

Pilot incidentenregistratie

Rapportage en advies werkgroep incidentenregistratie Veilig In en Om School

Amsterdam, 2 april 2003

Sander Flight

Met medewerking van:
Marije van Barlingen
Paul van Soomeren
Hette Tulner

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Evaluatie van de incidentenregistratie systemen	7
2.1	Installatie	7
2.2	Aanpassen systeem	8
2.3	Gebruiksgemak (interface)	10
2.4	Grafieken en tabellen	11
2.5	Afsluitend	12
3	Beschrijving geregistreerde incidenten	14
4	Organisatie	16
4.1	Organisatie rondom de incidentenregistratie	16
4.2	Gebruik van de registratie binnen de organisatie	17
4.3	Afsluitend	18
5	Conclusies en advies	19
5.1	Conclusies	19
5.2	Aanbevelingen	20
	Bijlage	
Bijlage 1	Lijst met kritiekpunten	25

1 Inleiding

In het kader van het Amsterdamse project 'Veilig In en Om School' (VIOS) wordt al enige tijd gezocht naar een goed systeem voor het registreren van incidenten zoals diefstallen, vechtpartijen, maar bijvoorbeeld ook ongevallen. Het afgelopen jaar is onder regie van een werkgroep gewerkt om tot een goed werkend en bruikbaar systeem te komen.

Om zeker te stellen dat incidentenregistratie niet 'van buitenaf' wordt bedacht, maar aansluit op de wensen van de doelgroep, is besloten een werkgroep op te richten. In deze werkgroep zitten vijf veiligheidscoördinatoren afkomstig uit de drie Amsterdamse VIOS-regio's West, Zuid en Oost. De werkgroep bestond uit de volgende personen:

- Bram Burger – BVO Zuiderlicht (regio Zuid)
- Richard Fritschy – Dienst Welzijn gemeente Amsterdam (voorzitter)
- Fons Harmsen – Montessori College Oost (regio Oost)
- Ad van de Meer – Esprit vestiging Nova (regio West)
- Joop van der Meulen – ROC West (regio West)
- Rob La Rose – Wellantcollege Linnaeus (regio Oost)

Sander Flight en Paul van Soomeren van DSP-groep vormden het secretariaat en hebben de deelnemers aan de pilot geholpen en begeleid. Hette Tulner en Marije van Barlingen (ook van DSP-groep) hebben ook enkele scholen bezocht als begeleider tijdens de pilot.

De werkgroep heeft in de eerste helft van het jaar 2002 een inventarisatieronde gehouden om uit te vinden wat de behoeften zijn en welke bestaande systemen al in gebruik zijn. Daar kwamen twee veelbelovende systemen uit naar voren (zie onder). Na een presentatie in de overleggrema van directeuren en veiligheidscoördinatoren (VC's) is besloten een pilot te houden op een zestal scholen om de systemen in de praktijk te kunnen uitproberen en beoordelen. Uiteindelijk zijn er maar liefst dertien scholen geweest die zich hebben aangemeld als vrijwilliger voor de pilot. Drie scholen hebben zelfs beide systemen naast elkaar getest. In dit rapport presenteert de werkgroep de ervaringen en geeft zij een advies voor het vervolg.

De lange weg naar incidentenregistratie

Het lijkt zo eenvoudig: koop of maak een computersysteem voor het registreren van incidenten, verspreid dat systeem onder alle Amsterdamse scholen en registreren maar! Maar zo eenvoudig is het helaas niet. Waar komt dat toch door? Het antwoord op die vraag is niet eenvoudig te geven, maar het lijkt erop dat het systeem zelf minder belangrijk is dan de organisatie en de cultuur eromheen. Wie gaat de registraties invoeren? Hoeveel tijd gaat dat kosten? Waarom zou je eigenlijk incidenten gaan registreren? Wat ga je eigenlijk registreren?

Veiligheidscoördinatoren hebben nu al vaak het gevoel dat ze niet genoeg tijd hebben om hun taak uit te voeren, laat staan dat zij elke week ook nog eens een uur achter de computer kunnen gaan zitten om alle incidenten in een computersysteem in te voeren. Het is hun grote angst dat er straks een registratiesysteem ontstaat dat een doel op zich wordt: een registratie om het registreren. Dat is onwenselijk, omdat het er uiteindelijk om gaat de feitelijke veiligheid op school te verbeteren.

Aan de andere kant voelt iedereen inmiddels wel aan dat het eigenlijk niet zo'n vreemde gedachte is een systeem voor incidentenregistratie te voeren. Wat de behoeften betreft is er, na enkele onduidelijkheden aan het begin van het traject, eigenlijk geen vuiltje meer aan de lucht. Dat is natuurlijk winst – de aandacht die eerder in VIOS-verband aan incidentenregistratie is besteed is niet verloren gegaan. Bijna elke Amsterdamse school is van mening dat het een goede zaak is om incidenten die op een school gebeuren vast te leggen. En iedereen begrijpt dat het goed zou zijn om dit op geordende wijze te doen in de vorm van een registratie. Dat kan natuurlijk in een map of in een kaartenbak 'Ellende', zoals nu nog op een groot aantal scholen gebeurt, maar een computersysteem *mits eenvoudig in het gebruik* biedt voordelen die voor iedereen duidelijk zijn.

Keuze van systemen

Deze werkgroep heeft in de eerste helft van het jaar 2002 geïnventariseerd waar een systeem voor incidentenregistratie aan moet voldoen. Ook is er een hearing gehouden om te inventariseren of er misschien al bruikbare systemen ontwikkeld zijn door scholen zelf. Daar kwamen twee databasesystemen uit naar voren die er veelbelovend uitzagen. Allereerst RIOS (Registratie Incidenten Op School) dat voortkomt uit het Montessori College Oost. Het tweede systeem heet IRIS (Incidenten Registratie In School) en is ontwikkeld door DSP-groep voor de Beroeps- en Volwassenen Educatie (BVE)-raad¹. Deze twee systemen zijn door de werkgroep uitgekozen voor de pilot².

De pilot

Het advies van de werkgroep om een pilot te houden met deze twee systemen viel in goede aarde in de VC-netwerken en de directeurenoverleggen. Er werd in eerste instantie gemikt op deelname van zes scholen, maar er waren maar liefst dertien scholen die wilden meedoen. Drie scholen boden zelfs aan beide systemen naast elkaar uit te willen proberen om tot een goed en afgewogen oordeel te kunnen komen. Omdat aanwezig enthousiasme natuurlijk niet in de kiem moet worden gesmoord, is besloten alle scholen aan de pilot deel te laten nemen.

De pilot is in september 2002 gestart en is na zes maanden afgerond in februari 2003. Tijdens een eerste bezoek aan alle scholen heeft DSP-groep het gekozen systeem geïnstalleerd. Daarna zijn de deelnemers nog twee keer bezocht: een keer halverwege de pilot (november of december 2002) en aan het einde (januari of februari 2003). Tijdens het startbezoek werd het systeem geïnstalleerd en werd gezamenlijk met degene die het systeem zou gaan gebruiken een proefregistratie ingevoerd. Tevens zijn afspraken gemaakt over het vervolg van de pilot. Bij het tweede bezoek, zijn de ervaringen tot dan toe opgetekend en zijn eventuele problemen zo goed mogelijk opgelost. Meestal ging het hier om opstartproblemen: de grootste technische fouten kwamen vaak al snel aan het licht. Bij het afsluitende bezoek is een evaluatieformulier ingevuld door de deelnemers en zijn alle ingevoerde registraties opgevraagd door DSP-groep. Bij het RIOS-systeem was dit niet altijd mogelijk vanwege de verstreken houdbaarheidsdatum, maar van deze scho-

Noot 1 De oorspronkelijke versie van IRIS die voor de BVE Raad is gemaakt (CD-rom: *Veiligheidsinstrumenten BVE*, BVE Raad, 2002) is door DSP aangepast voor deze pilot in VIOS-verband.

Noot 2 Overigens zijn de twee systemen continu in ontwikkeling: zo zijn bijvoorbeeld de grafieken inmiddels aangepast aan gebruikerswensen die in de pilot naar voren kwamen. De beoordeling die in dit rapport staat, heeft betrekking op de versies die aan het begin van de pilot zijn uitgedeeld en niet op versies die later zijn verschenen. Op fundamenteel niveau zijn de programma's echter niet veranderd.

len zijn wel gegevens van halverwege de pilot beschikbaar. Voor het algemene beeld levert dit geen enkel probleem op. Het doel was de twee systemen uit te proberen en lessen voor de toekomst te leren.

