dat bij allochtonen op tot veertig tot zestig procent. Een maatschappij moet zich afvragen of ze gebaat is met zo'n leger aan ongeschoolde werkluiten.”

Juliaan Van Acker noemt concentratiescholen een tijdbon. Maar schepen Robert Voorhamme noemt de discussie over concentratiescholen achterhaald. „De witte scholen worden de uitdaging. In het lager onderwijs van Antwerpen is nu al 38 procent van de leerlingen allochtoon. Intra muros loopt dat op tot 60 procent. Dat is de realiteit. Daar moeten leraren op voorbereid worden. Willen we onze welvaart veilig stellen, dan moeten we die kinderen volledige ontwikkelingskansen geven.”

Kortom, je moet je onderwijs aanpassen aan een veranderende maatschappij. „Nationale wetten worden op maat van het landelijke gemiddelde gemaakt en laten te weinig ruimte voor specifieke antwoorden op lokaal niveau. De situatie in Antwerpen is niet te vergelijken met die in een landelijk provinciesdorp. Nu is onderwijs sterk volgens leeftijd georganiseerd. We zouden de ruimte moeten hebben om bijvoorbeeld een systeem in te richten volgens de taalvaardigheid van leerlingen.”

Onderzussen probeert de stad zelf een aantal lessen in te vullen. Zo ontwikkelde ze een draaiboek om met agressie op school om te gaan. Vorig jaar richtte de stad een Centraal Meldpunt op om problematische schoollopenbanen en spijbelgedrag te registreren, remediëren en er alert op te reageren. „Het unieke aan dat meldpunt is dat het een netwerkschrijvende CLB-werking (Centrum voor Leerlingenbegeleiding, vroeger PMS, IS) is. Vroeger konden jongeren te makkelijk schoolhoppen. Als ze de ene school gezet werden, gingen ze gewoon naar een ander. Als ze bovendien van net veranderden, werden ze helemaal uit het oog verloren. Dankzij het Meldpunt kunnen we het hele parcours van moeilijke jongeren volgen en hen desnodds strikt begeleiden.”

Informatie-uitwisseling is essentieel, vindt Robert Voorhamme. „Er zijn zoveel instanties met jongeren bezig, maar ze werken te veel naast elkaar. Het is aan de stad om de schakels hechter aan elkaar te smeden.” Zo lopen er ook gesprekken tussen de Jeugdbrigade van de politie, het Jeugdwerk en het onderwijs om nauwer samen te werken en meer informatie uit te wisselen. Aan de preventieve kant wil Robert Voorhamme een Steunpunt Opvoedingsondersteuning voor de ouders oprichten.

„Veel problemen op school vinden hun oorsprong thuis. De overheid is traditioneel niet gemiddeld om op het privé-niveau tussenbeide te komen, tenzij de situatie ontspoord. Maar dan is het meestal te laat. Mitsdien moeten we toch vroeger tussenbeide komen, met een soort laagdrempelig meldpunt waar ouders met hun zorgen terecht kunnen voor de situatie uit de hand loopt. Niet om de mak van Kinderen Gezin, Bijzondere Jeugdzorg of CLB over te nemen, maar om de samenwerking tussen die instanties te verbeteren en ouders zo efficiënt mogelijk de weg te wijzen naar geschikte hulp. Scholen kunnen daarbij een uitnemende belangrijke rol spelen, want het is de enige structuur waar alle kinderen passeren. En het is nog altijd een goedkopere methode dan jongeren in instellingen te plaatsen.”

„ZWARE INCIDENTEN ZIJN UITZONDERLIJK, MAAR DE IMPLICIETE AGRESSIE IS WEL TOEGENOMEN EN VORMT EEN MANIFEST PROBLEEM”



Klootzak, slet, bitch

En kleine bloemlezing uit de verslagen van de klasraad van een Antwerpse beroeps-school:

- 11/09 Moussa groekten in de les met Hassan. Hassan pest.
- 22/09 Yessu in buik gekloot van Yannick. Zou al bezig zijn sinds tjachtachten vrijdag.
- 23/09 Telefon moeder Yannick: Yannick buiten school knistgenillen door Marokko-kanen. Ze gaat bij politie en klacht indienen.
- 25/09 Moussa heeft met recht in zijn plan gekloot, naakt ik hem had gezegd dat hij het anders moest vasthouden
- 25/9 Samel heeft tijdens les op naar Gaiyu gekloot
- 10/10 Yasa geeft kolk tegen klas kakt
- 10/10 Carlo is niet meer op school sinds 02/10. Verschillende keren geprobeerd op gam te kletten, maar geen antwoord. 08/10 Heb hem aan de lijn gekloot, is verhuisd naar andere kant van de stad en zou naar andere school gaan, maar hij weet niet waar.
- 16/10 Kim vertoont al jaren probleemgedrag. Zij wordt gevolgd door een psychiater. School heeft contact met instelling
- 03/11 Kenny stoot leeraar met volle lichaam aan, met zeer intimidierende antwoorden „Kom op, klootzak, als je durft.” Deze houding herhaalt zich tegen leeraar „Raak me niet aan, dan, of ik do op je gezicht. Bitch.” Leerar leidt moeder op met de vraag om zoon te kalmeren. Kenny raagert tegen zijn moeder „[O] moet u later niet komen moeten, onnozid wijf.”

De Standaard 13/01/2005

18-JARIG MEISJE UIT KORTEMARK BEKENT, 17-JARIGE VRIEND VOORTVLUCHTIG

Schoolbranden gesticht uit verveling



In de Revinzeschool in Torhout brandde de computerklas uit. © Michel Vanneuville

Na een huiszoeking in Kortemark heeft de politie een 18-jarig meisje ingerekend, dat bekend heeft eergisternacht de drie branden in scholen in Torhout en Ichtegem te hebben gesticht. Ze werd daarbij geholpen door haar 17-jarige Torhoutse vriend. Die laatste blijft voortvluchtig. De twee stalen kredietkaarten waarmee ze tankten. Met de benzine wilden ze de scholen in de fik steken. Volgens het meisje pleegden ze de brandstichtingen „uit pure verveling”.

KORTEMARK/ICHTEGEM/ TORHOUT

VOORAL de kleine grijze wagen, die door getuigen gezien werd op een van de drie plaatsen waar brand werd gesticht, leidde dinsdagavond tot twee huiszoekingen. Dezelfde wagen was opgemerkt bij een inbraak, maandag, in het sportcentrum van Koekelare en nadien ook op de videofilm van een tankstation in Torhout, waar de inzittenden met een in Koekelare gestolen betaalkaart, de wagen voltankten.

De eerste huiszoeking vond plaats in Kortemark, bij een familie van wie de zoon met dergelijke grijze wagen rijdt. De 18-jarige zus van die jongen viel meteen door de mand. Ze bekende gebruik te hebben

gemaakt van het voertuig van haar broer om samen met haar minderjarige Torhoutse vriend de branden in de scholen De Reiger en De Engel in Ichtegem en in De Revinze in Torhout te hebben aangestoken.

Volgens het meisje verveelden ze zich in de nacht van maandag op dinsdag en besloten ze toen maar een en ander in brand te steken. Eerst reden de twee naar een tankstation, waar ze met de gestolen kredietkaart de benzinetank van haar broer volgooiden. Vervolgens werd die brandstof uit de tank gezogen en in een fles gegoten, de fles die naderhand werd gebruikt om de brandversneller overal in de scholen rond te gieten.

Er werd ook een huiszoeking gedaan bij de 17-jarige vriend. Hij was afwezig en blijft voortvluchtig.

De jongen is gekend bij de gerechtelijke diensten in Brugge, waar hij al meermaals met de jeugdrechter in aanraking kwam. Zijn vriendin kwam nooit eerder met de politie in contact. Ze bekende niet alleen de drie branden te hebben gesticht, maar ook meerdere diefstallen te

hebben gepleegd. De politie stelde het meisje ter beschikking van het parket van Brugge, die de onderzoeksrechter om haar aanhouding verzocht. Vermits haar vriend minderjarig is, wordt hij — zodra hij opgespoord is — voor de jeugdrechter geleid. (yng)

„Fenomeen van deze tijd”

ICHTEGEM/TORHOUT — De aanleiding voor het stichten van de drie branden is volgens de eerste verklaringen van de opgepakte jonge vrouw de verveling. Volgens de vrijwilligers van de Kinder- en Jongerentelefoon is verveling heel vaak het onderwerp van een oproep. „Kinderen en jongeren vervelen zich vaak. Ik denk dat het toch een fenomeen is dat deel uitmaakt van deze tijd. Jonge mensen hebben meer vrije tijd, maar kunnen het niet altijd invullen. Vroeger moest er gewerkt worden. Nu vinden ze dat niet leuk, zijn ze mondiger en doen ze dan ookniks. Er is de tv of het chatten op het internet, maar het persoonlijk contact gaat wat verloren. We zien ook dat heel veel jongeren alleen thuis zijn. Zij vinden geen engagement als de ouders weg zijn. Er is dan geen sociale controle en het kan wel eens fout

lopen.”

Brand stichten gaat ook voor het luisterend oor van de Kinder- en Jongerentelefoon erg ver. „We moeten natuurlijk de achtergrond kennen om enigszins begrip te vinden, maar dit is niet goed te keuren. Het aanbod voor jongeren is vandaag erg groot, maar er is vaak geen motivatie of stimulering door de omgeving. Als die motivatie of regels wegvallen worden jongeren soms stuuteloos. Ouders zijn vandaag soms te soepel, en niet iedere tiener slaagt er in om zichzelf te vinden.”

De vrijwilligers gaan samen met de anonieme beller op zoek naar een oplossing voor een probleem. „Bij verveling stellen we punt per punt een lijst samen met dingen waarmee we de tijd op kunnen vullen. We gaan op zoek naar een engagement.” (beg)

Verdachten bekennen brandstichting in atheneum Elsene

BRUSSEL — Twee verdachten zijn ondervraagd naar aanleiding van de beginnende brand die zich woensdag in een toilet en een sporthal van het Koninklijk Atheneum Madeleine Jacquemotte in Elsene voerde.

Volgens een expert die ter plaatse kwam, zijn er sporen van brandversnellende producten, zoals methanol, aangetroffen.

De politie ontleedde alsmede de methanolgevocht werd in een doozer-zelfmaak in de buurt. De twee verdachten zijn op een video van de bewakingscamera's te zien met een fles methanol.

Toen ze geconfronteerd werden

met de beelden, gingen ze tijdens hun verblijf over tot bekentenis. Ze gaven bovendien de afgedrukte enkel de daden kunnen kennen.

Een achttienjarige en een zestienjarige zijn ter beschikking van het parket van Brussel gesteld, maar ze zijn nog niet aangehouden.

„De burgemeester van Elsene heeft brandexperts naar de school gestuurd om te kijken of die brandveilig is”, aldus Pascal Dufour (SP.A), schepen in Elsene. „Als uit hun rapport blijkt dat de school niet brandveilig is, kunnen we erover overgaan om de school te sluiten. Meer kunnen we als gemeente niet doen.” (pl, mc)

De Standaard 20/11/2004

Leerlingen uitgebrande school Eeklo tijdelijk in kerk

EKKLO — De twee getroffen derde leerjaren van de Sint-Jozefsbasischool in Eeklo, waar dinsdag brand uitbrak, krijgen een tijdelijk onderkomen in de parochiekerk van Sint-Jozef. Het gaat om twee lokalities op de eerste verdieping. „Vroeger werden in die ruimtes wel eens vergaderingen gehouden”, zegt de directeur Geert Cornelis. „De parochieploeg gaf ons nu de toelating om er tijdelijk klasjes van te maken. De kinderen helpen volop bij de inrichting.”

Ook voor de andere groepen is er een oplossing. „Het tweede kleuterklasje kan terecht in een van onze vroegere zorgklassen”, zegt de directeur. „En het derde kleuterklasje krijgt een plek in de parochiezaal.”

De inrichting van de nieuwe klasjes helpt de kinderen om het gebeuren te verwerken. Ongeveer een derde van het gebouw in de Abdijstraat ging in de vlammen op.

De steun is enorm. Een aantal scholen heeft hulp aangeboden en ook heel wat ouders, grootouders en sympathisanten komen een handje toesteken. Of er een nieuwbouw komt, is nog niet zeker. „We hebben al juren een dossier ingediend bij de bevoegde diensten, maar voorlopig is er geen geld. Wellicht samen we een steunfonds op. Bovendien wachten we nog de gesprekken met de verzekeringsmaatschappij af. Mitsdien komen er in de tussentijd containers, tijd brengt raad”, zegt Cornelis. (nlz)

De Standaard 18/11/2004

Weer brand in probleemschool

ELSENE — De problemen in het atheneum van Elsene blijven aanslopen. Gisteren werden toiletten en de sporthal in brand gestoken. Het is de tweede brand in een week tijd.

