

Protocol bij normoverschrijdend gedrag

Dit protocol dient om handvatten te geven en onderlinge afspraken te maken bij situaties waarin sprake is van normoverschrijdend gedrag. Dit ter bescherming van de veiligheid van docenten, om escalatie te voorkomen en ter bevordering van een veilige omgeving voor docenten en Inburgeraars. Dit protocol is in lijn met het agressiebeleid van Gemeente Utrecht en het beleid van taalaanbieders, dat hierop aansluit.

Definitie en vormen van normoverschrijdend gedrag

Alle mondelinge, schriftelijke en/of fysieke uitingen die leiden tot aantasting van de integriteit en/of veiligheid van de medewerker.

Normoverschrijdend gedrag is een brede term waaronder verschillende vormen van verbale, schriftelijke en fysieke uitingen vallen. Emotie in de interactie hoeft niet direct een probleem te zijn en de inburgeraar moet de ruimte krijgen om zijn frustratie of boosheid kort te uiten. Emotioneel gedrag is van korte duur en laat zich corrigeren. Emotioneel gedrag is niet verboden, boosheid is niet grensoverschrijdend en is geen agressie. Om hier allemaal op dezelfde manier mee om te gaan hanteren we onderstaand gemeenschappelijk kader.

Emotioneel gedrag

Ik - gedrag: de inburgeraar wil dat voor hem/ haar een uitzondering geldt, smeekt, zeurt, vraagt om begrip en/of dreigt zichzelf iets aan te doen.

Jullie - gedrag: de inburgeraar bekritiseert het beleid van de taalaanbieder of wet- en regelgeving.

Agressie/ geweld

Jij - gedrag: De burger richt zijn emotie of agressie op de medewerker als persoon in de vorm van discriminatie, kritiek, belediging, treiteren, schelden of bedreiging.

Fysiek geweld: De burger, intimideert of dreigt met fysiek geweld of past dit daadwerkelijk toe. Dit kan gepaard gaan met beschadiging van inventaris of goederen.

Handelingskader bij emotioneel gedrag

De medewerker spreekt een inburgeraar aan wanneer er sprake is van emotioneel gedrag. Er worden afspraken gemaakt over verbetering. Blijft het gedrag zich voordoen dan geeft de docent de inburgeraar een officiële waarschuwing dat het gedrag moet verbeteren om lesontzegging te voorkomen. Taalaanbieder doet melding van de waarschuwing bij de gemeentelijk begeleider. De gemaakte afspraken worden schriftelijk naar de gemeentelijk begeleider en inburgeraar bevestigd. De inburgeraar krijgt een maand de tijd om te laten zien dat het gedrag verbetert. Indien het gedrag niet (voldoende) verbetert, is sprake van normoverschrijdend gedrag.

Gedrag is normoverschrijdend als:

1. *Aanhoudend emotioneel gedrag, aanhoudende boosheid, of het aanhoudend uiten van beledigingen en gedrag dat – nadat de inburgeraar erop is aangesproken – niet verandert of verergert.*
2. *Er sprake is van jij-gedrag en/of fysiek geweld.*

Wanneer er sprake is van een normoverschrijdend gedrag start de volgende procedure:

- De docent ontzegt de inburgeraar per direct de verdere toegang tot de les en informeert de inburgeraar dat er een officiële brief naar hem/haar en naar de gemeentelijk begeleider wordt gestuurd. De docent sommeert de inburgeraar vervolgens de leslocatie te verlaten en zich er ook niet meer te laten zien, voordat daar toestemming voor is gegeven.

- Als er sprake is geweest van geweld wordt aangifte gedaan, door het slachtoffer zelf, of door de Taalaanbieder.
- Nadat de inburgeraar het pand heeft verlaten, neemt Taalaanbieder direct contact op met de gemeentelijk begeleider om het gebeurde te melden en zet daarna de inburgeraar on hold in het klantvolgsysteem.
- Taalaanbieder stuurt een officiële brief naar de gemeentelijk begeleider en inburgeraar.
- Gemeentelijk begeleider, inburgeraar en Taalaanbieder voeren een driegesprek waarin het gebeurde wordt besproken. Indien het gebeurde dusdanig is dat een inburgeraar niet meer terug kan naar Taalaanbieder dan wordt hij/zij uitgeschreven. Is het gebeurde dusdanig dat de inburgeraar op voorwaarden terug kan naar Taalaanbieder dan worden afspraken gemaakt op basis waarvan de inburgeraar weer naar de les mag komen.
- Taalaanbieder bevestigt de afspraken en voorwaarden schriftelijk naar de gemeentelijk begeleider en naar de inburgeraar.
- Alle incidenten en afspraken worden vastgesteld in het klantvolgsysteem.
- Als het gebeurde of iets soortgelijks nog een keer gebeurt dan heeft Taalaanbieder het recht de inburgeraar direct uit te schrijven. Dit gebeurt altijd in overleg met de gemeente.
- Taalaanbieder zorgt – indien nodig – voor nazorg voor medewerkers en of medecursisten die betrokken waren bij normoverschrijdend gedrag.
- Alle meldingen worden zorgvuldig opgepakt en binnen aanzienlijke termijn afgehandeld.

Emotioneel of normoverschrijdend gedrag door docenten of medewerkers van Taalaanbieder

Opdrachtgever verwacht van taalaanbieder dat het gedrag van haar medewerkers nooit aanleiding is voor een incident. In het agressiebeleid van Taalaanbieder zijn maatregelen beschreven om dit te voorkomen. Wanneer inburgeraars desondanks ervaren dat er sprake is van normoverschrijdend gedrag dan kunnen zij een klacht indienen bij de Taalaanbieder. De klachtenprocedure is voor Inburgeraars bekend.

Wanneer taalaanbieder klachten ontvangt over normoverschrijdend gedrag van medewerkers, informeert hij de Opdrachtgever én de gemeentelijk begeleider over de klacht en over de acties die de Taalaanbieder onderneemt.

Als Inburgeraar en gemeentelijk begeleider daar aanleiding voor zien vindt een driegesprek plaats tussen taalaanbieder, gemeentelijk begeleider en inburgeraar.

Afspraken worden schriftelijk bevestigd. Wanneer verbetering uitblijft of wanneer over dezelfde docent/medewerker van taalaanbieder meerdere meldingen binnenkomen over normoverschrijdend gedrag, dan heeft opdrachtgever het recht om te eisen dat de betreffende medewerker niet meer wordt ingezet binnen deze raamovereenkomst.