Het was in eerste instantie de bedoeling halverwege de pilot een groepsbijeenkomst te organiseren voor alle deelnemers. Daar konden dan ervaringen worden uitgewisseld en kon men kennis maken met collega's vanuit de andere regio's. Het bleek echter al snel dat daar onder de VC's geen behoefte aan bestond: men ziet elkaar al genoeg in de VC-netwerken en voor de uitwisseling van ervaringen gaf men de voorkeur aan communicatie via de projectleider van DSP-groep. Tijdens de pilot zijn er ook nog drie nieuwsbrieven via e-mail verzonden aan de deelnemers. Ook is er een internetpagina gemaakt met informatie over de voortgang van de pilot, ideeën over privacy en dergelijke. De nieuwsbrieven werden redelijk gelezen, maar de internetpagina is slechts door een enkeling bezocht. Deze wijze van communiceren sluit dus blijkbaar (nog) niet aan bij de werkwijze van de Amsterdamse scholen: men voelt veel meer voor persoonlijk contact en individuele begeleiding.

Deelnemers

Hieronder staan de scholen die hebben meegedaan aan de pilot en de namen van de contactpersonen waar wij het meeste mee hebben samengewerkt. Vier scholen hebben RIOS uitgetest, zes scholen hebben IRIS uitgetest. De lijst wordt afgesloten met de drie scholen die met beide systemen hebben gewerkt.

RIOS

- Hans Bromet en Marchel Verhulst – Marcanti College (regio West)
- Peter Janzen – Hervormd Lyceum West (regio West)
- Yael Peeper – JSG Maimonides (regio Zuid)
- Karla Reiss – Amstellyceum (regio Oost)

IRIS

- Elsa Aarsen-Schiering – ISA Sweelinck (regio Zuid)
- Miriam Grootcholten – College VMBO Zeeburg (regio Oost)
- Henk Hofman – Chr. SG Buitenveldert (regio Zuid)
- Michel Velu en Barbara Sadzak - ISA Gerrit van der Veen (regio Zuid)
- Petra Verhoeckx en Sandy Spil – Fons Vitae Lyceum (regio Zuid)
- Jan Jaap de Vries en Henri van Bergen – Comenius (regio West)

RIOS en IRIS

- Fons Harmsen – Montessori College Oost (regio Oost)
- Rob La Rose – Wellantcollege Linnaeus (regio Oost)
- Joop van der Meulen – ROC van Amsterdam (regio West)

Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk worden de twee systemen met elkaar vergeleken. De deelnemers aan de pilot hebben voor dat doel een evaluatieformulier ingevuld. Hoewel de enige echte doelstelling van de pilot was om de twee systemen uit te proberen, kan zeer globaal worden beschreven hoeveel incidenten er zijn geregistreerd en om wat voor incidenten het ging. Dit gebeurt in het derde hoofdstuk. Het vierde hoofdstuk is geheel gewijd aan het belangrijkste punt van organisatie: wie voert de incidenten in en op welke wijze kan het systeem een goede plek krijgen binnen de schoolorganisatie? Tot slot, in hoofdstuk vijf, trekken we conclusies en geven we een advies voor de wijze waarop volgens ons het beste verder kan worden gegaan met incidentenregistratie.

Dankwoord

DSP-groep wil graag alle deelnemers hartelijk bedanken voor hun inzet, evenals de leden van de werkgroep. Hun betrokkenheid was groot en zij hebben blij gegeven van een groot enthousiasme als het gaat om het verbeteren van het veiligheidsbeleid op hun scholen. Met name willen wij, naast de leden van de werkgroep, Karla Reiss en Miriam Grootcholten bedanken voor hun aanwezigheid en inbreng bij de bespreking van een conceptversie van dit rapport.

2 Evaluatie van de incidentenregistratie systemen

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van de twee systemen gepresenteerd. Hoe vond men het om te werken met de systemen? Welke aanpassingen zouden er moeten worden aangebracht als er een systeem wordt aangeboden voor alle Amsterdamse VIOS-scholen?

In de evaluatiegesprekken zijn vijf aspecten van de systemen besproken:

- 1 installatie;
- 2 aanpassen systeem;
- 3 gebruiksgemak (interface);
- 4 grafieken en tabellen;
- 5 organisatie.

De eerste vier punten komen in dit hoofdstuk aan bod. De vraag of het systeem goed in de organisatie van de school is in te passen, komt in het volgende hoofdstuk aan de orde.

Opmerking vooraf

In de evaluatie is aan alle deelnemers gevraagd een beoordelingsformulier in te vullen. Op sommige scholen is dit door verschillende personen gedaan. Daardoor kan het aantal gegeven cijfers groter zijn dan het aantal deelnemende scholen. Voorts zijn er deelnemers geweest die niet bij alle vragen een cijfer hebben ingevuld. Het aantal antwoorden dat is gegeven, staat in de tabellen vermeld.

2.1 Installatie

Op de meeste scholen is het systeem door iemand van DSP-groep geïnstalleerd. Dat ging, op een paar uitzonderingen na, goed. Op de meeste scholen is het systeem op een stand-alone computer geïnstalleerd, dus niet op een netwerk. De VC of (con)rector was in die gevallen de enige gebruiker. Op drie scholen heeft men ervoor gekozen dat verschillende personen incidenten konden invoeren, soms via het netwerk in een centrale database, soms ook door het programma op verschillende computers te installeren. De samenwerking tussen beheerders van de computernetwerken op scholen en de VC is overigens op de meeste scholen zeer goed te noemen. Er valt meestal 'wel wat te regelen' om te zorgen dat het systeem toegankelijk wordt gemaakt voor alle betrokkenen. Hier verwachten we in de toekomst dan ook geen grote problemen. Door de afwijkende procedure per school, is het echter wel een zeer arbeidsintensief onderdeel van de hele pilot geweest. Hier zal bij de uiteindelijke implementatie dan ook rekening mee moeten worden gehouden in de planning. Het is niet voldoende het programma simpelweg op een CD-rom te zetten en deze aan de scholen uit te reiken: ze moeten begeleid worden bij de installatie.

RIOS en IRIS vergeleken

Gemiddeld is men over de installatie van RIOS een stuk minder tevreden dan over IRIS. IRIS krijgt van alle gebruikers de hoogste score ('goed'), terwijl RIOS door drie scholen als onvoldoende werd beoordeeld en door vier scholen als voldoende. Slechts een deelnemer gaf aan RIOS het predikaat goed.

Oordeel over installatie

<i>stelsysteem</i>	<i>meest gegeven</i> ³	<i>gemiddelde</i>	<i>aantal oordelen</i>
RIOS	voldoende	2,8	8
IRIS	goed	4,0	6

Legenda:

1 = slecht, 2 = onvoldoende, 3 = voldoende, 4 = goed.

De volgende kritiepunten zijn genoemd:

1. Om RIOS te kunnen gebruiken, moet een koppeling worden aangelegd tussen het invoerformulier en de gegevens. Dit gaat op een ingewikkelde manier: er moet een padnaam worden ingevoerd, maar slechts gedeeltelijk. Dat is verwarrend.
2. De versie van RIOS voor Office 97 verwijst na installatie naar een verkeerde map (naar Rios i.p.v. Rios97). De tabellen konden daardoor slechts na handmatig ingrijpen worden gekoppeld. Dit is voor de meeste gebruikers te hoog gegrepen.
3. De 'handleiding' van RIOS ging alleen over installatie van het programma en werd beoordeeld als te beperkt en niet duidelijk. Een gebruikershandleiding ontbrak zelfs geheel.
4. Installatie op het netwerk bleek niet altijd mogelijk te zijn. Dit is geen probleem van de systemen IRIS of RIOS, maar van de wijze waarop de school haar netwerk beveiligd.

= > *Aanbevelingen*

- De werkzaamheden die nodig zijn voor installatie van het systeem voor incidentenregistratie, moeten zo simpel mogelijk blijven.
- Er moet een duidelijke handleiding komen die niet alleen over installatie gaat, maar ook over het gebruik van het programma.

2.2 Aanpassen systeem

Beide systemen kunnen worden aangepast aan specifieke gebruikerswensen. Zo kunnen er bijvoorbeeld incidentcodes worden toegevoegd die niet in de standaardlijst staan. De meeste scholen hebben echter niet van deze mogelijkheden gebruik gemaakt. Als er bijvoorbeeld een incident gebeurde waar nog geen omschrijving voor in de lijst stond, dan voerde men dit afwijkende label meestal in de 'vrije ruimte' in. Op deze wijze wordt een dergelijk incident echter niet als categorie toegevoegd voor toekomstig gebruik, maar blijft dit als een uniek voorval staan. Soms is dat terecht (als het een uniek voorval betreft), maar meestal kan zo iets nog wel een keer voorkomen. Het verdient aanbeveling de lijst met categorieën van incidenten in de beginfase aan te passen aan de eigen praktijk. Op een drietal scholen heeft men dit ook daadwerkelijk gedaan en dit verliep meestal goed. Maar waarschijnlijk waren deze gebruikers vrij ervaren computergebruikers. Op andere scholen zijn aanpassingen onder begeleiding van DSP-groep doorgevoerd. Dat werkt natuurlijk ook, maar het is een tamelijk arbeidsintensieve methode.