„Het is allemaal de schuld van de directeur, hij laat niets toe”, stelt een van de leerlingen aan de schoolplein. Hij was samen met de andere leerlingen naar huis gestuurd, maar bleef aan het atheneum Madeleine Jacquemotte rondhangen. In de voormiddag, rond elf uur, werd daar in de toiletten en de sporthal in brand gestoken. De houten banken van de turnzaal zorgden voor zware vlammen. Maar de brandweer kon het vuur snel beïnvloeden. De schade bleef beperkt. Verdachten zijn er nog niet.

Het incident komt precies een week nadat de refter in brand werd gestoken. Volgens de krant *Le Drapeau* zouden er dinsdag al branddretingen geweest zijn. Naar aanleiding daarvan was er dinsdagavond in de buurt van de school verhoogde bewaking. Maar brand tijdens schooltijd was daarmee niet te voorkomen.

Het incident was voldoende om de schoolraad die voor gisterenmiddag was gepland, niet te laten doorgaan.

„Ze zouden tweehonderd leerlingen buiten gooien”, zeiden de rondhangende jongeren gisteren. Op de raad zou worden beslist over de verdere schoolloopbaan van de

grootste spijbelaren. Dat is een grote groep, want doorgaans is maar de helft van de leerlingen op de school aanwezig.

Directeur Freddy Lambremont houdt grote schroom aan in deze Brusselse probleemschool. Hij volgde vorige maand Pascal Douchain op.

Dochain moest van de Franstalige minister van Onderwijs, Marie Arena (PS) plaatsruimen, naverwijzen van lachheid tegenover de schoolproblemen.

De problemen in het atheneum ontspoorden toen in het begin van dit schooljaar de gevallen van leerlingenagressie elkaar snel opvolgden. Meest schrijpend was de zwangere lerares die een trap in haar buik kreeg — de aankomende baby maakt het wel goed.

De personeelswissel aan de top van de school deed het tij niet keren. De nieuwe directeur was volgens de leerlingen veel te streng. Op diens eerste werkdag vertoefde maand zetten de leerlingen hun vraag naar de vorige directeur kracht bij met een salvo eieren.

Hoe het met de school verder moet, na het zoveelste incident, weet ook de burgemeester van Elsene, Willy Decourry (PS), gisteren niet. „In een school kan ik niet ingrijpen. Mocht in de toekomst de veiligheid van de buurt in het gedrang komen, dan kan ik wel tussenbeide komen. Als het nodig is, zal ik dat ook doen.” Op het kabinet van n.Arena was niemand bereikbaar voor commentaar. (pl)

De Standaard 18/11/2004

Sint-Lambertusschool herbouwt uitgebrande lokalen

WESTVELD — De Sint-Lambertusschool in Westveld heeft tegen september 2005 de nieuwe lokalen in gebruik te nemen. Volgens het gemeentebestuur zal de school dan ook weer de normale schoolloopbaan volgen.

De plannen voor de nieuwbouw voor de sportvelden zijn nog niet vastgesteld. Het is nog te vroeg om te zeggen of de school dan ook weer de normale schoolloopbaan zal volgen. De school zal opgeleverd worden in september 2005. De school zal opgeleverd worden in september 2005. De school zal opgeleverd worden in september 2005.

De Standaard 10/02/2004

School weigert gratis melkbrik

AARSCHOT — De basisschool Zonnedorp in de Bogardenlaan heeft gisteren een melkmobil van de Vlaamse overheid aan de deur gezet. Om het melkverbruik op scholen te promoten, deelt de VLAM (Vlaams centrum voor agro- en visserijmarketing) op verschillende scholen gratis brikjes uit. Maar in de Aarschotse school zijn die verboden.

„Wij zijn vorige week uitgeroepen tot eerste MUG-school (milieuzorg op school) uit Aarschot”, zegt de directrice Miek Heylen. „Vorig jaar produceerde onze school nog vier ton afval. We hebben die hoeveelheid kunnen halveren door het promoten van drinkbussen en brooddozen. We vragen de leerlingen geen brikjes mee naar school te brengen. Dus konden we dit geschenk van VLAM niet uitdelen aan onze leerlingen.”

Na contacten met VLAM werden de brikjes opnieuw opgehaald. „We hadden er geen weer van dat brikjes in sommige scholen geweerd worden”, luidt het bij VLAM. „We kijken na op welke manier we de betrokken school uit Aarschot alsnog kunnen bereiken bij onze actie.” (ggh)

De Standaard 30/11/2004

Oud-leraar veroordeeld wegens seksueel misbruik

BRUSSEL (belga, eigen berichtgeving) — Een oud-leerkracht van het Collège Saint-Michel in Etterbeek, Luc T., mocht gisteren als een vrij man de correctionele rechtbank verlaten. Hij maakte zich schuldig aan seksueel misbruik van twee leerlingen. Hij kreeg vijf jaar met uitstel, behalve voor de tien maanden dat hij in voorarrest zat.

Een van de slachtoffers, die vandaag 24 is, krijgt van de leraar een schadevergoeding 12.500 euro. Toen hij tien jaar was, werd hij volgens de strafrechter door de leraar verkracht. De rechtbank werd voorgezeten door Claire Degryse, dezelfde magistrate die de leerkrachten van een ander Brussels college, Saint-Pierre, vrijsprak van seksueel misbruik van leerlingen. Ook nu weer was het vonnis uitvoerig gemotiveerd.

De leraar maakte zich, volgens de rechter, schuldig aan aanranding en schending van de eerbaarheid bij twee leerlingen. Het tweede slachtoffer was op het ogenblik van de feiten acht jaar.

De veroordeelde leraar koos zijn slachtoffers uit: het ging om leerlingen die moeilijkheden hadden op school en uit mindergegoede sociale milieus kwamen. De man bood de ouders spontaan aan de kinderen te helpen, tijdens extra lessen. De slachtoffertjes bleven bij hem overnachten.

De directeur van de basisafdeling van het college is vrijgesproken. De man werd vervolgd wegens „schuldige verzuim”, voor het niet verlenen van hulp aan de slachtoffertjes. Maar het misbruik vond plaats buiten de school. Het Collège Saint-Michel krijgt een symbolische euro als schadevergoeding. (fvg)

De Standaard 18/01/2005

Prikklok voor leerlingen in Maasmechelen

MAASMECHELEN (belga, eigen berichtgeving) — In het Koninklijk Atheneum in Eisden (Maasmechelen) moeten de leerlingen vanaf volgende week hun aanwezigheid 's ochtends en 's middags via een prikklok melden.

Dat maakte de directeur Luc De Martelaere bekend. De Maasmechelse school is hiermee de eerste school in ons land die een dergelijk systeem invoert.

Het systeem van de prikklok en het daarbij passende computerprogramma houden in dat de leerlingen een sleuteltje krijgen en dat zowel 's ochtends als 's middags moeten laten inlezen door de prikklok.

De directie wil met de prikklok niet alleen het probleem van het spijbelen aanpakken maar ook de tijdrovende aanwezigheidscontroles. „Op die manier weet de school meteen welke leerlingen aanwezig zijn en welke niet”, zegt directeur De Martelaere. „Normaal duurt het ruim één lesuur voor we weten wie er al dan niet aanwezig is. Voortaan kunnen we onge-

ruste ouders meteen vertellen of hun zoon of dochter op school is.”

Het sleuteltje zal de leerlingen via het prikklokstelsel ook in staat stellen hun protonkaart te herladen, waardoor ze zonder veel cash op zak drank en snoep kunnen kopen.

De Martelaere zei nog dat de leerlingen vooraf op de hoogte zijn gebracht van het nieuwe systeem en er erg enthousiast over zijn.

Dat initiatief kadert in de strengere aanpak van spijbelaars die ook al in het regeerakkoord van de Vlaamse regering is voorzien. Daarin is ook voorzien dat de ouders op hun verantwoordelijkheid worden gewezen. De minister van Onderwijs, Frank Vandenbroucke (SP.A), geeft daar al gevolg aan. De ouders van hardnekkige spijbelaars worden via de gerechtelijke weg aangesproken. Als scholen een klacht indienen bij het parket, wil Vandenbroucke dat daar altijd gevolg aan wordt gegeven. Zo zijn niet alleen de scholen, maar ook de ouders verantwoordelijk voor het spijbelgedrag. (pl,aeg)

De Standaard 1/09/2004

ANTWERPEN

Schoolpoort in brand gestoken

Aan de stedelijke school in de Durlletstraat in Antwerpen is in de nacht van dinsdag op woensdag brand gesticht. De conciërge van de school merkte rond vier uur het vuur aan de schoolpoort op en alarmeerde meteen de hulpdiensten. De brandweer had het vuur snel onder controle, maar vond sporen van brandversnellers. Er raakte niemand gewond en de schade bleef beperkt. Het parket onderzoekt de zaak. (Iba)

De Standaard 1/07/2004

DE STANDAARD DINSDAG 12 OKTOBER 2004

ONDERWIJS 9

IN ATHENEUM ELSENE WERDEN DIT SCHOOLJAAR AL ZES LEERKRACHTEN AANGEVALLEN

Agressie op school stijgt licht

BRUSSEL — Dit jaar hebben iets meer leerlingen hun leerkracht toegetakeld dan vorig jaar. Sinds januari hebben dertig leerkrachten aangifte gedaan van leerlingenagressie.

Van onze redacteur
Pieter Lesaffre

MASSAAL is de geweldpleging op leerkrachten in Vlaanderen niet. Vorig jaar stelden 25 leerkrachten een leerling aansprakelijk

voor hun arbeidsongeval. Het gaat dan wel om redelijk zware agressie, want de leerkrachten waren er minstens één dag arbeidsongeschikt door. Van januari tot oktober 2004 moesten al 30 leerkrachten thuisblijven door de schuld van een leerling.

De laatste twee jaar was het aantal daden van agressie bij leerlingen nochtans aan het dalen. In 2001 waren er in Vlaanderen 36 aangiften, in 2002 waren er 27, en vorig jaar was dat aantal tot 25 gedaald. Van echte trends is geen sprake. Daarvoor gaat het om te lage aantallen.

Van agressie door familie van

leerlingen zijn er dit jaar nog maar twee aangiften. Twee jaar geleden waren dat er vier, vorig jaar drie. Van agressie door onbekenden of ex-leerlingen is er dit jaar tot nog toe één aangifte (tegenover vier in 2002 en twee in 2003).

In het atheneum Madeleine Jacquemotte in Elsene is leerlingenagressie dit schooljaar ongewild een levendig thema. Want sinds 1 september zijn al zes leerkrachten aangevallen.

Een leerkracht Nederlands kreeg een bank tegen zijn rug. De wiskundeleraar van Afrikaanse afkomst werd in elkaar getimmerd. Naar de leerkracht boekhouden werd een

stoel gegooid. De zwangere lerares Nederlands kreeg een stomp in haar buik — de aankomende baby maakt het goed. De leerkracht economie kreeg een poging tot wurging te verwerken. En naar een zede leerkracht gooiden leerlingen een metalen voorwerp.

Het laatste slachtoffer van agressie in de school, diende niet alleen een klacht in tegen zijn aanvaller. Hij klaagt ook de school aan. De leerkracht, die anoniem wil blijven, vindt dat het atheneum Madeleine Jacquemotte te weinig inspanningen doet om het onderwijs goed te doen verlopen.

De directeur van de school, Pascal

Dochain, relativeerde al na het eerste geval de stroom van incidenten. Volgens hem gaat het er in zijn school niet slechter aan toe dan in andere scholen. Hij vindt ook dat de individuele gevallen te veel werden opgeklopt.

Het lerarenkorps van het atheneum stuurde gisteren een open brief rond waarin het opriep het hoofd niet te laten zakken. De verenigde leerkrachten vonden dat de (vooral Franstalige) media de agresiegevallen te sensationeel hadden aangepakt. Ondanks de moeilijke omstandigheden waarin ze lesgeven, blijven ze opkomen voor de gelijke kansen van hun leerlingen.

De Standaard 12/10/2004

ELSENE

Leerling valt lerares aan

Een twintigjarige leerling van het Franstalige atheneum *Madeleine Jacquenotte* in Elsene heeft donderdagmiddag op school zijn vroegere lerares boekhouden aangevallen en op de grond geduwd. Het slachtoffer is arbeidsongeschikt en heeft vrijdag geen les gegeven. Het is het derde incident in een week.

Dinsdag sloeg een leerling een zwangere lerares Nederlands op haar buik. „De lerares heeft ons gemeld dat ze bedreigd werd en dat ze klacht heeft ingediend bij de politie”, bevestigt de prefect van het atheneum. De dader, een minderjarige, is voorlopig geschorst.

Vorige week vrijdag is een leerkracht van het atheneum aangevallen toen hij aan een bushalte stond. Een oudleerling is hiervan even verdacht, maar vermoedelijk is de leerkracht lastiggevallen door een onbekende van het atheneum.