Het aanmaken van nieuwe incidentcategorieën is slechts een van de mogelijkheden om het systeem aan te passen aan de eigen wensen. Maar van die mogelijkheden is door vrijwel niemand gebruik gemaakt. Men beschouwt de systemen eigenlijk als een gegeven: ze zijn zoals ze zijn. Men lijkt zich niet

Noot 3 In deze kolom staat het oordeel dat het meest is gegeven, de zogenaamde 'modus'.

echt te realiseren dat deze systemen ooit door iemand zijn bedacht en dus in principe volledig aanpasbaar zijn. Dat kan natuurlijk worden opgevat als een compliment voor de systemen (kennelijk voldoen de gekozen categorieën en mogelijkheden), maar uit onze gesprekken met gebruikers kwam toch ook met enige regelmaat naar voren dat men verbeteringen had willen aanbrengen. Men weet eenvoudigweg niet hoe dit moet.

RIOS en IRIS vergeleken

Op het punt van het aanpassen van de systemen aan eigen wensen zijn de gebruikers veel positiever over IRIS dan over RIOS. IRIS krijgt van vijf gebruikers de kwalificatie 'goed' en twee keer 'voldoende', terwijl RIOS maar liefst drie keer 'onvoldoende' scoorde en zelfs twee keer 'slecht'.

Oordeel over mogelijkheid voor aanpassingen

<i>systeem</i>	<i>meest gegeven</i>	<i>gemiddelde</i>	<i>aantal oordelen</i>
RIOS	onvoldoende	2,3	8
IRIS	goed	3,7	7

Legenda:

1 = slecht, 2 = onvoldoende, 3 = voldoende, 4 = goed.

Hoewel de meeste deelnemers geen wijzigingen hebben aangebracht in de systemen, hebben zij wel opmerkingen gemaakt over de aangeboden mogelijkheden. Hun kritiek kwam op het volgende neer:

1. De labels in RIOS zijn geformuleerd vanuit het slachtoffer, bijvoorbeeld: "je spullen zijn vernield". Dit komt vreemd over aangezien het geen slachtofferregistratie is, maar een incidentenregistratie. Het lijkt of elke invoerder een slachtoffer moet zijn, terwijl dit in de praktijk bijna altijd de VC is.
2. Er is in RIOS geen ruimte om de naam van het slachtoffer in te voeren, behalve als 'melder' of in de vrije ruimte voor toelichting. Volgens een kritische gebruiker was het hele systeem hierdoor niet goed bruikbaar voor haar dagelijkse werk.
3. De lijst met incidenten in RIOS is niet uitgebreid genoeg. Complexe incidenten zoals vechtpartijen tussen groepen of incidenten met meerdere daders kunnen niet (goed) worden ingevoerd. Aan de andere kant werd de lijst met incidenten in IRIS door twee deelnemers juist als te uitgebreid en te gedetailleerd beoordeeld.
4. Incidenten zijn vaak niet eenduidig: het gaat vaak om een complex aan voorvallen, personen en situaties. Zo zijn er gevallen bekend van leerlingen die in groepjes van wisselende samenstelling allerlei verschillende incidenten of vormen van overlast veroorzaken of daar zelf het slachtoffer van worden. Ook groepsincidenten, zoals vechtpartijen, zijn niet goed in te voeren met behulp van de huidige labels en velden.

= > Aanbevelingen

- Wij stellen voor om op basis van de in de pilot ingevoerde incidenten een keuzelijst met incidentcategorieën op te stellen die goed werkt: niet te lang en niet te kort. Deze lijst kan dan in het systeem worden aangeboden op de plek waar het incident wordt ingevoerd.
- Ten tweede zouden de systemen moeten worden aangepast om groepsincidenten beter te kunnen invoeren.

2.3 Gebruiksgemak (interface)

De computerkennis van de deelnemers aan de pilot werd danig op de proef gesteld door de vraag of zij de interface logisch en duidelijk vonden. De meeste deelnemers wisten namelijk niet wat een interface was. Een interface is datgene wat de gebruiker in staat stelt om te communiceren met een computerprogramma: het zijn de schermpjes, mededelingen, knopjes en kleurtjes van een computerprogramma. Een goede interface is een noodzakelijke (overigens niet voldoende) voorwaarde voor een goed systeem.

RIOS en IRIS vergeleken

De interface van zowel IRIS als RIOS werd positief beoordeeld, waarbij IRIS iets positiever scoorde. Bij RIOS was het aantal 'voldoendes' in de meerderheid (4 van de 6 gegeven oordelen) en bij IRIS luidde het oordeel iets vaker 'goed' (5 van de 9). Maar hier is geen sprake van een groot verschil tussen de twee systemen.

Oordeel over gebruiksgemak (interface)

<i>systeem</i>	<i>meest gegeven</i>	<i>gemiddelde</i>	<i>aantal oordelen</i>
RIOS	voldoende	3,4	7
IRIS	goed	3,6	9

Legenda:

1 = slecht, 2 = onvoldoende, 3 = voldoende, 4 = goed.

1. In RIOS is te weinig ruimte voor het invoeren van informatie over de aanpak van daders of de nazorg voor slachtoffers.
2. Er is in beide systemen een verschil tussen de nummering van incidenten en de nummering van records in de database (rijen in de gegevenstabel). De nummers van de records in de database zijn echter volstrekt irrelevant voor de gebruikers en leiden alleen maar tot verwarring.
3. In RIOS wordt de registratie van een incident pas geaccepteerd als alle velden zijn ingevuld. Het komt echter regelmatig voor dat niet alle informatie bekend is (het exacte tijdstip van het incident, bijvoorbeeld).
4. De procedure die moet worden doorlopen om foutief ingevoerde incidenten te verwijderen, bleek voor de meeste gebruikers te hoog gegrepen te zijn. Dat is nadelig omdat alle ingevoerde incidenten – of ze nou juist zijn of niet – mee worden geteld in grafieken en tabellen. Daardoor kunnen zij het zicht op de werkelijkheid vertroebelen.

= > Aanbevelingen

- Er moet voldoende ruimte zijn om alle relevante informatie in te voeren.
- Ten tweede moeten de nummers van de records (rijen in de gegevenstabel) niet zichtbaar in beeld komen: het gaat alleen maar om het aantal ingevoerde incidenten.
- Ten derde moeten de mogelijkheden om foutief ingevoerde incidenten te wijzigen beter uitgelegd worden.
- Ten vierde moet het mogelijk zijn bepaalde velden op het formulier open te laten.
- Tot slot zou het goed zijn als er bij elk incident kan worden aangegeven of de zaak is afgerond of dat er nog actie nodig is.

2.4 Grafieken en tabellen

Alle ingevoerde incidenten kunnen worden gepresenteerd in de vorm van grafieken, tabellen en overzichten. De meest opvallende uitkomst van de pilot is wel dat hiervan slechts door een enkeling gebruik is gemaakt. Het is waarschijnlijk dat dit komt doordat de pilot te kort was om tot een zodanig groot aantal incidenten te komen dat grafieken en tabellen een nuttige samenvatting bieden. Men las eenvoudigweg even alle incidenten door als men overzicht wilde krijgen. Een andere reële mogelijkheid is echter, dat er (nog) geen behoefte bestaat aan dit soort overzichten. De meeste gebruikers beschouwen incidentenregistratie niet als een middel om tot algemene conclusies over veiligheid op school te komen, maar als een instrument om individuele leerlingen te volgen: een leerlingvolgsysteem, dus. Men denkt eenvoudigweg niet op het niveau van trends, algemene ontwikkelingen of iets dergelijks. Het genereren van overzichten is niet aan de orde: "de registratie" is in de ogen van de VC's het formulier dat alle informatie over een incident bevat. Sterker nog, als de incidenten eerst op een papieren formulier zijn opgeschreven, zijn deze papieren formulieren het belangrijkste. Die grijpt men uit de kast als men wil weten wat er precies is gebeurd. De invoer in de computer is mooi meegenomen, maar is niet eens noodzakelijk, zo lijkt het soms.

Op de scholen waar men wel overzichten of grafieken heeft opgevraagd, bleek overigens wel degelijk dat dit soort samenvattingen zin kunnen hebben. Zo bleek op een school dat vrijwel alle incidenten in de ochtenduren gebeurden. Mede op grond van de incidentenregistratie is toen besloten 's ochtends vaker te gaan surveilleren. En op een andere school liet de totaalgrafiek duidelijk zien dat een zeer groot deel van de incidenten in het klaslokaal gebeurd was. Dat zijn interessante uitkomsten die richting kunnen geven aan het veiligheidsbeleid van de school. Door per incident te denken, komen dergelijke onderliggende trends of verbanden niet aan het licht. Verwacht mag worden dat men meer gebruik zal maken van grafieken en tabellen naarmate er meer incidenten ingevoerd zijn.

RIOS en IRIS vergeleken

Op het punt van de grafieken en tabellen wordt IRIS meer gewaardeerd dan RIOS. Maar het aantal mensen dat hier een uitspraak over heeft gedaan, is klein (zie tabel), dus het is de vraag of deze uitkomsten wel gegeneraliseerd mogen worden. Bij RIOS is een 'onvoldoende' gegeven en een 'voldoende'. Bij IRIS gaven drie gebruikers het oordeel 'goed' en twee gaven 'voldoende'.

Oordeel over grafieken en tabellen

<i>systeem</i>	<i>meest gegeven</i>	<i>gemiddelde</i>	<i>aantal oordelen</i>
RIOS	onvold./voldoende	2,5	2
IRIS	goed	3,6	5

Legenda:

1 = slecht, 2 = onvoldoende, 3 = voldoende, 4 = goed.

De gebruikers hebben ook concrete opmerkingen gemaakt over de grafieken en tabellen. De belangrijkste punten worden hieronder opgesomd.

1. In RIOS worden de grafieken zeer fijnmazig opgesplitst: elke categorie van incidenten krijgt een eigen kleur en een eigen staafbalk. Dat leidt er, als het aantal incidenten boven de twintig uit komt, toe dat de grafieken onleesbaar worden. Ook valt de helft van de labels weg in de grafieken.
2. In RIOS zijn de grafieken die de uitkomsten per geslacht weergeven eigen-

lijk onbruikbaar, omdat dit het geslacht van de melder betreft en niet die van slachtoffer of dader. Deze laatste gegevens worden niet geregistreerd.

3. In IRIS wordt de grafiek met alle incidenten per maand niet chronologisch, maar op alfabet gesorteerd, wat verwarrend werkt.

4. Bij het maken van een tekstoverzicht van alle incidenten, zijn de namen van de betrokkenen niet duidelijk genoeg. Dit geldt voor RIOS en voor IRIS.

= > *Aanbevelingen*

- De grafieken moeten ook duidelijk leesbaar blijven als er een groot aantal incidenten van verschillende categorieën is ingevoerd. In RIOS moet het lettertype waarschijnlijk worden aangepast, om te voorkomen dat de helft van de tekst wegvalt.
- Ten tweede moet spaarzaam met grafieken worden omgesprongen: alleen de meest relevante gegevens moeten grafisch worden gepresenteerd. De rest kan wel in een tabel.
- Tot slot blijkt dat er behoefte bestaat aan meer informatie over personen die betrokken zijn bij incidenten. In IRIS is dit een eenvoudige ingreep, omdat hier de namen van daders, slachtoffers en getuigen worden ingevoerd. In RIOS zou echter een fundamentele aanpassing nodig zijn, omdat het systeem dan moet worden omgevormd van een incidentenregistratie tot een registratie van incidenten *en* personen. Bij dit laatste punt wordt in hoofdstuk 4 uitgebreid stilgestaan, als we kijken naar de manier waarop de systemen in de organisatie kunnen worden ingepast.

2.5 Afsluitend

De installatie van de systemen op de scholen die meededen aan de pilot was erg arbeidsintensief, maar vrij eenvoudig. De hoeveelheid werk was zo groot omdat elke school eigen ideeën had over de plek waar het programma moest worden geïnstalleerd en er eigenlijk overal wel een creatieve oplossing moest worden gezocht voor onverwachte gebeurtenissen. Aan de andere kant waren de oplossingen per school meestal vrij eenvoudig te vinden, omdat men koos voor installatie op een stand-alone computer en niet op een netwerk.

De mogelijkheid het systeem aan te passen aan eigen wensen is niet veel gebruikt. Men lijkt de systemen een beetje als een 'gegeven' te beschouwen: mogelijkheden die worden aangeboden zijn mooi meegenomen, maar als iets niet kan is de houding vrij passief: 'dan maar niet'. Dit mag opvallend worden genoemd, aangezien in de gesprekken wel degelijk bleek dat men graag andersoortige incidenten had willen invoeren of meer informatie kwijt had gewild over nazorg, opvang en dergelijke. Dit soort zaken komen kennelijk niet spontaan naar boven, maar moeten door iemand 'van buitenaf' worden aangewengeld.

De interface van beide systemen is als voldoende of goed beoordeeld: men vindt de programma's prettig en overzichtelijk werken.

De grafieken en tabellen, tot slot, worden vrijwel niet opgevraagd. Dat kan komen doordat er nog niet zoveel incidenten zijn ingevoerd, maar wij hebben het idee dat het vooral komt doordat VC's niet gericht zijn op het krijgen van overzicht. Ze denken op het niveau van individuele incidenten en, met name, leerlingen. Bij een toekomstig systeem zou daar goed rekening mee moeten worden gehouden. Het gaat niet zozeer om het perfectioneren van grafieken en tabellen, als wel het stimuleren van het gebruik daarvan.

RIOS en IRIS vergeleken

IRIS scoorde op drie van de vier punten duidelijk beter dan RIOS: de installatie was gemakkelijker, het systeem kon beter worden aangepast aan eigen wensen en de grafieken en tabellen werden meer gewaardeerd. IRIS scoort op deze punten 'goed' en RIOS scoorde 'onvoldoende' of 'voldoende'. Wat de interface betreft ontlopen de twee systemen elkaar niet veel: RIOS en IRIS worden voldoende tot goed gewaardeerd.

Oordeel

<i>aspect</i>	<i>IRIS</i>	<i>RIOS</i>
installatie	4,0 (goed)	2,8 (voldoende)
aanpassen	3,7 (goed)	2,3 (onvoldoende)
interface	3,6 (goed)	3,4 (voldoende)
grafieken	3,6 (goed)	2,5 (onvold./voldoende)

Legenda:

1 = slecht, 2 = onvoldoende, 3 = voldoende, 4 = goed.

Overigens zijn in dit hoofdstuk nog lang niet alle gemaakte opmerkingen over de programma's opgenomen. Op sommige scholen ging het om wel dertig punten of puntjes. Deze zijn uiteraard wel allemaal opgetekend (in de bijlage worden de kritiekpunten letterlijk weergegeven).

3 Beschrijving geregistreerde incidenten

Hoeveel incidenten zijn er geregistreerd per school? Om wat voor incidenten ging het?

Hoewel het niet het doel van de pilot was om hier een uitspraak over te doen, is het voor de beeldvorming van beslissers over de vraag 'Hoe nu verder?' relevant om te weten waar we het eigenlijk over hebben. Belangrijk om vooraf op te merken is dat we hier niet streven naar volledigheid. Dit kan ook niet, aangezien de laatste incidenten die in RIOS waren ingevoerd niet op elke school konden worden geprint tijdens het afsluitende bezoek. Voor een globale indruk is echter genoeg materiaal beschikbaar.

Aantal incidenten

Het is opvallend om te zien dat het op alle deelnemende scholen om ongeveer evenveel incidenten gaat: gemiddeld zes per maand. Dit geldt voor grote en kleine scholen, witte en zwarte scholen, ROC's, Lycea en Montessori-scholen. Dit is natuurlijk een zeer verrassende uitkomst: er bestaan overduidelijk grote verschillen tussen scholen en het is zeer onwaarschijnlijk dat er geen verschillen in aantallen incidenten zouden zijn. Ook kan geconstateerd worden dat zes incidenten per maand duidelijk minder is dan werd verwacht op basis van eerdere onderzoeken en discussies met scholen.

Daarom denken wij dat hier sprake is van een registratie-effect. Op een school waar een VC wordt belast met de taak incidenten te registreren, komen per maand kennelijk zo'n zes incidenten – zeer waarschijnlijk de ernstige incidenten – op zijn of haar bureau terecht⁴. De verdeling over de maanden laat geen stijgende lijn zien: de meeste incidenten gebeurden in oktober en november, halverwege de pilot. Het feit dat er geregistreerd wordt betekent dus niet, tenminste niet op de korte termijn, dat er steeds meer incidenten ter ore komen van degene die registreert.

Soort incidenten

In totaal maken diefstallen, en dan vooral van mobiele telefoons, tassen en rekenmachines, ongeveer de helft uit van alle geregistreerde incidenten. Op de tweede plaats komen vechtpartijen, die ongeveer een kwart vormen van het totaal. Daarna gebeurt er iets eigenaardigs: per school lijken bepaalde incidenten ineens veel vaker voor te komen dan elders. Zo was er een school waar op een totaal van tien incidenten maar liefst vier gevallen van seksuele intimidatie zijn geregistreerd. Op de andere scholen kwam deze laatste categorie bijna nooit in de registratie terecht. Op weer andere scholen vonden we bijvoorbeeld ineens een groot aantal ingegooide ramen of juist veel vernielingen, waar andere scholen nooit met die problemen lijken te kampen. Het kan natuurlijk dat deze verschillen hun basis vinden in de werkelijkheid, maar het is aannemelijker om te veronderstellen dat hier wederom sprake is van een registratie-effect. Een VC die extra let op pesterijen zal ongetwijfeld meer pesterijen in het systeem invoeren, dan iemand die zijn of haar aandacht beperkt tot vechtpartijen, diefstallen of welk ander incident dan ook. De richting waarin de VC kijkt, bepaalt tot op grote hoogte wat er gezien wordt.

Noot 4 Op twee scholen zijn ook de zogenaamde 'EHBO-incidenten' geregistreerd. Hierdoor wordt het aantal incidenten ongeveer verdubbeld.