De directie van de school wil de feiten niet minimaliseren, maar relativiseert ze. „De lerares boekhouden geeft al drie jaar les op onze school en heeft nog nooit last gehad van geweldplegingen. Haar gewezen leerling is geschorst en we beraadslagen of hij van school wordt gestuurd”, aldus de prefect. De overige lerars van het atheneum voelen zich niet onveilig, maar zijn bijeengekomen om gezamenlijk te reageren op het geweld. (belga)

De Standaard 2/10/2004

ANTWERPEN

Draaiboek tegen agressie

De Antwerpse schepen van Onderwijs, Robert Voorhamme (SP.A), heeft een draaiboek opgesteld om agressie op scholen aan te pakken. Daarin staan allerlei nuttige tips en een checklist die leerkrachten en directie kunnen helpen met de bestrijding en het voorkomen van agressie in de school.

Eind januari liep een banale ruzie om een flesje water tussen enkele leerlingen van het Koninklijk Lyceum bijna slecht af. Een 18-jarige jongeman werd toen neergestoken.

Het draaiboek kan een hulpmiddel zijn voor dergelijke onvoorziene omstandigheden.

Eens het boek gedrukt is, wil Voorhamme het in alle verschillende netten laten verdelen.

(lba)

De Standaard 8/02/2005

Vader valt schooldirecteur aan

De vader die maandag de directeur van de gemeentelijke basisschool in Hoei-Zuid aanviel, omdat hij diens zoon van 11 een berisping had gegeven, is vrijgelaten maar beschuldigd van het toedienen van vrijwillige slagen en verwondingen met arbeidsongeschiktheid tot gevolg. De vrouw van de aanvaller, die aanwezig was bij de feiten, wordt niet vervolgd.

De directeur had de leerling vorige week een berisping gegeven omdat hij een studiemeester had beledigd en met een andere leerling had gevochten. Daags nadien liet de moeder van de leerling de directeur weten dat haar kinderen van school zouden veranderen. In deze periode van het schooljaar kan dit enkel met toestemming van de schoolinspectie.

Maandagmorgen stormde de moeder het kantoor van de directeur binnen en eiste de nodige formulieren. De directeur weigerde. Vervolgens kwam de vader binnen en volgde een handgemeen waarbij de directeur op de grond werd geworpen.

De opgeroepen politie arresteerde de ouders. De moeder werd 's namiddags al vrijgelaten. (belga)

De Standaard 20/10/2004

Minister Arena laat probleemschool Elsene sluiten

BRUSSEL — Het Koninklijk Atheneum Madeleine Jacquemotte in Elsene is sinds gistermiddag dicht. De directeur en de prefect zijn ontslagen. De school kwam de afgelopen weken in het nieuws door het buitensporige geweld van de leerlingen tegen hun leerkrachten.

Zes leerkrachten van het atheneum werden het slachtoffer van geweld. Vooral het geval van de lerares Nederlands sprong in het oog. De vrouw, die zes maanden zwanger was, werd door leerlingen in de buik geslagen. Nadat ze haar verhaal had gedaan in de pers, kreeg ze een boze brief van de directie.

Die directeur is nu samen met de prefect ontslagen door de minister-president van de Franse gemeenschapsregering Marie Arena. Beiden worden verdacht van valsheid in geschrifte tijdens het uitoefenen van hun functie.

Een nieuwe directie zal vanaf vrijdag de school leiden. Zo lang blijft

het atheneum gesloten.

De 640 leerlingen kregen een brief met de melding van de sluiting. De school kampt met een immens spijbelprobleem. Gemiddeld zaten er amper 5 leerlingen in een klas. Van de 140 die in de campus in Ukkel les volgen, waren er de jongste tijd hoogstens 20 aanwezig.

DIRECTEUR EN PREFECT VERDACHT VAN VALSHEID IN GESCHRIFTE

De meeste leerkrachten vinden het een logische beslissing dat de directeur en prefect zijn ontslagen. „Ze minimaliseerden alles wat gebeurde. Wij stonden vaak met knikende knieën voor de klas. Maar we overdreven, zeiden ze altijd.”

Als de leerlingen gewelddadig blijven, sluit minister Arena nieuwe maatregelen niet uit. (frp)

Incidenten bij heropening atheneum Elsene

BRUSSEL (belga) — De leerlingen van het vierde, vijfde en zesde jaar van het atheneum Madeleine Jacquemotte in Elsene hebben de lessen gisteren niet hervat zoals gepland.

De leerlingen eisen de terugkeer van hun voormalige prefect, Pascal Dochain, en ze gaan niet akkoord met het beleid van de nieuwe directie, aangesteld door de Franstalige minister van Onderwijs, Marie Arena (PS). Die tussenkomst van de minister kwam er nadat zes leerkrachten kort na elkaar door leerlingen waren aangevallen. Ook de prefect kwam in opspraak. Hij zou valse leerlingcijfers hebben doorgegeven om meer subsidies te krijgen. Hij wordt beschuldigd van valsheid in geschrifte.

De minister wilde met de aanstelling van de nieuwe directie de orde in de school herstellen, maar de leerlingen vrezen dat de vele jonge meerderjarigen in de school worden weggestuurd. Ook de verstrenging van de vestimentaire code valt niet bij iedereen in goede aarde.

De leerkrachten willen zo snel mogelijk weer rust in hun school. Het onderwijzend personeel kwam daarover gisteren samen. „De leerkrachten zijn onderling solidair en willen les blijven geven”, zegt de leerkracht dactylografie. Volgens een andere leraar zijn er wel spanningen tussen de leerkrachten: „Er zijn nog echte clans, bepaalde mensen vrezen hun job te verliezen en durven niet te protesteren.”

„Sinds het ontslag van de prefect ontbreekt het de jongeren aan bakens. En de leerlingen van deze school zijn niet makkelijk. Ze horen berichten over een grote schoonmaak op school. Maar als de koers volledig wordt omgegooid, willen ze liever dat de school sluit”, zegt een leerkracht.

Het kabinet van minister Arena meent dat „de problemen in het atheneum niet op een dag worden opgelost”. „De leerlingen van het eerste en tweede jaar hebben de lessen zonder incidenten hervat”, zo merkt het kabinet nog op. De andere leerlingen nemen vandaag opnieuw plaats op de schoolbanken.

ONDERWIJS

Atheneum Elsene stelt lessen uit tot maandag

De lessen in het koninklijk atheneum Madeleine Jacquemotte in Elsene worden pas maandag hervat. Dat heeft de nieuwe prefect van de instelling, Freddy Lambremont, laten weten tijdens een ontmoeting met het leraar-korps. Maandagnamiddag werden de lessen al minstens tot donderdag opgeschort na een beslissing van de Franstalige minister van Onderwijs, Marie Arena (PS). Die kwam er nadat in korte tijd zes leerkrachten het slachtoffer waren geworden van leerling-agressie.

Het vroegere schoolhoofd, Pascal Dochain, die maandag als prefect aan de kant werd geschoven door minister Arena, overweegt in kortgeding de beslissing van Arena aan te vechten. Bij Dochain thuis werd een huiszoeking uitgevoerd. Hij wordt verdacht van valsheid in geschrifte en gebruik van vervalsingen. (belga)

De Standaard 20/10/2004

De Standaard 19/10/2004

De Standaard 26/10/2004

ONDERWIJSWINKEL

Te dure schoolreis

De Vlaamse regering heeft beloofd werk te maken van een plafond aan de bijdrage die scholen aan de ouders vragen voor uitstappen en dergelijke. Ward Verhaegen uit Antwerpen vraagt zich af of ouders zelf geen halt kunnen toeroepen aan de exuberante kosten voor excursies en sportdagen.

„Scholen moeten sowieso op voorhand aan de ouders duidelijk maken welke kosten ze mogen verwachten”, zegt de onderwijskundige Johan Vanderhoeven. „In de loop van het jaar mogen scholen geen onverwachte facturen te voorschijn toveren. Bovendien moeten de kosten die aan de ouders worden gevraagd, gespecificeerd worden. Een vage verwijzing naar wat aan de basis ervan ligt, volstaat niet.”

Een algemene regel is: kosten verboden aan activiteiten die bijdragen om de eindtermen te behalen, mogen niet aan de ouders worden aangerekend. „Daarom is de zwemles een jaar gratis, want de eindtermen vragen een basisniveau zwemen”, aldus Vanderhoeven. „Maar voor een museumbezoek of een schoolreis kan de school aan de ouders wel een bijdrage vragen. In het technisch onderwijs is dan de vraag wie het materiaal betaalt dat jongeren in hun latere beroepsleven nodig hebben. Aan de ouders kan daar een bijdrage voor worden gevraagd.”

Of ouders er kunnen op toezien dat de kosten de pan niet uitstijgen, hangt volgens Johan Vanderhoeven sterk af van de werking van de participatieorganen in de school. „De participatie- of schoolraad kan erop toezien dat er geen misbruiken plaatsvinden. Maar dan is het wel belangrijk dat de raad de hele schoolpopulatie weerspiegelt, en door een grote groep ouders wordt gesteund.”

Dat de overheid een 'maximumfactuur' zou opleggen aan de scholen, lijkt Vanderhoeven geen slechte zaak. Maar hij raadt aan om eerst enkele andere knelpunten uit de weg te ruimen.

„Een school die te weinig middelen heeft om haar infrastructuur te onderhouden, kan je niet vragen om zelf wat meer bij te leggen in de uitstappen. We moeten er ook op toezien dat scholen, op een verstandige manier, eigen accenten kunnen leggen in hun aanbod.”

‘Onderwijswinkel’ is een wekelijkse vragenrubriek over onderwijs. Alle vragen die in en rond de school opborrelen, kunt u sturen naar De Standaard, Pieter Lesaffer, Gossetlaan 28, 1702 Groot-Bijgaarden of e-mailen naar pieter.lesaffer@standaard.be.

www.standaard.be/onderwijswinkel

SCHOOLTOILETTEN ZIJN SLECHT VOOR DE GEZONDHEID

Mijn thuis is waar mijn wc staat

BRUSSEL — In Gent staan er te weinig toiletten in de scholen. En ze zijn bovendien vies, waardoor leerlingen er zeker liever weg blijven. Een ongezone reflex, die het lichaam zuur kan opbreken. Daarom: gooi open, die toiletten, weg met het taboe.

Van onze redacteur
Pieter Lesaffer



Omdat de toiletten slecht onderhouden zijn, vermijden leerlingen het schoolsanitar (foto expositie „De pot op”) © Eric de Mildt

VEEL wordt er niet over gepraat, maar ongeveer niemand heeft de beste herinneringen aan de toiletten op school. De geur, de lage muurtjes en te korte deuren, het harde toiletpapier. Het lijkt een onafscheidelijk deel van de school. Maar dat is niet zonder gevolgen. Niet alleen blijven sommigen daardoor voor de rest van hun leven weg uit openbare toiletten. Gebrek aan hygiëne en een tekort aan toiletten kunnen de gezondheid van de kinderen schaden.

Net daarover ging zaterdag de studiedag „Plassen met klasse” in Gent, waarop ook de resultaten van een inventaris werden voorgesteld. De resultaten daarvan leren dat er voor 16.666 Gentse leerlingen 979 toiletten zijn. Als we die verhouding voor alle andere scholen behouden, dan is er in Vlaanderen ongeveer één toilet per twintig kinderen. En omdat een kind ongeveer drie minuten in de weer is op het toilet, duurt het ongeveer een uur voor alle kinderen hun behoefte hebben gedaan. Maar er is een probleem: de speeltijd duurt op school maar een kwartier. Een krappe tijdsplanning die menig natte broek oplevert.

„Kinderen worden op school tot productieve werknemers getraind”, zegt Marleen Roesbeke, de coördinatrice van het Lokaal Gezondheidsoverleg (Logo) in Gent. „Ze moeten allemaal tijdens dat kwartiertje plassen. Tijdens de lessen krijgen kinderen meestal niet de toestemming om naar het toilet te gaan. Zo worden ze gedrukt om later geen last te zijn voor de werkgever.”

Voor leerlingen die al een uur voor de speeltijd met toegeknepen billen in de klas zitten, is het belgijsnaal een teken van nakende verlossing. „Maar direct na de bel worden de voetbalploegen verdeeld”, zegt Ronny Pieters van de vzw Urobel, die urologen en urologische verplegers vertegenwoordigt. „En een jongen die niet uitgelachen wil worden, kan niet weg blijven. En dadelijk na het voetballen moet iedereen in de rij. En dan weer de klas in, om de plas nog wat langer in te houden.”