Jongens en meisjes

Onder de daders zijn de jongens in de overgrote meerderheid: zij nemen zo'n negentig procent van alle incidenten voor hun rekening. Bij de slachtoffers is het aantal jongens en meisjes grofweg in evenwicht. Overigens zijn er ook op elke school wel een paar incidenten ingevoerd waar geen dader of zelfs geen slachtoffer bekend was (vernielingen, bijvoorbeeld).

Plaats van de incidenten

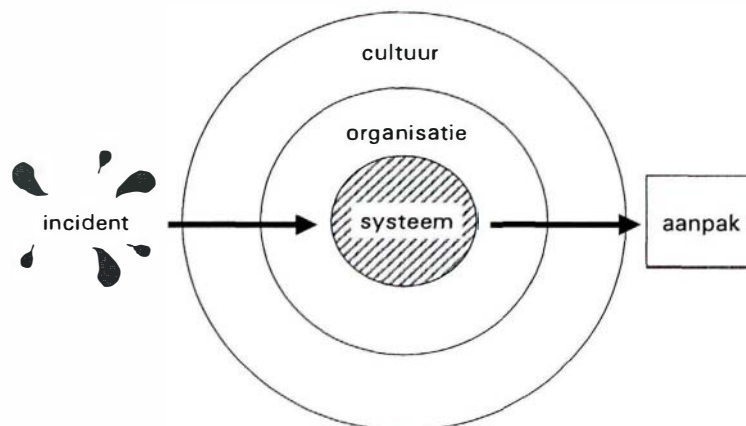
De meeste incidenten die geregistreerd zijn, vonden plaats in het schoolgebouw (lokaal, gang, gymzaal) of op het schoolplein. In de lokalen blijken regelmatig incidenten te gebeuren, voornamelijk diefstallen. Vechtpartijen spelen zich meestal in de gang, op het plein of buiten het schoolterrein af. Incidenten op routes van en naar school komen slechts weinig in de registratie terecht. Dat is opvallend omdat uit eerder onderzoek⁵ bleek dat hier de meeste incidenten gebeuren rondom de school of op weg van of naar school. De meest ernstige incidenten worden wel geregistreerd. Het is dus goed mogelijk dat er meer mis gaat onderweg, maar in de meeste gevallen bereikt deze informatie de VC niet. Of de VC ziet het niet als zijn of haar taak incidenten van buiten de school te registreren. In onze gesprekken bleek dat hier inderdaad verschillend over werd gedacht tussen verschillende scholen, maar soms ook binnen afzonderlijke scholen. In het volgende hoofdstuk komen we hier nog op terug.

Noot 5 E. van Dijk en S. Frielink, *Veiligheid op onderwijsinstellingen in Amsterdam West/Zuid/Oost*, ASVOS (1998/1999).

4 Organisatie

In de inleiding werd het al aangegeven: het lijkt er op dat het registratiesysteem dat gebruikt wordt minder belangrijk is dan de organisatie en de cultuur eromheen. Onderstaand schema geeft een overzicht van de drempels die genomen moeten worden voordat een incident ook echt in het systeem kan worden ingevoerd.

Figuur 1 Drempels voor incidentenregistratie: cultuur, organisatie en systeem



Alleen als er op een school de cultuur heerst dat incidenten geregistreerd moeten worden is er een kans dat het ook echt gebeurt. Vervolgens moet er een organisatie zijn die registratie mogelijk maakt: er moeten formulieren klaarliggen en er moet iemand zijn die verantwoordelijk is voor de registratie. De derde drempel wordt gevormd door het systeem zelf. Het systeem moet prettig zijn in het gebruik en de gewenste resultaten opleveren. Na invoer van incidenten in het systeem, moeten dezelfde drempels nogmaals gepasseerd worden, wil het tot een aanpak van de problemen komen.

Het systeem in het hart van deze figuur is waar de pilot zich eigenlijk op concentreerde: het uitproberen van twee systemen voor het registreren van incidenten.

Maar de figuur laat zien dat het systeem zelf niet bepalend kan zijn voor het slagen of falen van incidentenregistratie. Daarom is ook aandacht besteed aan de organisatie op school. Aan de deelnemers aan de pilot is gevraagd of het systeem in te passen is in de schoolorganisatie. Daarbij is in de gesprekken ingegaan op vragen als: hoe is incidentenregistratie georganiseerd op de scholen? Wie is er verantwoordelijk voor en wie doet het? Wat zijn knelpunten in de organisatie?

4.1 Organisatie rondom de incidentenregistratie

Bij acht van de dertien deelnemende scholen worden de incidenten door de veiligheidscoördinator ingevoerd. Op drie scholen worden de incidenten door de (con)rector ingevoerd. Eén school laat de incidenten door meerdere perso-

nen invoeren, te weten de drie leerjaarcoördinatoren.

Op vrijwel alle scholen⁶ worden incidenten door docenten, conrectoren en/of leerlingen gemeld aan de 'beheerder' van de incidentenregistratie. Concreet betekent dit dat een incident in de meeste gevallen eerst op papier wordt gezet en pas later door de beheerder wordt ingevoerd in het systeem. Deze procedure fungeert als filter: alleen de ernstige incidenten die niet met praten op te lossen zijn, worden aan de beheerder gemeld en ingevoerd. Minder ernstige incidenten worden overigens wél vaak door betrokken docenten ingevoerd in het leerlingvolgsysteem of – zoals op één van de deelnemende scholen – in een door docenten zelf ontwikkeld 'incidentenbestand'.

Deze organisatorische constructie en procedure leidt tot een aantal knelpunten in de registratie van incidenten. De belangrijkste daarvan is het feit dat op geen enkele school alle incidenten de beheerder van het registratiesysteem ter ore komen. Bovendien zijn vaak de details van een incident voor de beheerder – die het incident moet invoeren – onvoldoende bekend of duidelijk waardoor niet alle velden in de registratie kunnen worden ingevoerd. Op een enkele school tracht men dit te ondervangen door uitgeprinte (lege) formulieren in de school neer te leggen die kunnen worden ingevuld door docenten.

Opvallend is dat – ondanks bovengenoemd knelpunt – vrijwel geen enkele school er voorstander van is om de incidentenregistratie toegankelijk te maken voor (alle) docenten, mentoren en/of conrectoren. Hiervoor worden veelal twee redenen aangevoerd: aantasting van privacy en mogelijke 'vervuiling' van het systeem als iedereen incidenten in kan voeren en/of gegevens kan bekijken.

Doordat op de meeste scholen de invoer van incidenten door slechts één persoon wordt verzorgd, treedt overigens wat dat laatste punt betreft nu juist een tegengesteld effect op: het aantal en soort incidenten dat gemeld wordt, blijft – zoals eerder gezegd – heel beperkt.

Opvallend is bijvoorbeeld dat incidenten die rondom de school of op weg naar of van school plaatsvinden bijna niet geregistreerd worden. Dit mag opvallend worden genoemd, omdat ander onderzoek⁷ liet zien dat daar de meeste incidenten gebeuren.

4.2 Gebruik van de registratie binnen de organisatie

Het doel van een systematische registratie van incidenten is uiteindelijk om de feitelijke veiligheid op school te (kunnen) verbeteren. Maar gebruiken scholen de incidentenregistratie daar ook werkelijk voor?

Een aantal wel. Op de scholen waar uitdraaien worden gemaakt van de ingevoerde incidenten, worden de rapporten die daarvan het resultaat zijn ook gebruikt om trends te ontdekken. Een enkeling geeft aan de rapporten te (willen) gebruiken om medewerkers een beeld te tonen van de meest voorkomende incidenten in de school. Ook werd een aantal keer aangegeven dat een centrale registratie handig zou zijn, zodat scholen en/of vestigingen van

Noot 6 Op één school wordt van een andere procedure gebruik gemaakt: daar komen leerlingen zaken als diefstal zelf melden, waarna het incident meteen – samen met de leerling – wordt ingevoerd.
Noot 7 E. van Dijk en S. Frielink, *Veiligheid op onderwijsinstellingen in Amsterdam West/Zuid/Oost*, ASVOS (1998/1999).

scholen vergeleken kunnen worden. Op basis van een dergelijke vergelijking kan een school immers vaststellen of bepaalde incidenten vaker dan gemiddeld voorkomen en wellicht apart aangepakt dienen te worden.

Veel vaker echter geven de scholen aan incidenten te willen (kunnen) koppelen aan leerlingen. Het doel is dan niet zozeer het overzicht te krijgen van alle incidenten die op school plaatsvinden om op basis daarvan beleid te ontwikkelen, maar veel meer om per leerling een overzicht te krijgen van de incidenten waar hij of zij bij betrokken is geweest. In dat kader wordt een mogelijke koppeling met het leerlingvolgsysteem door meerdere scholen genoemd. Het kunnen uitdraaien van incidenten per leerling wordt door vrijwel alle scholen genoemd als systeemeis. Daarbij moet uiteraard wel een goede waarborg zijn voor de beveiliging van gegevens en de privacy van alle betrokkenen (leerlingen, docenten en scholen). Dit is dan ook één van onze aanbevelingen in het laatste hoofdstuk.