Dat scenario is niet zonder gevaar. Kinderen die hun urine lang inhouden, krijgen overgevoerde sluitspiers. „Dat leidt tot plasstocmissen”, zegt Ronny Pieters. Een blaas die te veel wordt opgespannen, wordt te groot en functioneert niet meer goed. „Om kinderen op een normale manier naar het toilet te laten gaan, is

de uitbreiding van de sanitaire infrastructuur een mogelijke oplossing. De dienstinfrastructuur voor het gesubsidieerd onderwijs (Digoo), die aanvragen voor bouwen en verbouwen beoordeelt, raadt aan dat er één toilet per 15 meisjes of 25 jongens is en één urinoir per 15 jongens. Die aanbeveling ligt iets boven de Gentse realiteit. Een ander deel van een oplossing zijn betere wc's. Want omdat de toiletten slecht onderhouden zijn, vermijden leerlingen het schoolsanitar. De Gentse inventaris leert dat de drie terrechte opmerking is. Zo wordt 32 procent van de school-

VERPLICHTING ALLEEN IN SPEELTIJD NAAR WC GAAN, TRAJNT KINDEREN TOT PRODUCTIEVE WERKNEMERS

toiletten — waarop dagelijks tientallen kinderbillen passeren — niet dagelijks gereinigd. Ook de wc-bril ontbreekt dikwijls. In 15 van de 90 onderzochte Gentse scholen viel zelfs geen enkele bril te bespeuren. Dat creëert een onfrisse omgeving, die dikwijls weinig hygiënisch is. Maar Ronny Pieters plaatst ook een kanttekening: „Kinderen zijn thuis meestal veel comforter gewoone: een verwarmd toilet, papier met vier lagen bloemetjespapier. Dan is het contrast met de schooltoiletten dikwijls zeer groot. En dus houden leerlingen zich liever in tot ze thuis zijn.”

Pieters vindt niet dat de scholen per se een groter aanbod toiletten moeten voorzien. „De plasbeurten kunnen ook meer gespreid gebeuren. Zo zouden de kinderen die echt moeten, de klas al voor de speeltijd kunnen verlaten.”

Nog belangrijker vindt Marleen Roesbeke dat de kinderen de klas gewoon kunnen verlaten wanneer ze naar de wc moeten. „Maar veel leerkrachten zien dat niet zitten, omdat ze vrezen dat het dan een 'zottekot' wordt.” Nochtans heeft de leerkracht er volgens Roesbeke baat bij dat de leerlingen bij tijd en wijle gaan plassen. „Want een jongen of meisje die zijn plas inhoudt, is minder geconcentreerd. Bovendien drinkt een kind minder om het

toilet te vermijden. Maar dat is zeer ongezond.”

Volgens Roesbeke zijn er op 100 kinderen 10 met een plasprobleem. En daarvan zou er één als volwassene problemen blijven ondervinden. „Vaak verdwijnen de problemen wanneer de jongere de school heeft verlaten”, voegt Ronny Pieters eraan toe. „Het is typisch dat net degenen die op school plasproblemen hadden, de eersten zijn om daar al bejaarde opnieuw mee geconfronteerd te worden. Tervrijl de problemen in de jaren tussen de school en derde leeftijd weg waren.”

Om die risico's te vermijden, wil het Lokaal Gezondheidsoverleg het taboe rond toiletbehoefte uit de klassen weg. „Niet alleen de infrastructuur is belangrijk”, zegt Marleen Roesbeke. „De leerkrachten moeten zich anders opstellen. Met hun leerlingen moeten ze over plassen en toiletten praten. Als we daarin wat beweging kunnen krijgen, komt de oplossing dichterbij.”

Naar aanleiding van de studiedag „Plassen met Klasse” loopt in het Design Museum in Gent een tentoonstelling „De pot op” (tot en met 28 september, dagelijks van 10 tot 18 uur behalve maandag) www.toiletpagina.be

[INTERVIEW]

Carmen Depaepe, moeder van zoon met plasprobleem

Toegeknepen billen

Dat je vaker dan een ander moet plassen, kan veroorzaakt worden door je blaas die kleiner is dan die van een ander. Dat is ook het geval bij de 8-jarige Brent, de zoon van Carmen Depaepe.

„Twee jaar lang heeft Brent medicatie genomen tegen zijn te kleine blaas. Onlangs zijn we daarmee gestopt, om te zien of het ook zonder kan. En het gaat al een heel stuk beter. Maar we weten nu al dat die blaas wel een probleem zal blijven, voor altijd.”

— Door die kleine blaas moet hij op school vaker plassen?

„Hij moet frequenter plassen. Anderhalf uur na de speeltijd moet hij alweer naar het toilet. Soms was dat een probleem voor leerkrachten. Ze twijfelden of het wel echt was. Intussen weten ze dat hij een blaasprobleem heeft, en laten ze hem meestal naar het toilet gaan. Maar ook dat is soms lastig. Soms wrijven ze zijn vraagweg met 'is dat nu nog niet voortijd'. Dat begrijp ik wel, op den duur treedt er laksheid op. Het probleem blijft wel natuurlijk.”

— Thuis heeft hij minder problemen dan op school?

„Op school heeft Brent het sowieso lastig. Bovendien zijn de toiletten er nogal vul. Dat versterkt het slechte gevoel dat een kind met problemen al heeft. Dus spaart hij zijn plas dikwijls op tot hij thuis is. Overdag heeft hij nog wel eens een 'accidentje', maar 's nachts blijft hij over het algemeen droog.”

— Met de school kan daarover gepraat worden?

„Er zijn gesprekken over de problematiek, en er is veel goedgevill. Maar het gaat dikwijls niet zo snel als je zelf zou willen. De school is wel bezig met de toiletten, maar voorlopig laten de resultaten op zich wachten.” (pl)

NU OP DVD

IN DE GLORIA

ALLE AFLEVERINGEN + EXTRA'S
nu verkrijgbaar op DVD bij Entomax, Free Record Shop en Standaard Boekhandel

740276035

LEERLINGENAGRESSIE IN KONINKLIJK LYCEUM ANTWERPEN

Huisarrest voor steekpartij op school

BRUSSEL — De twee jongeren die een medeleerling van het Antwerpse lyceum donderdag met een mes verwonden, zijn onder huisarrest geplaatst. De steekpartij aan de schoolpoort was het gevolg van een ruzie over een flesje water.

Van onze redacteur
Pieter Lesaffer

De laatste jaren Jeroen W. kreeg het samen met een vriend aan de stok met twee jongeren uit het derde jaar. Een woordenwisseling over een flesje water escaleerde, en de vier zetten hun ruzie voort buiten de schoolpoort. Daar liep het uit de hand toen een van de amokmakers een zakmes trok. Jeroen kreeg het mes tussen zijn ribben.

LEERLINGEN VAN VIJFTIEN EN ZESTIEN JAAR OPGEPAKT

De herrie aan de schoolpoort was groot omdat het net na schooltijd gebeurde, toen de school leegliep. In het tumult raakte een voorbijganger gewond die tussenbeide wilde komen. Ook een meisje liep een verwonding aan haar hand op. Die twee slachtoffers zijn na verzorging al terug thuis. Een tiental mensen waren rechtstreeks bij het incident betrokken.

Het grootste slachtoffer was Jeroen W. Het mes kwam net naast zijn hart terecht. Hij is intussen geopereerd en geneest goed. Normaal gesproken mag hij maandag het ziekenhuis verlaten. „Hopelijk al in het weekend”, liet hij gisteren vanuit het Sint-Vincentiusziekenhuis weten.

Het Koninklijk Lyceum staat niet bekend om veel incidenten. De ASO-school heeft zelfs een goede reputatie te verdedigen. „Het is de eerste keer dat ik hoor van een leerling met een mes op zak”, zegt directeur Marc Driessen.

De schooldirecteur hoopt nu dat de tongen wat loskomen over de twee leerlingen die verantwoordelijk zijn voor de steekpartij. „Leerlingen weten dikwijls meer dan de leerkrachten en directie.” Driessen hoopt op die manier meer te weten te komen over de achtergrond van de leerlingen.

Voor de 670 leerlingen van het Lyceum is in bijstand voorzien. Medewerkers van het Centrum voor Leerlingenbegeleiding zijn opgetrommeld om de leerlingen, die dat willen, psychologisch bij te staan. Ook de ouders kunnen over het incident praten als ze dat willen.

De jeugdrechter heeft de twee amokmakers van vijftien en zestien jaar nu onder huisarrest geplaatst. Andere maatregelen zijn vorming en gemeenschapsdienst. Beide jongeren ondergaan deze maatregelen, in afwachting van een verder onderzoek.

Hoewel maar één van de twee het mes heeft getrokken, heeft het parket volgens woordvoerder Dominique Reyniers voldoende argumenten om de andere als mededader te beschouwen.



AANVALLEN OP SCHOOL

Leerlingenagressie is weer een bron van onrust. Van een plaag is geen sprake — al komt dat ook doordat schooldirecties meestal hard hun best doen om de feiten te minimaliseren. Maar enkele spraakmakende incidenten raakten wel bekend.

■ De directeur van het atheneum in Ronse krijgt afgelopen mei rake klappen van een 17-jarige oud-leerling. Die had net daarvoor twee leerkrachten bedreigt.

■ In dezelfde maand zijn er in het Gentse Centrum voor Deeltijds Onderwijs kott na elkaar twee incidenten tussen Turkse leerlingen en hun leerkrachten. De Gentse schepen van Onderwijs overweegt begeleiding van de politie. Diezelfde school maakte vorige week bekend dat de leerkrachten training krijgen om met agressie te leren omgaan (25 24 januari).

■ Dit schooljaar begint slecht voor de Turkse leerkracht elektriciteit in het Gentse Gito. Een van zijn leerlingen slaat de man in elkaar nadat die opdracht had gegeven iets op het bord te schrijven.

■ Het bekendste voorbeeld van leerlingenagressie is het atheneum Madeleine Jacquemotte in Elsene. In het eerste trimester van dit schooljaar vinden er kort na elkaar zes incidenten plaats, waaronder de aanval op een zwangere lerares. Wanneer de situatie er helemaal uit de hand loopt, wordt de schooldirectie vervangen. (pl)

ROBECO FIRST REKENING*

4,75%

Een nieuwe troef voor uw spaargeld

Profiteer ervan en bel het nummer 0800 92 604 of stuur deze bon terug.

Robeco Bank introduceert de *Robeco First Rekening*, een verzekeringsrekening, die u een jaarlijkse rente garandeert (van momenteel 3%) plus nog eens een variabele bonus. Deze rekening bracht in 2004 bonus inbegrepen en exclusief kosten, een rendement van 4,75%**. De Robeco Groep (gericht in 1933 in Nederland) biedt u de zekerheid van één van de grootste vermogensbeheerders van Europa (ruim 117 miljard euro) en van één van de belangrijkste financiële groepen op wereldniveau (rating AAA).



ROBECO BANK BELGIUM

* Robeco First Rekening is een product gebaseerd op de First verzekeringsrekening van Ethias (ingereguleerd onder onder 0862 voor Levensverzekering).
** Intrest 2004, enkel voorbehoud van goedkeuring door de algemene vergadering. In het rekeningenboekende resultaat staatler geen garantie voor de toekomst.
Robeco Bank, Belgium, CCP nummer 603500

JA, stuur mij een volledige documentatie over de Robeco First Rekening.

NAAM _____

VOORNAAM _____

STRAAT _____

ROBECO PLAATJ _____

TELEFOON _____

E-MAIL _____

TERUGSTUREN NAAR : ROBECO BANK BELGIUM
LOUIZALAAN 81/6 - 1050 BRUSSEL
E-MAIL : INFO@ROBECO.BE - FAX : 02 533 16 99

Draaiboek tegen geweld op school

ANTWERPEN — De Antwerpse scholen krijgen van het stadsbestuur een praktische gids om met agressieve leerlingen om te gaan. Binnen enkele weken moet het draaiboek af zijn. Dat heeft de schepen van Onderwijs, Robert Voorhamme (SP.A), gisteren bekendgemaakt.

He draaiboek is gebaseerd op praktische kennis en ervaring in het onderwijs. Het moet enerzijds een handleiding zijn om „grensoverschrijdend gedrag” op school te vermijden. En anderzijds geeft het in concrete stappen weer hoe je als school het beste reageert op agressie, als die dan toch niet te vermijden is.

Volgens Voorhamme is een dergelijke ondersteuning nodig omdat scholen met problemen worden geconfronteerd die te groot zijn voor een individuele school.

Dat draaiboek van de stedelijke regieel risicjongeren moet de directies daarbij ondersteunen. De Antwerpse scholen

blijven vrij om er gebruik van te maken. De Antwerpse onderwijsraad staat in voor de verspreiding.

„Scholen krijgen een concreet stappenplan aangeboden”, zegt Voorhamme. „Een andere functie is dat we de scholen psychologisch een steun de rug willen geven. Want het gevoel leeft dat ze aan hun lot zijn overgelaten.”