4.3 Afsluitend

Al met al wordt de mogelijkheid om het systeem in te passen in de schoolorganisatie slechts door één school als voldoende beoordeeld. Daarbij wordt door de scholen aangegeven dat dit nauwelijks aan het systeem zelf ligt, maar veeleer aan de wijze waarop een en ander georganiseerd wordt in de scholen.

Wil het (gebruik van het) systeem in de toekomst een succes worden dan zal aan de volgende randvoorwaarden moeten worden voldaan:

- 1 Het moet duidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor het verzamelen en invoeren van incidenten binnen de school én deze functionaris dient daar ook tijd voor te krijgen;
- 2 Intern – met name tussen directie en veiligheidscoördinatoren – dient goed afgesproken te worden welk type incidenten wél en niet geregistreerd dienen te worden;
- 2a Als men scholen onderling zou willen vergelijken, is het bovendien wenselijk dat dergelijke afspraken ook overkoepelend worden gemaakt;
- 3 Het feit dat er geregistreerd wordt, welke incidenten geregistreerd worden en hoe de `meldingsprocedure' er precies uitziet, dient intern gecommuniceerd te worden naar zowel medewerkers als leerlingen. Ook voor sommige externen zoals andere scholen, de politie of hulpdiensten kan het relevant zijn hen op de hoogte te brengen van het bestaande systeem;
- 4 Het systeem moet zowel incidentgericht als persoonsgericht zijn. Concreet moet het dus mogelijk zijn om – al dan niet gekoppeld aan het leerlingvolgsysteem – uitdraaien per leerling of per groep leerlingen te maken. De privacy dient hierbij gewaarborgd te blijven.

5 Conclusies en advies

Op dertien Amsterdamse scholen zijn twee verschillende systemen voor incidentenregistratie uitgeprobeerd. De scholen hebben registraties ingevoerd en hebben – na afloop van de pilot – een evaluatie ingevuld. In dit rapport worden de uitkomsten van die evaluatie gepresenteerd. In dit laatste hoofdstuk trekken wij enkele conclusies en geven wij een advies voor het vervolg op de pilot. Daarbij zullen wij uiteraard ook aangeven welke overwegingen ons tot dat advies hebben geleid, zodat de lezer een eigen afweging kan maken.

5.1 Conclusies

Het enthousiasme om mee te doen aan de pilot was groter dan verwacht: maar liefst dertien scholen hebben zich aangemeld als vrijwilliger. Dat enthousiasme is voor het grootste deel overeind gebleven tijdens de pilot. De twee gekozen systemen (RIOS en IRIS) hebben hun eerste test wat dat betreft dus goed doorstaan. Er zijn wel allerlei opmerkingen en suggesties ter verbetering gedaan, maar al met al lijken de systemen goed te voldoen. Ook hebben de systemen al tot enkele concrete resultaten geleid. Zo was er een school die ontdekte dat de meeste incidenten 's ochtends gebeurden. Op grond daarvan is besloten het toezicht tijdens die uren uit te breiden. Op een andere school bleek dat een aanzienlijk deel van de incidenten in het klaslokaal gebeurde. Dat vereist natuurlijk een andere aanpak dan bijvoorbeeld vechtpartijen op het schoolplein of diefstallen uit kluisjes.

Een ander positief effect van incidentenregistratie dat nu al naar voren kwam, is dat men gedwongen wordt duidelijker te omschrijven wat er gebeurd is. Vaak voert de VC een registratie in en geeft hij of zij een printje van de melding terug aan de betrokken docent. Die controleert vervolgens of de weergave juist is en wordt er tegelijkertijd aan herinnerd dat er wellicht nog een vorm van nazorg moet volgen of dat er op een andere manier actie moet worden ondernomen. Ook leidt incidentenregistratie ertoe dat de VC beter in zijn of haar hoofd heeft wat er allemaal gebeurt aan incidenten op school: de informatie is meer gestructureerd dan voorheen.

Naast deze positieve effecten van incidentenregistratie, heeft de pilot ook wel een probleem blootgelegd: slechts het topje van de ijsberg wordt geregistreerd. Ten eerste komt dit doordat vooral ernstige incidenten de registrator bereiken. Breed wordt onderkend dat kleine incidenten vaak een opmaat vormen voor ernstiger incidenten, dus het zou goed zijn als meer van die lichtere incidenten worden geregistreerd, maar in de praktijk lukt dat dus niet. De meeste VC's wijzen er overigens ook op dat ze absoluut geen tijd hebben om die "berg" aan incidenten in te voeren. Daar zal dus een oplossing voor moeten worden gevonden als het wenselijk wordt geacht dit wel te gaan doen. Ten tweede is er een fysiek of organisatorisch filter: op bijna elke school zijn gemiddeld zes incidenten per maand geregistreerd. Dat kan niet anders dan een registratie-effect zijn: kennelijk krijgt een persoon die zich bezighoudt met incidentenregistratie per maand zo'n zes incidenten te horen of – nog schrijnender – deze persoon heeft slechts tijd voor het invoeren van zes incidenten per maand. Wil een school met incidentenregistratie echter werkelijk inzicht krijgen in alles wat er gebeurt om op grond daarvan tot een verbetering van de veiligheid te komen, dan zal het aantal geregistreerde incidenten omhoog moeten.

5.2 Aanbevelingen

De belangrijkste aanbeveling luidt om door te gaan met incidentenregistratie op scholen. Het enthousiasme is groot en de kansen om er echt mee aan de slag te gaan liggen voor het grijpen. Het is nu zaak om met kracht door te gaan op de ingeslagen weg en alle VIOS-scholen aan te bieden mee te gaan doen met incidentenregistratie. Maar het is wel belangrijk dat scholen hun incidentenregistratie serieuzer gaan nemen: teveel incidenten blijven buiten het zicht van de VC en van de incidenten die wel worden waargenomen komt nog niet alles in de incidentenregistratie terecht.

Hieronder doen wij een aantal concrete aanbevelingen. Het is onze bedoeling hiermee een voorzet te geven voor de discussie – niet om deze af te sluiten. De uitkomsten van de pilot en de aanbevelingen zullen ook worden gepresenteerd in de drie VC-netwerken in mei 2003. De VC-netwerken zijn door de directeuren gemandateerd om besluiten te nemen over de incidentenregistratie op hun school. Dat betekent dat tijdens die bijeenkomsten concrete afspraken kunnen worden gemaakt met scholen die willen gaan werken met incidentenregistratie vanaf de start van het schooljaar 2003/2004.

1. Kies IRIS, laat aanpassingen doorvoeren

De werkgroep spreekt op basis van de evaluatie een voorkeur uit voor het programma IRIS. Eén lid van de werkgroep heeft een voorkeur voor RIOS. Op basis van de opmerkingen en punten van kritiek die in de pilot naar voren zijn gekomen (zie bijlage), moet IRIS worden aangepast. Het verdient volgens de werkgroep de voorkeur één systeem voor te stellen aan alle scholen omdat a) dit vergelijkingen op een later moment mogelijk maakt en b) slechts bij één programma aanpassingen hoeven te worden doorgevoerd.

Het is moeilijk in te schatten welke kosten verbonden zijn aan het aanpassen van IRIS, maar op dit moment is al wel duidelijk dat het prijskaartje van de twee programma's verschillend is: IRIS kan voor de kostprijs van CD-rom, handleiding en verzending worden geleverd (ongeveer € 50, =), terwijl RIOS (bij afname van minimaal vijftig licenties) € 375, = per school kost.

2. Verspreid het systeem en richt een helpdesk op

Vervolgens zou het gekozen systeem moeten worden verspreid onder alle VIOS-scholen die incidentenregistratie willen invoeren. Om de vaart erin te houden zou de nieuwe versie van het programma na de zomervakantie van 2003 klaar moeten liggen. Uit de pilot blijkt duidelijk dat het belangrijk is om scholen daarbij begeleiding te geven. Het is nodig dat er iemand langs komt om het systeem te installeren, er moet een duidelijke handleiding komen en een helpdesk. De helpdesk moet zowel antwoord kunnen geven op technische vragen als op organisatorische en inhoudelijke vragen.

De keuze voor één van beide systemen zou voor een aantal pilotscholen betekenen dat zij overstappen van het ene systeem naar het andere. Het overzetten van reeds ingevoerde incidenten kan helaas niet 'met een druk op de knop': daar zijn de systemen te verschillend voor. Zoals nieuwe scholen begeleiding krijgen bij het invoeren van het systeem, zouden pilot-scholen die willen overstappen volgens ons hulp moeten krijgen bij het overzetten van de gegevens.