BOEK IS GEMAAKT DOOR MENSEN MET ERVARING

De handleiding geldt voor alle „grensoverschrijdend gedrag”. Daarmee bedoelt Robert Voorhamme „alle gedrag dat over de grens gaat die de school heeft gesteld”. Voor de schepen is het daarbij belangrijk dat het boek niet is gemaakt „aan een bureau”. Maar wel door mensen met ervaring in het onderwijs en de welzijnssector. (pl)

5. Hoe kom je tot een goede crisiscommunicatie?

Basisdoelstelling van crisiscommunicatie is het vertrouwen in de school te behouden door niet alleen professioneel en gecoördineerd met de crisis om te gaan, maar er ook zo snel en open mogelijk over te communiceren.

5.1 Centrale probleemstelling - Eerste principe: intern voor extern

Tijdens momenten van crisis is er vooral nood aan juiste en degelijke informatie. Deze nood aan informatie bestaat vanuit de "schoolbevolking" (leerlingen, personeel), maar ook vanuit de verschillende partners die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij de crisis en de crisisbestrijding: ouders, overheid, CLB, ... (zie doelgroepen).

Het crisisteam moet deze nood aan informatie opvangen en procedures in werking stellen die tegemoet komen aan die behoefte van informatieverstrekking. Toch dient er rekening gehouden te worden met een aantal "hogere" aspecten: paniek vermijden, bescherming van de privacy,

Er dient dus een duidelijk onderscheid gemaakt te worden tussen interne en externe communicatie. Alhoewel er bij crisissen meestal een onmiddellijke wisselwerking is tussen beiden!

Interne communicatie is het geheel van doorstroming van informatie tussen alle groepen binnen de organisatie. Dit geheel omvat volgende elementen:

- Alle *informatie*, zowel formeel als informeel, die nodig is voor de werking van de organisatie. Een veelvoorkomend probleem is de *information overload*: je wil de betrokkenheid van het personeel, leerlingen verhogen door het over allerlei zaken op de hoogte te houden, waardoor de informatiestroom te groot kan worden. Een overvol prikbord of postvakjes zorgen er al snel voor dat niet alle berichten meer gelezen worden.
- Het *communicatieproces* als menselijk proces van uitwisselen van boodschappen. De aard van de communicatie is in belangrijke mate afhankelijk van menselijk gedrag en de ingesteldheid van het publiek, of met andere woorden de communicatiecultuur van de school. Een gezonde communicatiecultuur veronderstelt een klimaat van vertrouwen en een gevoel van betrokkenheid, de bereidheid om dingen mee te delen, verder door te geven en de bereidheid om dingen te weten te komen. De kwaliteit van de informatie hangt nauw samen met de manier waarop iedereen in de school ermee omgaat.
- Alle *middelen* die worden aangewend om elkaar te informeren. De informatie kan mondeling verspreid worden, schriftelijk, via het prikbord, personeelsblad, website, e.a..

Bij eender welke soort crisis moet er bij voorkeur eerst binnen en dan buiten de school gecommuniceerd worden; eerst de eigen personeelsleden en medewerkers, dan de leerlingen en hun ouders, de (plaatselijke) overheid en dan indien nodig de buurt, andere scholen, de pers en het bredere publiek.

Door de eigen mensen niet of laattijdig te informeren, treedt het roddelcircuit in werking en ontstaan vaak de wildste verhalen. Leg dus ook aan je eigen mensen het verhaal snel en zo volledig mogelijk uit. Personeel, leerlingen en ouders vormen immers de beste ambassadeurs van de school.

Al deze verschillende partners, personeel, ouders en leerlingen op de eerste plaats, verwachten van de school / het schoolbestuur (directie en Inrichtende Macht) een slagvaardig communicatiebeleid.

Dit vergt een goed voorbereide, georganiseerde en professionele aanpak wat inhoudt dat welbepaalde boodschappen met een welbepaalde inhoud via welbepaalde middelen naar welbepaalde doelgroepen worden verstuurd volgens een welbepaald tijdschema met als doel te informeren en te overtuigen.

Bij interne communicatie komt het erop neer om de communicatie tussen alle niveau's zodanig te voeren dat de betrokkenheid, motivatie en gerichtheid zo goed mogelijk bijdragen tot het verwezenlijken van de vooraf bepaalde doelstellingen. Interne communicatie is echter niet enkel belangrijk bij de normale, dagelijkse werking van de school, maar ook en vooral bij onverwachte gebeurtenissen en veranderingen van het dagelijks patroon.

Het is vanzelfsprekend niet de bedoeling om alle interne beleidsbepalingen naar buiten te brengen, toch moeten in geval van crisis de externe doelgroepen op de hoogte zijn van de belangrijkste interne communicatiekanalen. Op deze wijze vermijd je dat externe doelgroepen zoals bv. de media, de communicatie binnen de school in vraag stellen.
Een goede interne communicatie draagt bij tot een positief imago.

5.2 Factoren van het overtuigings- en informatieproces

5.2.1 Kwaliteit van deze informatie.

Vooraleer met informatie buiten te komen naar de verschillende doelgroepen moet je zeker zijn van de juistheid ervan. Zeker wanneer het gaat over gegevens rond eventuele slachtoffers (aantal, verwondingen, namen,...) geldt het principe van "check en double check". Foute berichtgeving ondermijnt het geloof in de berichtgeving en kan zeker indien het over mogelijke slachtoffers gaat dramatische gevolgen hebben voor de familie. Doelbewuste leugens blazen de geloofwaardigheid volledig op.

5.2.2 Effectiviteit van de informatie: gebruik ik het juiste kanaal om te informeren en te overtuigen.

Zeker in gespecialiseerde materies kan beter nog dan de directeur, een specialist ter zake naar voor worden geschoven.

Bv: een mededeling door de schoolarts over een gevaar met betrekking tot de gezondheid aan leerlingen en hun ouders is allicht doeltreffender dan door een leek op dat terrein.

5.2.3 Efficiëntie van de informatiekkanalen.

Bv: een brief meegeven aan de leerlingen kan interessant zijn maar op ogenblikken van crisis duurt het lang om ze op te stellen en te verdelen en je moet dan nog zeker zijn dat de leerlingen ze aan hun ouders laten lezen.

Het is in sommige gevallen veel zinvoller de boodschap niet via één kanaal maar via meerdere kanalen te versturen. Hierdoor verhoogt men niet enkel de kans dat de boodschap wordt gehoord maar ook de aanvaarding van de boodschap verloopt dan sneller. Wanneer eenzelfde boodschap verschillende malen na elkaar herhaald wordt, blijft ze ook beter "hangen" en is de kans groter dat je het gedrag van een aantal doelgroepen in een welbepaalde richting kan sturen. Hier mogen de moderne communicatiemiddelen (bv. Website school, e-mailadressen,...) niet uit het oog verloren worden.

5.2.4 De manier waarop men met informatie omgaat.

Dit brengt ons bij één van de belangrijke vuistregels bij de afhandeling van een crisis. Het is van essentieel belang dat een school haar bezorgdheid over het voorval en de gevolgen voor alle betrokkenen duidelijk uitdrukt. Zorg er in tijden van crisis dus altijd voor dat de directeur steeds beschikbaar is om namens de school zijn leedwezen uit te drukken en om mee te delen wat de school van plan is om het leed te verzachten en de crisis aan te pakken.

Ook snelheid is één van de uitgangspunten bij het aanpakken van een crisis. Neem als school zo snel mogelijk de situatie in eigen handen. De door het incident getroffen school wordt meestal als enige gezaghebbende informatiebron beschouwd. Alleen zij kan de publieke opinie op een geloofwaardige manier informeren over de oorzaken van de crisis en de stappen die zullen ondernomen worden om de crisis te lijf te gaan. Elke vertraging in dit proces geeft ruimte voor speculatie.

5.2.5 Het referentiekader.

Boodschappen moeten éénduidig en éénvormig zijn, er is zeer dikwijls door de betrokken doelgroepen al een zekere voorkennis aanwezig.

5.3 De doelgroepen

Een school heeft zoals elke onderneming verschillende doelgroepen, in communicatietermen ook wel eens stakeholders genoemd. Een "steekhouder" is een persoon of groep personen die belangen heeft in of bij de activiteiten van een bedrijf / school. Het probleem dat zich hier stelt is dat je moet communiceren met niet één maar met meerdere doelgroepen, die elk afzonderlijk van elkaar hun eigen doelstellingen, waarden, normen ... hebben.

Het is voor een school van belang om op voorhand reeds alle mogelijke doelgroepen in kaart te brengen.

Zo kan je voor een onderwijsinstelling volgende mogelijke doelgroepen in kaart brengen:

- Personeel (onderwijzend-, administratief en onderhoudspersoneel)
- Leerlingen
- Ouders
- Inrichtende Macht
- Oudercomité
- Scholengemeenschap
- Centrum voor Leerlingen Begeleiding (CLB)
- Externe Dienst voor Bescherming en Preventie - arbeidsgeneesheer
- Andere secundaire en basisscholen
- Plaatselijke overheid (gemeentebestuur)
- Parochie
- Hulpdiensten (Lokale Politie, brandweer, medische diensten, ziekenhuis, artsen)
- Buurtbewoners
- Pers & media (kranten, radio, (regionale) televisie, Belga)
- Direct betrokkenen: slachtoffers, mensen die in het crisisgebied werken of wonen
- Indirect betrokkenen: familie, vrienden, collega's
- Randbetrokkenen: leveranciers, onderhoudsfirma's
- Niet- betrokkenen die toch geïnteresseerd zijn (bv.: de bevolking, ramptoeristen).

5.4 De communicatiestrategie

Onmisbaar basisgereedschap bij de bestrijding van een crisis, ramp of ongeval is het crisiscommunicatieplan. Elk bedrijf, onafhankelijk van sector, activiteit of omvang, dus ook een onderwijsinstelling dient een up-to-date crisiscommunicatieplan te hebben. Het opstellen van zo een plan verplicht de hiërarchische lijn om na te denken over mogelijke rampenscenario's, hoe pijnlijk, kostelijk of nutteloos die lijken te zijn.

De juiste informatie snel kunnen leveren en ervoor zorgen dat deze informatie op een voor de doelgroepen overtuigende wijze wordt gegeven vereist heel wat kennis en kunde. Omdat je op het moment van een crisissituatie geen tijd hebt om na te denken hoe je dit allemaal gaat aanpakken en wat je moet doen, is het van belang om op voorhand al nagedacht te hebben (alhoewel elke crisis anders is) en dus reeds een communicatieplan te hebben opgesteld en getest.

Een communicatieplan bevat meerdere delen en aspecten: de boodschap, de woordvoerder, de doelgroep, het middel, het communicatieschema en de timing.

5.5 Het communicatieplan

Omgezet in een communicatieplan geeft dit:

1. Het uitwerken van een alarmeringsorganigram en een systeem van back-up
2. Het aanwijzen van een communicatieverantwoordelijke en zijn plaats binnen het crisisteam
3. Het opstellen van een communicatieschema
4. Inwinnen van informatie
5. Opstellen van de boodschappen
6. Het aanwijzen van een woordvoerder
7. De organisatie van de middelen
8. Opstellen van een timing en scenario's
9. Feedback organiseren
10. Evaluatie
11. Bijsturen

In het volgende deel gaan we nader in op de verschillende stappen van het communicatieplan.

5.5.1 Het uitwerken van een alarmeringsorganigram en een systeem van back-up

Elke vorm van crisismanagement begint met het bijeenroepen van het crisisteam. Om dit vlot en efficiënt te laten gebeuren is het belangrijk dat elk lid steeds een up-to-date lijst (maximum 1 pagina) bijheeft met de coördinaten van alle leden van het crisisteam, hun functies en hun plaatsvervangers.

Er kan bijvoorbeeld geopteerd worden om het "*watervalstelsel*" te gebruiken waarbij een eerste persoon de tweede verwittigt, de tweede de derde en zo verder.

5.5.2 De communicatieverantwoordelijke en de woordvoerder.

Het is belangrijk dat de communicatieverantwoordelijke op de hoogte is en blijft van "crisismanagement" en eventueel de actualiteit volgt om lessen te kunnen trekken uit situaties die zich elders voordoen.

Dit houdt echter niet in dat deze persoon het woord zal voeren. De directeur is toch meestal de aangewezen woordvoerder. Maar dat wil niet zeggen dat hij ook de rol van communicatieverantwoordelijke moet spelen. Het is immers onontbeerlijk dat minstens één persoon alle relevante informatie verzamelt en de verspreiding ervan coördineert. Daarvoor is best iemand aan te wijzen die daar de nodige tijd voor heeft, als het kan ook enige ervaring en het vertrouwen van collega's. Gezien de taak van de communicatieverantwoordelijke in crisissituaties, is het logisch dat hij ook een permanente kennis opbouwt in verband met alles wat komt kijken bij het crisisgebeuren.