3. Geen dwang, maar drang

In deze pilot hadden wij het genoeg te mogen werken met scholen die zich vrijwillig hadden aangemeld voor deelname aan de pilot. Maar zelfs dat was geen garantie dat men alle incidenten altijd netjes invoerde. De werkdruk van de VC's is vaak zo hoog dat men het erbij moet doen. Daarom werd het ook wel als prettig ervaren dat er in het kader van de pilot regelmatig iemand langs kwam om te vragen hoe het ging en hoeveel incidenten er nu eigenlijk waren ingevoerd. Die externe druk zal ook in de toekomst op de een of andere manier aanwezig moeten zijn, wil incidentenregistratie slagen.

Incidentenregistratie kan volgens ons op drie manieren worden verspreid: vrijwillig, onder dwang of met drang. De laatste variant lijkt ons de beste. Vrijwilligheid zou mooi zijn, maar de pilot leert ons dat de dagelijkse praktijk al snel alle aandacht van de VC opeist. Dwang lijkt ons onwenselijk omdat dit allerlei negatieve consequenties zal hebben. Het systeem staat of valt met de actieve betrokkenheid van mensen in de school zelf: als die er niet is, is incidentenregistratie gedoemd te mislukken. Wat wel zou kunnen, is werken met een lichte drang vanuit het idee dat scholen enerzijds een eigen verantwoordelijkheid hebben voor het registreren van incidenten, maar anderzijds geholpen mogen worden bij het voeren en ontwikkelen van een doeltreffend veiligheidsbeleid. Een van de beste manieren om het gebruik van incidentenregistratie te stimuleren is het laag houden van de kosten (tijd en geld) voor de scholen. Daarnaast is persoonlijke begeleiding een voorwaarde voor succes.

Een punt wat hier zijdelings mee te maken heeft, willen wij ook kort aanstippen. Het is in de praktijk zo, dat er meestal slechts één persoon per school verantwoordelijk is voor de incidentenregistratie. Dat is een kwetsbare constructie: als deze persoon om wat voor reden dan ook niet meer door kan gaan met incidentenregistratie, kan de opgebouwde kennis verloren gaan. Daarom zouden er volgens ons per school – of eigenlijk per vestiging – altijd minimaal twee personen moeten zijn die de incidentenregistratie beheersen. Natuurlijk kunnen zij onderling een taakverdeling maken, waarbij de een al het werk doet, maar het is belangrijk dat beiden weten hoe het systeem werkt. Dit voorkomt automatisch dat de registratie afhankelijk is van de aanwezigheid van slechts één persoon op school en levert de vervanging bij bijvoorbeeld ziekte geen grote problemen op.

4. Meer incidentenregistratie dan leerlingvolgsysteem

Een aanzienlijk aantal deelnemers aan de pilot beschouwde incidentenregistratie niet als een middel om overzicht te krijgen in aantal en soort incidenten, maar als een instrument waarmee informatie over afzonderlijke leerlingen kan worden verkregen. Wat heeft deze jongen op zijn kerfstok? Kennen we dit meisje niet al van een eerder incident? Deze wijze van raadplegen beschouwen wij niet als incidentenregistratie, maar als een leerlingvolgsysteem. Sommige scholen gaven aan dat ze de incidentenregistratie graag als een integraal onderdeel zouden willen koppelen aan hun administratiesysteem, zoals Schoolfact, Schoolplus, Schoolvision, Røljef of een van de andere systemen die in Amsterdam in gebruik zijn. Het voordeel is duidelijk: er komt niet weer een nieuw systeem naast de reeds bestaande systemen. Aan de andere kant zijn er ook nadelen.

- Het zou een kostbare zaak worden om voor alle in gebruik zijnde syste-

men een extra module te (laten) maken. Voor Røljef is dit waarschijnlijk nog wel te overzien, maar de andere systemen worden door grote softwarebedrijven gemaakt en geëxploiteerd. Aanpassingen zijn daardoor zeer kostbaar en tijdrovend.

- Een tweede nadeel is, dat het moeilijker wordt om overzichten te genereren. Leerlingenadministraties bieden vaak niet de mogelijkheid grafieken te maken van bijvoorbeeld alle diefstallen in de loop van een schooljaar.
- Een derde nadeel is dat implementatie veel tijd zou kosten. De Montessori Scholen Amsterdam gaan bijvoorbeeld alle vijf overstappen op de nieuwe Windows-versie van Schoolfact (Schoolvision), maar de datum waarop dat zal gebeuren is nog niet duidelijk. Als er voor zou worden gekozen een aparte module te (laten) maken voor incidentenregistratie, dan kan dat natuurlijk pas daarna worden aangehaakt. Dan hebben we het dus al over 2005 voordat er een nieuw systeem voor incidentenregistratie in gebruik kan zijn.

Om al deze redenen stellen wij voor toch te kiezen voor een apart systeem voor incidentenregistratie. Daarin moet dan uiteraard wel de mogelijkheid worden geboden op de naam van individuele leerlingen te zoeken⁸. IRIS kan die mogelijkheid bieden, omdat zowel incidenten als personen worden vastgelegd. De wijze van raadplegen op persoonsniveau is echter wel voor verbetering vatbaar: dit zou in versie 2.0 beter moeten zijn geregeld.

5. Bied service en nazorg aan

Incidentenregistratie is niet iets wat een school er 'zomaar' even bij doet. Men is prima in staat de belangrijkste handelingen zelf te verrichten, maar men wil graag begeleiding bij een aantal werkzaamheden. Het genereren van overzichten en het ontwikkelen van een plan van aanpak voor het oplossen van bepaalde problemen is externe hulp zeer welkom. Ook lijkt het ons, zoals gezegd, zeer wenselijk een *helpdesk* te hebben waar men met technische, maar ook met organisatorische of inhoudelijke vragen terecht kan. Verder moet er volgens ons voor worden gezorgd dat iemand het overzicht heeft over de gang van zaken op alle deelnemende scholen. Er zou bijvoorbeeld kunnen worden afgesproken dat er per regio jaarlijks een presentatie wordt gegeven op het regionale VC-overleg en het directeurenoverleg. Daar kan dan worden aangegeven hoeveel en welke soort incidenten er zijn gebeurd. Ook zijn er misschien lokale *good-practices* die kunnen worden verspreid onder alle scholen. Ook gemeentebrede zaken rond incidentenregistratie, zoals privacy, verdienen aandacht. Individuele scholen komen niet toe aan dat soort onderwerpen.

6. Registratie is schoolgebonden

Een aantal scholen heeft gevraagd om in de toekomst gegevens van verschillende scholen centraal te verzamelen om tot een overzicht voor heel Amsterdam te kunnen komen. Op dit moment is de werkgroep van mening dat dit geen wenselijke doelstelling zou zijn. Het is belangrijker nu eerst per school een helder doel te kiezen waarom men incidenten wil gaan registreren. Het gaat erom een aanpak te ontwikkelen voor gesignaleerde problemen, niet om het afleggen van verantwoording voor gevoerd beleid. Door nu direct aan te

Noot 8 Mits aan alle privacy-regelgeving is voldaan.

sturen op gemeentebrede vergelijking, kunnen andere, onwenselijke, processen in werking gaan treden. Scholen willen immers het liefst zo min mogelijk incidenten hebben (ze denken om hun goede naam) en anderzijds is er het probleem dat niet alle scholen dezelfde definitie hanteren van wat 'een incident' eigenlijk is. Daarom moet incidentenregistratie op dit moment schoolgebonden zijn.

7. Onderzoek mogelijkheid van registratie via internet

Afsluitend willen wij graag wijzen op de mogelijke voordelen van incidentenregistratie via internet. Dat heeft als voordeel dat er geen hoge eisen worden gesteld aan de computers en het netwerk van scholen, behalve toegang tot het internet. Er zijn inmiddels technieken beschikbaar om via internet op een veilige wijze gegevens uit te wisselen, zoals bij het betalingsverkeer tussen banken. Een tweede groot voordeel van deze techniek is, dat het programma maar op één plek hoeft te worden geïnstalleerd (op een centrale server) en niet meer op alle scholen apart. Dat onderdeel van de pilot – het bezoeken van alle scholen voor het installeren van het programma – was erg arbeidsintensief. Er moet natuurlijk niet over een nacht ijs worden gegaan bij het introduceren van zo'n internetsysteem, maar het lijkt ons de moeite waard de mogelijkheden verder uit te zoeken – ook al omdat verschillende scholen zelf aangaven dat 'benchmarking' of een soort centrale terugkoppeling wenselijk is. Dat wordt op de lange termijn ook mogelijk als de invoer via internet plaatsvindt.

Bijlage

Bijlage 1 Lijst met kritiekpunten

In deze bijlage worden (letterlijk) de opmerkingen en kritiekpunten van de deelnemers opgesomd per systeem. Dit om eventuele aanpassing van de systemen mogelijk te maken. De lijst is opgesteld door simpelweg alle commentaren onder elkaar te plaatsen. Sommige opmerkingen kunnen elkaar dan ook overlappen.

RIOS

- Koppeling tussen invoerformulier en gegevens gaat op een ingewikkelde manier: er moet een padnaam worden ingevoerd, maar slechts gedeeltelijk.
- RIOS voor Office 97 verwijst naar een verkeerde map (Rios i.p.v. Rios97). Tabellen konden daardoor slechts na handmatig ingrijpen worden gekoppeld. Dit is voor de meeste gebruikers te hoog gegrepen.
- De 'handleiding' van RIOS ging alleen over installatie van het programma en werd beoordeeld als te beperkt en niet duidelijk. Een gebruikershandleiding ontbrak zelfs geheel.
- Het zou misschien goed zijn een veldje 'zaak afgerond ja/nee' toe te voegen. Dan kan de VC af en toe een selectie maken van openstaande registraties waar dus nog wat mee moet gebeuren (geldt ook voor IRIS).
- Incidentcodes zijn vanuit het slachtoffer geformuleerd. Mag wat objectiever, zoals in de afkortingen wel gebeurt.
- De installatieprocedure is onduidelijk.
- Nummering incidenten is anders dan van records. Verwarrend.
- Eis dat alle velden ingevuld moeten zijn is te hoog gegrepen.
- Verwijderen van foutief ingevoerde incidenten is ingewikkeld.
- Onduidelijk wanneer de gegevens nou wel worden bewaard en wanneer niet. Meerdere gebruikers waren meldingen 'kwijt'. Een knop 'Opslaan' zou handig zijn.
- Er is geen ruimte voor slachtoffernamen.
- Lijst met incidenten is te beperkt.
- Te weinig ruimte voor invoer aanpak of nazorg.
- De aanwezigheid van een 'houdbaarheidsdatum' is niet handig. De beveiliging zit ook niet op de data, maar op het formulier. En door het terugzetten van de systeemtijd is de beveiliging makkelijk te omzeilen.
- Als je de grafiek 'op datum' opvraagt krijg je de grafiek voor datum en plaats. Daarnaast is het raar dat als kop van de grafiek 'per maand' staat. Kies er voor de duidelijkheid één: 'op datum' of 'per maand'.
- Installatie mislukt bij Access97 omdat de map Rios97 heet. Je kan als gebruiker het pad niet opgeven; de enige optie is dus zelf naar de betreffende map te lopen, de naam te veranderen in 'Rios' en dan de koppelingen aan te brengen.
- Bij tabellen of overzichten is niet meteen duidelijk welke personen erbij betrokken waren, terwijl men dat het meest interessant vindt (geldt ook voor IRIS).
- Grafieken zijn deels zonder labels als er teveel categorieën komen.
- Grafiek per geslacht geeft geslacht van melder en niet van dader of slachtoffer (die worden ook niet vastgelegd, overigens).
- Als autocorrectie actief is springt dat bij elke invoer omhoog.
- Inloggen als beheerder zou onder je eigen naam moeten kunnen.
- In het rapport per melding staat 'indident'

- Er moet een leeg formulier komen om anderen te laten invullen (op papier, dus)
- De volgorde in de keuzelijst van de personen/instantie 'gemeld aan' wil men veranderen.
- Inloggen moet via klikken op 'openen'
- "Record verwijderen" moet zijn "incident verwijderen"
- De incidentengrafiek was niet compleet: 'spullen vernield' ontbreekt
- Meldingen per klas zijn niet volledig: alleen 2a en 2d. 1^e klas, 3^e klas en 2f ontbraken helemaal.
- Er moet een bredere incidentdefinitie komen, want deze lijst bevat dingen die bijna niet voorkomen.
- De categorieën en labels zijn niet handig. Formuleringen als 'Je bent iets kwijt' werken niet. Het gaat om de dader en niet om het slachtoffer. Beter zou zijn: 'diefstal', 'vechtpartij', etc.
- Een school deed een suggestie voor een betere lijst met incidenten:
 - bedreiging met wapen
 - bedreiging zonder wapen
 - discriminerende opmerkingen
 - drugs verkopen
 - verdwenen/gestolen
 - fraude
 - grote mond
 - heling
 - iets doen onder bedreiging
 - lastig vallen
 - ongewenste intimiteiten
 - seksuele opmerkingen
 - slaan/schoppen
 - spullen vernieling
 - uitschelden/pesten
 - uitsturen
 - vechtpartij
- Er moeten bij 'gemeld aan' meerdere antwoorden mogelijk zijn. En toevoegen: politie, conciërge, onderwijshulpverleners.
- De handleiding wordt niet gelezen – men weet dus niet dat er categorieën konden worden aangepast.
- De nummering is verwarrend. De records worden goed genummerd, maar het nummer bovenin is raar. Ook is bij opslag de boel soms ineens verdwenen. Iemand had tien incidenten ingevoerd, maar er zaten er maar vijf in.

IRIS

- Het zou misschien goed zijn een veldje 'zaak afgerond ja/nee' toe te voegen. Dan kan de VC af en toe een selectie maken van openstaande registraties waar dus nog wat mee moet gebeuren (geldt ook voor RIOS).
- Elke school moet de categorieën voor 'regio' en nog wat vragen zelf invullen, wat een drempel is aan het begin van het traject. Ondersteuning van buitenaf is op dat moment essentieel.
- Rapporten moeten op naam kunnen worden opgevraagd i.p.v. op incidentnummer.
- Bij het verwijderen van een incident moeten ook de personen verdwijnen.
- Bij printen kan je niet kiezen voor 1 incident.
- De knoppen 'per persoon' doen het niet. Leidt tot foutmeldingen en macrostoringen.
- Bij tabellen of overzichten is niet meteen duidelijk welke personen erbij betrokken waren, terwijl men dat het meest interessant vindt (geldt ook

- voor RIOS).
- Jaartal moet je invoeren als 2002, maar dat wordt weer automatisch afgekort tot 02 op computers die zo zijn ingesteld. Dat is verwarrend. Misschien is het het beste om er 02 van te maken.
 - 'Dreigen' kan beter 'bedreigen' heten.
 - Op het rapport over incidenten staat 'Incidente'.
 - Wat is een toa/poa? Toelichting geven.
 - Beleidsrapport gaf bij aanpak: aantal '0' terwijl dat net was ingevuld. Optelling werkte dus niet.
 - Incident "diefstal" zonder meer, ontbreekt. Stelen zit er wel in, maar dat is onlogisch omdat het in het alfabet ver achteraan staat.
 - Bij betrokkenheid mist de rol 'verdachte'.
 - De rol 'getuige' kan ook worden toegevoegd.
 - Toelichting op persoon wordt niet geprint als je het incident uitprint.
 - Grafiek datum is gesorteerd op alfabet, niet op maand.
 - Er moet duidelijker zijn hoe je door het systeem navigeert. Wellicht kunnen er van die toelichtende gele vlakjes verschijnen bij elke knop?
 - Spijbelen is dubbelop – dat wordt al geregistreerd door de leerplichtambtenaren.
 - Bij 'aanpak' wil men meer ruimte om een heel verhaal in te voeren. Ook wordt het verhaal wat je invoert niet helemaal geprint.
 - Bij de uitvouwlijstjes zou de cursor bovenaan moeten beginnen en niet onderaan. Of er moet een uitleg komen waaruit blijkt dat men door het typen van de eerste letter ook kan navigeren.
 - De lijstjes met incidenten zijn te uitgebreid.
 - Bij het printen van het rapport met alle incidenten is niet duidelijk welke daders, slachtoffers en melders bij een incident horen. Dat zou tussen haakjes erachter kunnen of de tussenstreep kan worden weg gelaten. En elk nieuw incident moet op een nieuwe pagina beginnen. Tot slot zouden alle incidenten op volgorde van datum moeten worden gesorteerd.
 - Bij de installatie moet een lijstje met standaardlocaties worden ingevuld in overleg met degene die gaat invoeren. Dit voorkomt tyfouten: A. Bonnstraat is iets anders dan A Bonnstraat.
 - De grafiek voor "sekse dader" klopt niet.
 - Invullen door het springen met de TAB-toets gaat niet altijd logisch door het formulier heen.
 - Medewerkers en leerlingen aanbieden via een uitvouwlijst.
 - Vestiging is niet nodig.
 - De lijst bij type incident is veel te lang.
 - De tekst "Als het een groep betreft" valt niet genoeg op.
 - Selectie van personen op naam voor printen zou mooi zijn.
 - De lay-out van de pagina's bij rapporten is niet optimaal. De schaal zou zo moeten zijn dat je een 'hele pagina' ziet. Dat bladert makkelijker.
 - Alle regels uit één tabel moeten bij elkaar staan en niet over twee pagina's verdeeld worden.
 - De tabellen worden op een rare manier aangemaakt als men zelf een nieuw type incident invult.
 - De grafiek type per plek is nu type per regio. Moet vestiging zijn.
 - Men wil ook een rapport per klas kunnen maken: alle personen met daarachter incidentnummer, type incident (diefstal) en rol: melder, dader of slachtoffer
 - In de tabellen staat soms '0' bij een categorie die volgens de invoer (het formulier) niet leeg is. Kennelijk werkt die koppeling niet altijd feilloos.
 - De lijst met incidentcodes zou meer ruimte moeten bieden voor eigen omschrijvingen: het is vaak niet zo helder wat er gebeurde – het is een complex aan incidenten en personen.