De communicatieverantwoordelijke maakt deel uit van de crisisstaf en rapporteert aan de leiding van de crisisstaf. Het is zijn/haar taak het communicatieplan op te stellen en uit te voeren.

Bekijken we de taken van de communicatieverantwoordelijke even schematisch:

- (a) Informatievergaring
- (b) Voorbereiding van de berichtgeving
- (c) Organisatie van de middelen
- (d) Interne voorlichting (eigen personeel, leerlingen, ouders,...)
- (e) Externe voorlichting (oudercomité, plaatselijke overheid,...)
- (f) Persvoorlichting

Samen met het schema worden er ook richtlijnen in verband met de communicatie opgesteld; er wordt bepaald wie er intern communiceert, wie er naar buiten het woord voert, wie wat mag of moet zeggen, niet mag zeggen,

Bv.: hier kan worden beslist dat alle informatie omtrent gewonden zal gebeuren door de schoolarts, de arbeidsgeneesheer,

Het is ook evident dat de woordvoerders zich voor hun taakuitvoering zullen laten bijstaan door de communicatieverantwoordelijke en door de crisisstaf.

5.5.3 Het opstellen van een communicatieschema.

Een communicatieschema geeft weer welke doelgroep we via welk concreet middel gaan bereiken, maar ook hoe het crisisteam zelf de informatie gaat inwinnen en waaruit het later, na de crisis, feedback kan organiseren.

Hiervoor vertrek je het best vanuit de verschillende doelgroepen en de middelen die er aanwezig zijn.

Zo een schema moet omvatten:

- De posities en rollen van de betrokkenen;
- De te volgen procedure²
- Korte adviezen en tips voor de uitvoering van de deeltaken;
- De noodzakelijke adressen en telefoonnummers van alle mogelijke doelgroepen;
- De mogelijkheid om gebreken op te sporen en alternatieven te ontwikkelen via het bijhouden van een logboek of register.

² Basisprincipe is dat er geen communicatie gebeurt zonder dat de boodschappen bevestigd zijn door het crisisteam.

Naar de vorm toe geldt vooral het criterium van de eenvoud. Ondanks de procedures en details, moet elk crisisplan eenvoudig gehouden worden. De lezer is immers geïnteresseerd in wat hij moet doen en minder in waarom hij dat zo moet doen.

Een belangrijk punt is dat het communicatie-instrument op een vaste en afgesproken plaats wordt bewaard, maar dat tegelijkertijd ook elders in reserve wordt gehouden om te voorkomen dat door het incident zelf (bijvoorbeeld bij onbereikbaarheid van het lokaal) het instrument onbeschikbaar wordt. Het is ook aangewezen tegelijkertijd een digitale en een gedrukte versie te voorzien. Een versie op computer biedt de kans tot snelle beschikbaarheid en verwerking en de mogelijkheid tot een gemakkelijke aanpassing. Maar computers zijn gevoeliger voor onheil dan een papieren versie en bovendien niet steeds voor iedereen even toegankelijk. Er moet voorts op gelet worden dat zo'n schema steeds up-to-date wordt gehouden.

5.5.4 Inwinnen van informatie.

Het is duidelijk dat de communicatieverantwoordelijke prima geïnformeerd moet zijn, hij moet onder ideale omstandigheden de beste en snelst geïnformeerde persoon van het crisisteam zijn.

Die informatiewinning gebeurt niet vanzelf en moet georganiseerd worden.

Hierbij moet er vanzelfsprekend gewaakt worden over de kwaliteit (*check and double check*) en de legaliteit: de privacy en integriteit van individuen mag niet geschaad worden.

5.5.5 Opstellen van de boodschappen.

Boodschappen moeten uiteraard gericht zijn naar de verschillende doelgroepen, maar zij moeten eveneens nog voldoen aan een ganse reeks andere criteria:

- Ze moeten aangepast zijn aan het communicatiemiddel
- Ze moeten klaar en éénduidig zijn:
 - *Wat is er aan de hand?*
 - *Waar en wanneer gebeurd?*
 - *Wie is erbij betrokken?*
 - *Wat gaan we er aan doen?*
- Ze moeten concreet zijn en de meest geschikte reactie geven op de dreiging
- Ze moeten aansluiten op de belevingswereld van de doelgroep en voor die doelgroep herkenbaar zijn (zoniet riskeer je ongelooft)
- Ze moeten persoonlijke betrokkenheid tonen en gerichte acties omvatten om de crisis te bezweren en de gezonde situatie te herstellen
- Ze moeten, het liefst via meerdere kanalen, herhaald worden
- Ze moeten doordacht zijn, mogen geen verkeerde effecten uitlokken

5.5.6 Het aanduiden van een woordvoerder

De directeur van de school is meestal de aangewezen woordvoerder, hierbij kan hij op de praktische hulp en uitwerking van de communicatieverantwoordelijke rekenen. Het is soms aangewezen het woord te laten voeren door iemand anders omwille van zijn/haar specialisatie in een bepaald vakgebied of de bekendheid of de geloofwaardigheid die de persoon geniet en waardoor de boodschap vlugger wordt aanvaard bv.: schoolarts of directeur.

Als een buitenlandse zender het incident zou willen verslaan, is het wenselijk een leerkracht in te schakelen die de taal perfect beheerst.

De communicatieverantwoordelijke bepaalt echter wel de inhoud, het tijdstip en het kanaal voor de communicatie (steeds na bevestiging van het crisisteam).

5.5.7 De organisatie van de middelen.

Het komt er in de praktijk op aan na te gaan over welke middelen je beschikt, over welke middelen je op termijn kan beschikken, welke je normaal nodig zou hebben om optimaal te functioneren, waar je ze moet halen en hoe je ze moet activeren.

- Vooraf lijst van de doelgroepen opstellen
- Contacten leggen en onderhouden met de doelgroepen.
- Een inventaris opmaken van de mogelijk te contacteren personen en instanties op het moment van een crisis.
- Samenstellen van een crisisteam
- Inrichten van een communicatiecentrum
- Bijhouden van een logboek

5.5.8 Het opstellen van de timing en mogelijke scenario's

Dit komt in grote lijnen neer op het opstellen van een eigen werkschema waarbij de belangrijkste scenario's in beeld worden gebracht en nodige acties worden vastgelegd.

Scenario's

Belangrijk hierbij is om uit te gaan van de meest ernstige scenario's. Als een school met een ernstige crisis geconfronteerd wordt, ga je dan bij de aanpak van die crisis uit van een rampscenario, een scenario waarbij alles verkeerd loopt?

Welk voordeel biedt de ontwikkeling van een doemscenario? Als je vertrekt van het scenario waarbij alles verkeerd gaat, heb je alle mogelijkheden reeds ingecalculeerd. Het "publiek" kan je op die manier niet verwijten dat er paniek ontstaat, omdat de school voor complete verrassingen komt te staan. Hoogstens kan het zeggen dat je te voorzichtig geweest bent of het belang van de zaak opgeblazen hebt. Bovendien is de kans groter dat je respect en sympathie opwekt bij het publiek, als je uitvoerige maatregelen treft. Andersom wordt een school die te weinig onderneemt om het crisistij te keren, veroordeeld als ongevoelig, ongeïnteresseerd, louter gericht op eigenbelang, een situatie die onherstelbare schade berokkent aan het imago en dus tot elke prijs vermeden moet worden.

Omdat een crisis per definitie onvoorspelbaar is, is het onmogelijk voor alle (on)denkbare incidenten een scenario te voorzien. Hoogstens kan je enkele grote categorieën voorzien.³ Het specifieke karakter van een school kan bijdragen om extra aandacht aan specifieke risico's te besteden, bijvoorbeeld:

- Een sportschool: ongevallen, onsportieve incidenten, "sportieve" tegenslagen,...
- Een school met veel allochtonen: racisme, onverdraagzaamheid, etnische incidenten,...
- Een nijverheidstechnische school met gevaarlijke en/of ingewikkelde technologie: ongevallen, pannes, ...
- Een school die bedreigd wordt door een ongewenste fusieoperatie: geruchten,...

Als leidraad geldt hier:

- Rubriceer alle mogelijke incidenten;
- Onderken specifieke risico's;
- Hecht vooral (maar niet alleen) belang aan incidenten met een relatief hoge voorvalkans

Als dat gebeurd is, zal het makkelijker zijn om voor die grote rubrieken specifieke scenario's uit te tekenen, en eventueel aparte "deskundige" verantwoordelijken aan te duiden.

³ zie indeling "Interne noodplannen van een school"

Timing

Bij crisismanagement is tijd een cruciale factor. Hetzelfde geldt voor crisiscommunicatie. Eén van de belangrijkste regels van crisiscommunicatie is *dat het slechte nieuws zo snel en volledig mogelijk naar buiten moet gebracht worden nadat eerst de interne betrokkenen zijn geïnformeerd*. Hoewel bij crisissen een timing van het verloop ervan moeilijk kan worden voorzien, is het toch belangrijk enige tijdsordening in de communicatie te brengen. Als je belooft dat je om 14.00 uur een persconferentie geeft, zorg er dan inderdaad voor dat je er om 14.00 uur bent en niet om 16.00 uur.

5.5.9 De feedback organiseren

Het is eveneens van belang te weten of de boodschap het doelpubliek/groep bereikt en of het gewenste gevolg wordt bekomen. In het communicatieplan moet dus één of ander instrument ingebouwd worden om dit na te gaan.

Het is van groot belang dat zo spoedig mogelijk het eigen personeel, leerlingen en hun ouders inzicht wordt geboden in het verloop van de crisis, de achtergronden, de behandeling ervan en de mogelijke oorzaken. Door dit te doen wordt tevens opnieuw gewerkt aan kwaliteits- en crisisbewustzijn en wordt een eerste aanzet gegeven voor de evaluatie. Hierin kan ook "media-screening" opgenomen worden. Krantenknipsels en mediafragmenten moeten verzameld worden, ook hieruit kan het crisiscommunicatieplan bijgestuurd worden. Bij foute berichtgeving kan onmiddellijk worden gereageerd.

5.5.10 De evaluatie

Hierbij gaat men, na de eigenlijke crisissituatie, kijken of het communicatieplan heeft gewerkt, het beoogde resultaat is bereikt en waar eventuele problemen liggen.

Veelal zwakt de informatiestroom af van zodra de meest kritieke fase voorbij is. Dit is zeker zo wanneer de plaats van crisis, ramp of ongeluk "opgeruimd" is. Nochtans blijft tot een tijdje na de ramp de nood aan informatie bestaan. Het is met andere woorden belangrijk slechts geleidelijk de opgezette scenario's af te bouwen. Zorg ervoor dat niet alle crisisactiviteit ineens stilvalt.

Eens de hoogste nood voorbij, is ook het moment gekomen om een evaluatie op te maken van de manier waarop alles, ook inzake crisiscommunicatie, is verlopen.

Indien een logboek tijdens de crisis werd bijgehouden kan je dit perfect gebruiken in de evaluatie. Naargelang het type en de omvang van de crisis kan het nodig zijn dat een evaluatie dient te gebeuren op verschillende tijdstippen:

- Evaluatie onmiddellijk na de crisis: ondermeer met het oog op het verspreiden van bijkomende informatie/maatregelen die nuttig zijn op korte termijn.
- Een meer afstandelijke evaluatie na een aantal weken.
- Wanneer de crisis volledig achter de rug is (en al bijna vergeten), in functie van bijsturing.

In deze fase kan je eveneens de herstelde situatie tonen. De kans is echter groot dat deze niet van meet af aan 100% geslaagd is. Dit brengt ons naar het laatste punt.

5.5.11 De bijsturing

Waar het op neerkomt boodschappen aan te passen, te vervolledigen, bijkomende of andere middelen in te schakelen, de feedback te verfijnen en de informatiewinning aan te vullen.

6. Omgaan met de media

In heel wat gevallen komt goed nieuws niet aan bod in de media, enkel "slecht" nieuws geldt. Als je zelf niet de informatie geeft die journalisten nodig hebben, of als je dat niet snel genoeg doet, zullen ze op zoek gaan naar andere, en wellicht minder betrouwbare bronnen met de meest wilde speculaties als gevolg. Het is dus belangrijk om te weten hoe de media functioneren.

6.1 Op welke vragen wil de pers een antwoord?⁴

"De pers" gaat in eerste instantie op zoek naar de 6 W's + Hoe?

- Wie? Wat? Waar? Wanneer? Waarom? (verwijs steeds naar het onderzoek dat nog lopende is!) Welke zijn de mogelijke gevolgen?
- Hoe wordt aan de crisis verholpen?

In een tweede fase zal de journalist dieper ingaan op het incident:

- Kan dit nog gebeuren in deze school en bestaat er een gelijkaardig risico in andere scholen?
- Wist de school van dit risico en heeft ze het doelbewust proberen te verbergen?

Daarbij is er een verschillende aanpak naargelang "het soort pers":

- De regionale pers wil regionale items vermelden;
- De landelijke pers is meer geïnteresseerd in grotere (nationale) gebeurtenissen, maar begint meer en meer in aparte pagina's het regionale nieuws ook te volgen;
- De radio wil snelle berichtgeving, on the spot, interviews met betrokkenen;
- De televisie wil dynamische, wisselende beelden;
- De "fotojournalisten" gaan op zoek naar de foto die "voor zich spreekt".
- En er bestaat ook zoiets als "sensatiepers" die de mens achter het slachtoffer of het schandaal wil (over)belichten (alhoewel alle andere pers daar ook meer en meer op inspeelt).

6.2 Welke elementen zijn daarbij voor hen van belang?

De pers stelt zelf voorop dat informatievergaring hun belangrijkste taak is. Dit is ook zo, maar in de huidige gemediatiseerde maatschappij is dit maar een halve waarheid. Naast louter objectieve informatie, is het hen - om commerciële doeleinden - vooral te doen om primeurs, de zogenaamde scoops: de concurrentie voor zijn met nieuws dat de aandacht trekt van het publiek. Bovendien doet emotioneel of controversieel nieuws lezen.

⁴. HOGER INSTITUUT VOOR DE NOODPLANNING. *Module crisiscommunicatie*. Florival, 1998. 63p

Goed nieuws komt weliswaar af en toe aan bod (vooral in de regionale media), maar "slecht" nieuws trekt toch de meeste aandacht. Als journalisten het nieuws zelf niet krijgen, gaan ze veelal, binnen de doelgroepen, zelf op zoek naar al dan niet relevante informatie.

Daarbij hanteren zij een aantal criteria:⁵

Actualiteit	Nieuws dat heet van de naald is.
Betrokkenheid	Hoe groter de groep mensen die zich bij een bepaald feit betrokken voelt, hoe groter de nieuws waarde.
Eventuele gevolgen	De draagwijdte van de gevolgen van een evenement beroert het publiek in de mate dat ze zich realiseren dat bepaalde van hun dagelijkse gewoonten erdoor beïnvloed kunnen worden.
Openbaar of individueel belang	Iemand die zich jaren inzet en vecht voor een zaak kan rekenen op steun van de media en het publiek.
Drama	Het dramatisch karakter van een gebeurtenis roept emoties op en "verkoopt".
Nieuwsgierigheid	Zeker voor zaken waarvan blijkt dat men heeft gepoogd "ze in de doofpot te stoppen".
Emoties	Het spreekt voor zich dat emotionele taferelen het publiek aanspreken.
Mode	Ook de pers is onderhevig aan "modeverschijnselen", wat nu "in de markt ligt" is dat niet noodzakelijk nog binnen een bepaalde tijd.

Al deze elementen dragen bij tot de nieuws waarde van bepaalde feiten.

Zonder daarom je verhaal in functie hiervan echt te sturen, is het belangrijk ermee rekening te houden omdat het voor een deel de houding van de pers bepaalt. Het is ook de verklaring waarom veelal de journalisten zich niet tevreden stellen met "officiële" berichtgeving omdat die louter objectief de feiten weergeeft en dat volstaat niet voor een journalist die op zoek is naar de "primeur" voor zijn redactie.

6.3 Tips.

- **Eensgezindheid en onderlinge afstemming**

In principe is het de woordvoerder (directeur, in een later stadium brandweercommandant, burgemeester,...) die instaat voor het te woord staan van de pers. Maar iedereen wordt in geval van een crisis aangesproken, al is het maar omdat de pers op zoek gaat naar een bevestiging van de officiële berichtgeving.

Daarom is het belangrijk dat er eensgezindheid en onderlinge afstemming is binnen het crisisteam, vooral over wat (nog) niet mag worden gezegd.

De voorzitter van het crisisteam en de leden ervan hebben op hun beurt de verantwoordelijkheid om eerst de interne doelgroepen in te lichten (interne communicatie).

Als preventieve richtlijn kan hierbij gezegd worden dat er niet met de pers wordt gepraat en steeds wordt doorverwezen naar de woordvoerder.

⁵ HOGER INSTITUUT VOOR DE NOODPLANNING. *Module crisiscommunicatie*. Florival, 1998. 63p.

- **Doorverwijzen**

Iedereen spreekt bij voorkeur ook vanuit zijn eigen specialiteit en discipline. Het is beter door te verwijzen dan standpunten in te nemen en verklaringen af te leggen die eventueel tegenstrijdig kunnen zijn of overkomen. Uiteindelijk is het belangrijk dat iedereen doet waar hij verantwoordelijk voor is en waar hij goed in hoort te zijn en dat al het andere in overleg en gecoördineerd verloopt met de juiste man op de juiste plaats.

Doorverwijzen is geen blijk van incompetentie. Integendeel, het is eerder een bewijs van professionalisme.

- **Assertiviteit**

Het kan in sommige gevallen belangrijk zijn de pers een stapje voor te zijn en zelf met de informatie naar buiten te komen:

- Men vermijdt van in een defensieve positie gedrukt te worden doordat de pers zelf komt aandraven met informatie die ze elders vandaan heeft gehaald.
- Door geen informatie uit te stellen die reeds beschikbaar is vermijdt men dat er valse geruchten ontstaan die uit vaak minder betrouwbare bron komen.

Dus zelf de stap zetten naar de pers en snel met informatie naar buiten komen heeft het voordeel dat je zelf de toon zet en de pers voor een stuk ontmoedigt om elders te gaan zoeken.

Door in bepaalde gevallen zelf informatie vrij te geven bepaal je zelf ook het moment waarop deze naar buiten komt.

- **Openheid en eerlijkheid**

Het heeft natuurlijk geen zin om de pers voor te zijn, zelf de stap te zetten om ze dan met een kluitje in het riet te sturen.

Beter is de situatie realistisch voor te stellen zonder daarom alles tot in detail te moeten weergeven. In het geval dat de journalist vraagt naar informatie die op dat ogenblik nog delicaat of nog niet 100% zeker is: vraag dan gewoon tijd om een antwoord te kunnen voorbereiden. Als je iets belooft doe het dan ook, anders gaan ze elders op zoek.

Als je open en eerlijk bent, blijf je betrouwbaar overkomen.

Je kan pas respect afdwingen als je zelf correct handelt.

- **Bereikbaarheid**

Je kan als directeur (evt. woordvoerder) niet continu ter beschikking van de pers staan. Je bent immers verantwoordelijk voor het hele crisisgebeuren (organisatorisch, pedagogisch,...). Zorg er dus voor dat de persmensen ergens terecht kunnen waar ze hun informatie kunnen verwerken: bv. een persruimte (taak van de communicatieverantwoordelijke om hen op te vangen), of geef aan de communicatieverantwoordelijke de opdracht om als woordvoerder op te treden als dat voor de directeur niet mogelijk is.

- **Geruchten en verkeerde berichtgeving**

Geruchten vormen op zich een aparte problematiek waar men geweldig voor moet oppassen omdat ze een eigen leven kunnen gaan leiden en dikwijls ook meer geloofd worden dan de "officiële" berichtgeving. Dit is zeker het geval indien ze niet bewijsmatig ontkracht worden, en dan nog!

Officiële commentaar wordt immers zeer veelvuldig met een zekere argwaan bekeken. Men zal de woordvoerder wel eens verdenken dat hij:

- Of niet alles zegt
- Of een gekuiste versie van de feiten brengt

Voor wat verkeerde berichtgeving betreft kan gebruik gemaakt worden van het recht op antwoord. (Alhoewel deze berichtgeving dan langer blijft spelen, mensen onthouden vooral hetgeen ze eerst gelezen of gezien hebben.)

6.4 Persconferenties

Het beleggen van een persconferentie is zinvol als je merkt dat je teveel bestookt wordt met vragen of om zelf informatie mee te delen die moeilijk in een persbericht is weer te geven. Bij een grote crisis is dit een nuttig instrument om een eerste vloed van vragen op te vangen, organiseer een persconferentie en verwijst iedereen naar daar.

Via persconferenties kunnen grotere hoeveelheden informatie geordend doorgegeven worden aan een groep journalisten. Op die manier kan beter gegarandeerd worden dat alle persmensen hetzelfde verhaal te horen krijgen dan via afzonderlijke interviews.

Wel of niet?

- Vooraleer een persconferentie wordt georganiseerd moet je overwegen of je wel voldoende mee te delen hebt, een laag informatiegehalte is vervelend.
- Hou nooit een persconferentie als het slechts gaat om een paar mededelingen die geen commentaar behoeven. Een fax of een brief kan dan volstaan, met de mededeling "verdere inlichtingen bij ..".
- Hou een persconferentie als er iets zeer belangrijks mee te delen valt waarbij commentaar past of waarbij je vragen mag verwachten.
- Geef geen belangrijke informatie vrij, bv. in een interview, kort voor een persconferentie.
- In zeer gevoelige materies kan de school zich beperken tot één voorgelezen verklaring zonder bijkomende vraagstelling.
- Bij voorkeur geen interviews van slachtoffers en/of eventuele getuigen actief organiseren. Bij emotionele drama's zullen sommige personen in shocktoestand zijn en achteraf spijt hebben van wat ze voor de camera's hebben meegedeeld, ook al hebben ze zich bij het begin van het interview akkoord verklaard. Het is meestal beter om slachtoffers en familie van de pers af te schermen.

BELGA

Het kan in uitzonderlijke gevallen belangrijk zijn zo snel mogelijk en tegelijkertijd veel mensen te bereiken. Het persagentschap BELGA is daarvoor een uitstekend middel.

Organisatie van een persconferentie

- Persconferenties zijn ontmoetingen die je niet kunt organiseren zonder ze degelijk voor te bereiden. Zorg dus voor een goed draaiboek, een rolverdeling, een goede leiding en de nodige visuele hulpmiddelen.
- Bepaal vooraf duidelijk het doel van de persconferentie.
- Voorzie vooraf mogelijke vragen en hoe je die kan beantwoorden. Spreek daarbij af dat iedereen zich onthoudt van persoonlijke commentaar en formuleer een modelantwoord voor bepaalde vragen.
- Reserveer in het tijdschema ruimte voor vragen achteraf.
- Hou er ook rekening mee dat radio en televisie na de persconferentie toch nog een afzonderlijk interview zullen willen houden omdat hun publiek een persoonlijke communicatiestijl verwacht.
- Teveel personen verhogen het risico dat je tegen elkaar wordt uitgespeeld, het is dus het best om een kleine groep te selecteren.

-
- Duidt iemand aan die de persconferentie leidt, hij duidt de journalisten aan die een vraag mogen stellen, hij geeft het woord aan een collega aan tafel, ...

Plaats

Indien er daarvoor ruimte is kan de persconferentie plaatsvinden in het "perscentrum". Indien dat (nog) niet is ingericht of indien de ruimte zich daartoe niet leent, moet de conferentie in ieder geval worden georganiseerd op een plaats die gemakkelijk bereikbaar is voor de journalisten, maar verwijderd van plaats van crisis of opvang slachtoffers en/of familie.

Materiaal en presentatie

Bied de journalisten houvast door tijdens of bij het begin van de persconferentie een tekst te verspreiden:

- Kort en overzichtelijk
- Eventueel bijlagen met meer gedetailleerde informatie

6.5 Persberichten

Het opmaken en versturen van persberichten is een essentiële zaak van de communicatieverantwoordelijke, dit gebeurt in functie van wat in het crisisteam is beslist om vrij te geven aan informatie.

- Een persbericht heeft alleen een meerwaarde als de gegevens nieuw en van belang zijn.
- Zorg ervoor dat de ontvanger van het bericht meteen duidelijk ziet dat het gaat om een persbericht over een crisissituatie.
- Vermeld steeds datum en tijdstip van het bericht.
- Zo weinig mogelijk overbodige informatie: kort en bondig.
- Een antwoord op de volgende vragen:
 - ◆ **WIE** is betrokken?
 - ◆ **WAT** is er gebeurd?
 - ◆ **WAAR** is het gebeurd?
 - ◆ **WANNEER** is het gebeurd?
 - ◆ Met **WELKE** onmiddellijke **GEVOLGEN** (ook op korte en lange termijn)
 - ◆ **WAT** en **DOOR WIE**
- Het belangrijkste nieuws staat in de eerste alinea.
- Maak bij het persbericht duidelijk:
 - ◆ Aan welke groep het gericht is,
 - ◆ Uit wiens naam het wordt voorgelezen
 - ◆ Via welke kanalen dat moet gebeuren
- Gebruik korte zinnen en niet te moeilijke woorden.
- Geef aan wanneer en op welke wijze meer informatie zal volgen en van wie het bericht afkomstig is.
- Vermeld waar men voor verdere inlichtingen terecht kan, gedurende welke periode.
- Behalve onder de pers(agentenschappen) is het onontbeerlijk dat het bericht tevens **intern** en liefst vooraf wordt verspreid.
- Lees het bericht na vooraleer het te verspreiden.
- Plaats het bericht op de website van de school

7. BIJLAGEN: Crisiscontrolelijsten⁶

Crisiscontrolelijst 1 - Voorbereiding

- Controlelijst met gegevens van het crisisteam
- Welke crisissen kunnen onze school overvallen?
- Met welke doelgroepen moeten we rekening houden?
- Op welke wijze (via welke kanalen) kunnen we ermee communiceren?
- Beschikken de leden van het crisisteam over voldoende kennis, informatie en opleiding?
- Welke crisishandleiding gebruiken we?
- Kan die dan ook toegepast worden in de praktijk?

⁶ ANTHONISSEN P.F., *Murphy was een optimist*, Tiel, Lanno, 2001. 223p.

Crisiscontrolelijst 2 - Mogelijke doelgroepen van een onderwijsinstelling

Hieronder vind je een overzicht van de meest voorkomende doelgroepen van een school. Vanzelfsprekend kan deze lijst nog verder aangevuld worden naargelang de noden van de school. Som niet enkel de doelgroepen op maar zorg tevens voor een adreslijst (incl. telefoon en e-mail).

SCHOOL:

- Personeel (onderwijzend, administratief en onderhoudspersoneel)
- Leerlingen
- Ouders
- Inrichtende Macht
- Oudercomité
- Scholengemeenschap
- Centrum voor Leerlingen Begeleiding (CLB)
- Externe Dienst voor Bescherming en Preventie - arbeidsgeneesheer
- Andere secundaire en basisscholen

Overheid:

- Plaatselijke overheid (gemeentebestuur)
- Hulpdiensten (Lokale Politie, brandweer, medische diensten, ziekenhuis, artsen)
- Ministerie van de Vlaamse gemeenschap - onderwijs
- Federale overheidsdienst arbeid en tewerkstelling - technische arbeidsinspectie

MEDIA:

- Nationaal:
 - Schrijvende pers
 - Televisie
 - Radio
 - Persagentschappen
- Regionaal:
 - Schrijvende pers
 - Regionale televisie
 - Radio; regionale zenders
 - Vakpers

Andere:

- *Direct betrokkenen*: slachtoffers, mensen die in het crisisgebied werken of wonen
- *Indirect betrokkenen*: familie, vrienden, collega's
- *Randbetrokkenen*: leveranciers, onderhoudsfirma's, ramptoeristen
- *Niet- betrokkenen*, die toch geïnteresseerd zijn.

Crisiscontrolelijst 3 - Crisiscentrum

Sommige grotere bedrijven hebben crisiscentra die voorzien zijn van al wat je maar kan bedenken. Voor scholen is zo iets onmogelijk financieel te realiseren. Toch moet elke school minimale voorzorgsmaatregelen opzetten. Hoe meer je bent voorbereid op een mogelijke crisis, hoe gemakkelijker je een conflict onder controle kunt krijgen.

Enkele aandachtspunten:

- Crisisruimte: een vergaderzaal in de school zelf, en een uitwijkmogelijkheid naar een geschikte ruimte buiten de school (gemeentelokaal, naburige school,...)
- GSM's (oplader)
- Gecontroleerde toegang
- Geschikte ruimte en materiële voorzieningen
- Enkele telefoontoestellen
- Fax
- Computer met e-mail en internet
- Printer
- Radio en/of televisie om nieuws te volgen
- Papier, schijfgerei
- Bord
- Communicatieplan
- Logboek om alle ondernomen acties te registreren
- Frisdranken, koffie en thee, ...
- Een afzonderlijke ruimte om de pers te ontvangen (zo dicht mogelijk bij de ingang)

Crisiscontrolelijst 4 - Noodkoffer

Het is raadzaam om op voorhand een noodkoffer of zeker een lijst met nodige materialen op te stellen die je in het crisisteam kan gebruiken.

Enkele mogelijkheden:

- Crisishandboek en voldoende informatie over de achtergrond van de crisis
- Lijst met essentiële telefoonnummers (leerlingen, personeel, scholengemeenschap, overheid, media, ...)
- GSM (oplader)
- Draagbare PC
- Printer
- Fax
- Papier en schrijfgerei
- Radio
- Klok
- Alle noodplannen

Crisiscontrolelijst 5 - Achtergrondinformatie

Iedereen die deel uitmaakt van het crisisteam moet voorbereid zijn op vragen vanuit de mogelijke doelgroepen en dus ook de pers, verwijs steeds door naar de communicatieverantwoordelijke. Zorg dus dat iedereen over voldoende informatie beschikt over de volgende gegevens:

- Informatie over de school; aantal leerlingen, klassen, lokalen, studierichtingen, geografische spreiding van de leerlingen, CLB, ...
- Chemicaliën en / of andere gevaarlijke producten: welke? Waarvoor worden ze gebruikt? Waarom zijn ze nodig?
- Lijst van plaatsen en gebouwen waar schoolactiviteiten doorgaan; zwembad, sporthal, cultureel centrum,...
- Mogelijke autocarfirma's
- Veiligheid en kwaliteit: wijs op de goede naam van de school en de vele inspanningen die op dat vlak reeds zijn gebeurd (historiek van eventuele incidenten)

Zorg ervoor dat je de informatie op een gestructureerde manier weergeeft zodat een journalist de belangrijke informatie gemakkelijk begrijpt en juist kan verwerken.

Geef de journalist ook alle relevante achtergrondinformatie (plannen, organigram, ...) die hij kan gebruiken als illustratie. Op deze wijze wordt je eigen materiaal gebruikt.

Crisiscontrolelijst 6 - Hoe omgaan met de media?

Leer je personeel hoe ze moeten reageren in crisissituaties, hoe ze moeten omgaan met vragen, ook wanneer ze niet bevoegd zijn om het woord te voeren.

Op het volgende moet zeker gelet worden:

- Geef geen details - ook niet je naam. Laat je niet meesleuren in een gesprek.
- Verzeker de vraagsteller dat je zijn vraag onmiddellijk zal doorgeven aan de woordvoerder die op de hoogte is van de zaak en dat die hem zo snel mogelijk zal contacteren.
- Zorg dat je het volgende te weten komt:
 - Wie heb je aan de lijn? Wat is zijn/haar naam?
 - Wat is zijn/haar functie?
 - Namens wie belt hij/zij
 - Wat is het telefoonnummer?
 - Wat wil hij/zij weten?
- Geef het bericht en alle informatie die je achterhaald hebt onmiddellijk door aan het crisisteam of de communicatieverantwoordelijke. Ga achteraf na of er inderdaad terug contact werd opgenomen.
- Wees altijd beleefd en geduldig. Dat is en blijft de boodschap, ook en vooral in moeilijke omstandigheden.
- Sommige journalisten durven zich wel eens uit te geven voor familieleden op zoek naar informatie. Daar waar mogelijk zijn aparte telefoonnummers voor familie en pers nuttig.

Crisiscontrolelijst 7 - Crisishandboek

Ieder school is uniek en heeft zijn eigen opvoedingsproject, toch zijn er in het handelen in geval van een crisis gelijklopende scenario's. Wat volgt is een mogelijke inhoudstafel van een crisishandboek:

- *Inleiding*: korte beschrijving van wat er verwacht wordt van de leden van het crisisteam, hoe er gehandeld moet worden.
- *Procedures*: korte omschrijving van de te volgen procedure bij het uitbreken van een crisis op school.
- *Crisisteam*: namen en functies van de leden van het team, korte omschrijving van hun verantwoordelijkheden; telefoonnummers van de teamleden en eventuele externe adviseurs, gedetailleerde informatie over plaatsvervangers indien een lid van het team onbereikbaar is.
- *Doelgroepen*: lijst van de doelgroepen, met adressen en telefoonnummers van contactpersonen, noodnummers van overheidsdiensten, ziekenhuizen, hulpdiensten, ...
- *Boodschap*: opsomming van wat in geval van een crisis naar de buitenwereld moet/kan gecommuniceerd worden.
- *Materiaal*: de locatie van het crisiscentrum, welk materiaal voorzien is, voor wie het bestemd is en waar het terug te vinden is.
- *Media*: herinneringslijstje met vuistregels over hoe om te gaan met de media, hoe interviews voor te bereiden en succesvol te geven.
- *Achtergrondinformatie*:
- *Nuttige adressen en telefoonnummers*:

Crisiscontrolelijst 8 - Omgaan met een crisis

Enkele vuistregels:

- Roep het crisisteam samen en zorg dat je niet gestoord wordt
- Geef snel en helder informatie
- Wacht niet af, doe iets
- Evalueer regelmatig de situatie (zie controlelijst 9)
- Beslis welke strategie het best kan gevolgd worden
- Identificeer de betrokken publieksgroepen en breng ze in kaart
- Bepaal wat je aan de buitenwereld zult communiceren
- Bereid een stappenplan voor en voer het uit
- Licht de personen in die hiervoor in aanmerking komen
- Centraliseer alle inkomende en uitgaande informatie
- Begrijp je publieksgroep en spreek haar taal (leerlingen, overheid,...)
- Herhaal steeds dezelfde boodschap
- Ga in tegen negatieve berichtgeving
- Wees soepel en creatief
- Denk op lange termijn

Crisiscontrolelijst 9 - Crisisstrategie

Wanneer je een crisis evalueert en nadenkt over hoe je de crisis strategisch zult benaderen, moet je jezelf de volgende vragen stellen:

- *Welke crisis?* Wat is er precies gebeurd? Interpreteren we de situatie allemaal op dezelfde wijze?
- *Is deze crisis wat ze is? Of gaat er achter de crisis iets anders schuil?* Is dit het topje van de ijsberg? Kan dit incident de goede naam en faam van de school in vraag stellen? Wordt de veiligheid in onze school in vraag gesteld? Kunnen er ook andere facetten van de school in diskrediet gebracht worden?
- *Mogen we ons nog aan andere problemen verwachten?* Zullen er nog zulke problemen plaatsvinden?
- *Wat gebeurt er in het slechtste geval?* Bereid je voor op het "doemscenario".
- *Hoe zullen de verschillende doelgroepen deze zaak interpreteren?* Tracht je in te beelden hoe een buitenstaander tegen deze crisis aankijkt. Hoe ziet de buitenwereld deze situatie? Het personeel dat nog maar net vernomen heeft wat er gebeurd is? Hoe zit het met de andere doelgroepen? De media? Wat zou jij denken als je in hun positie was?
- *Timing?* Wanneer lichten we de personeelsleden, leerlingen en ouders in. Wanneer moeten we de overheid inlichten? Wanneer zullen de media beginnen met hun berichtgeving? Hoe lang zal deze crisis vermoedelijk duren? Hoe verloopt de crisis verder?
- *Wat staat op het spel?* Wat verliezen we in het slechtste geval? Hoe trouw zijn onze "klanten"? Zullen ze ons ook trouw blijven in "slechte tijden"? Hoelang zullen mensen zich dit incident blijven herinneren?
- *Kan je de crisis onder controle krijgen?* Hoe kunnen onze acties ertoe bijdragen dat speculatie en negatieve of onduidelijke berichtgeving zo snel mogelijk beperkt worden en dat de crisis niet uit de hand loopt?
- *Wie is er nog allemaal bij betrokken?* Zijn er derden betrokken in het incident? Zijn er overheidsdiensten die hun werk niet goed hebben gedaan? Externe diensten? Vandalen?

Crisiscontrolelijst 10 - Berichtgeving

Wat moet je zeker communiceren in geval van een crisis?

- *Details:* zo veel mogelijk informatie over het incident als mogelijk.
- *Geruststelling:* "er is geen verder gevaar", "het is niet schadelijk", raadgevingen aan mensen die zich toch zorgen maken, ...
- *Wat doen we eraan?* Een diepgaand onderzoek door externe firma, overheid, ...
- *Goede reputatie van de school*
- *Uitgebreide informatie:* waar en wanneer zal er meer informatie beschikbaar zijn?
- *Eventueel:* telefoonnummers, contactpersoon, zwarte pagina op website,...
- *Achtergrondinformatie:* over de school, aantal leerlingen, personeelsleden, werking, doorlichting, ...

Geef altijd - in de mate van het mogelijke - details en praktische voorbeelden. Als je enkel zegt "onze veiligheidsnormen zijn bij de beste van alle scholen", is dat niet geloofwaardig. Maar als je beschrijft hoeveel er geïnvesteerd is inzake veiligheid, de wet welzijn, hoeveel personen er zich mee bezig houden, welke opleiding ze hebben gehad, wat de school juist allemaal doet om de veiligheid te waarborgen, dat de school is doorgelicht, ..., komt dat wel geloofwaardig over.