



HANDREIKING
BEGELEIDING VAN ZORGWEKKEND GEDRAG BIJ STUDENTEN

13 december 2024 – concept 0.6

Opdrachtgever: Jan Dijk (vanuit BVO)

Auteurs: Kim van Gennip en Karin Walstra-Timmermans in samenspraak met een multidisciplinaire projectgroep

Projectgroepleden: Jaap Weijermans, Jeanette Eindhoven (StS), Vinanda Kapooria (StS), Joost Molenaar (StS), Radboud Winkels (PPL), Bob Bom (FEB), August de Heij (FNWI), Jacqueline Antonissen (FGW), Saskia Voortman (JZ), Daphne van der Werf (FMG) en Bert Zwiép (FS)

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Aanleiding	3
2. Ongewenst gedrag versus zorgwekkend gedrag.....	3
3. Doel en reikwijdte handreiking	3
4. Handelingsperspectief	4
4.1 Wat doet de faculteit of de dienst?.....	4
4.2 Wat doet een casemanager?	4
4.3 Escalatie model naar het centrale Expertiseteam Complexe Casuïstiek Studenten	4
4.4 Wat doet het ECCS?	6
4.5 Wat is de rol van de beleidsmedewerker Integrale Veiligheid in het ECCS?.....	7
4.6 Wat is de rol van de Studentendecaan in het ECCS?.....	7
4.7 Wat is de rol van de medewerker juridische zaken in het ECCS?	7
5. Hoe is het strategisch beleid voor studentenwelzijn in het domein sociale veiligheid geborgd?	8
6. Registratie en monitoring incidentmeldingen.....	8
7. Nazorg	8
8. Sancties.....	8
Bijlage 1 Facultaire escalatieladder	9

1. Aanleiding

De UvA staat voor een positief werk- en studieklimaat, waarin we respectvol met elkaar omgaan, medewerkers en studenten zich veilig voelen en hun talenten kunnen ontplooien. De UvA kent een Crisiswijzer en een handreiking ‘Omgang met complexe casuïstiek in het domein sociale veiligheid’. De handreiking ‘Begeleiding van zorgwekkend gedrag bij studenten’ is bedoeld om deel te gaan uitmaken van de tools, documenten en aanwijzingen die beschikbaar zijn in het kader van de crisisorganisatie en het instrumentarium rondom sociale veiligheid.

De afgelopen jaren zien we een toename van het aantal complexe casussen met studenten, waardoor het belang van coherente (proces)aansturing, monitoring en nazorg verder is toegenomen. Deze specifieke handreiking spitst zich toe op de casuïstiek van studenten en dan met name waar het gaat om de dimensie ‘zorgwekkend’ gedrag en is bedoeld als routekaart voor de te nemen processtappen.

2. Ongewenst gedrag versus zorgwekkend gedrag

Ongewenst gedrag gaat over de omgang tussen personen die door een van de betrokkenen als ongewenst wordt ervaren. Een student die zorgwekkend gedrag vertoont kan tegelijk ook ongewenst gedrag vertonen; denk aan discrimineren, pesten, agressief en/of gewelddadig gedrag en (seksuele) intimidatie. Er zijn echter ook studenten die geen hulp (kunnen of durven) vragen, terwijl de omgeving zich zorgen maakt over het welzijn van de student. Vaak is er een vermoeden van ernstige psychische en/of psychiatrische problematiek. Soms is er sprake van een veiligheidsrisico voor de student zelf (suïcidale neiging) of voor de omgeving. Zorgwekkend gedrag kan dus ook gaan om situaties die een negatieve impact hebben op de student die er zelf niet goed mee om weet te gaan, of op diens omgeving, zonder dat er direct sprake is van ongewenst gedrag in de traditionele betekenis. Denk bijvoorbeeld aan conflicten met medestudenten, docenten of andere medewerkers, langdurig klaaggedrag, verward gedrag wat een gevoel van onveiligheid veroorzaakt, e.d.

Het is belangrijk dat er aandacht is voor beide dimensies; gedrag dat als ongewenst wordt ervaren en gedrag dat zorgwekkend is, maar niet altijd als ongewenst wordt ervaren in de traditionele betekenis van ongewenst gedrag. In beide gevallen kan er sprake zijn van een veiligheidsrisico en een grote impact op de omgeving van de student. In de praktijk komen beide situaties voor en zijn ze niet altijd goed van elkaar te scheiden.

Deze handreiking biedt kaders en handelingsperspectieven voor het omgaan met deze casuïstiek, waarbij er een onderscheid gemaakt kan worden tussen niet-complexe en complexe casuïstiek. Bij complexe casuïstiek gaat het om gedrag dat meerdere dimensies kent, impactvol is of dat mogelijk kan worden, waarvoor advies van experts wenselijk is en waarbij het in potentie kan gaan om een langer handelingsperspectief. Denk bij niet-complexe casuïstiek bijvoorbeeld aan een onbeleefde, verwarrende mail met enigszins dreigend taalgebruik. De student kan hier direct op worden aangesproken. Als dit leidt tot aanpassing van het gedrag, dan is de casus niet-complex en afgehandeld.

3. Doel en reikwijdte handreiking

Deze handreiking is geschreven voor alle medewerkers die in potentie te maken hebben met zorgwekkend gedrag van studenten (docenten, studieadviseurs, studentdecanen, vakcoördinatoren, baliemedewerkers, etc.) en heeft betrekking op zowel on campus als off campus casuïstiek, waarbij voor off campus casuïstiek geldt dat er een (ervaren) impact van de casus is in het onderwijs en/of de UvA organisatie.

De handreiking geeft informatie over:

- 1) het werkproces en de verantwoordelijkheden van faculteiten
- 2) het escalatie model naar het centrale Expertiseteam Complexe Casuïstiek Studenten (ECCS)
- 3) de borging van het strategisch beleid voor studentenwelzijn in het domein sociale veiligheid
- 4) incidentregistratie en nazorg.

De handreiking heeft geen betrekking op niet-complexe casuïstiek. Dat wil niet zeggen dat een dergelijke casus niet complex kan zijn voor degene die er mee te maken heeft. Zo'n casus wordt behandeld binnen de reguliere lijn (faculteit of dienst). Het is aan de faculteit om intern duidelijke richtlijnen en een stappenplan te hebben waar het gaat om casuïstiek in algemene zin.

4. Handelingsperspectief

Om studenten met zorgwekkend gedrag goed te kunnen begeleiden, is samenwerking en afstemming tussen de verschillende stakeholders essentieel. Onderstaand is het handelingsperspectief met de daarbij behorende verantwoordelijkheden en taken nader uitgewerkt voor zowel de faculteit als het Expertiseteam Complexe Casuïstiek Studenten (ECCS).

4.1 Wat doet de faculteit of de dienst?

Iedere faculteit of dienst heeft een duidelijke verantwoordelijkheidslijn – gekoppeld aan het personeelsmandaat - waar het gaat om de sociale veiligheid gerelateerd aan medewerkers. Waar het gaat om de sociale veiligheid van studenten of de sociale veiligheid die gerelateerd is aan het gedrag van studenten, is de faculteit ook primair verantwoordelijk voor het begeleiden en opvolgen van casuïstiek in het (sociale) veiligheidsdomein. Elke faculteit dient een heldere interne escalatielijn te hebben. In de praktijk blijkt dat hier verbetering nodig is. In bijlage 1 staat het voorbeeld van het escalatiemodel van de FEB. Dit voorbeeld kan door andere faculteiten benut worden voor het opstellen van een eigen escalatiemodel. Het belang van een duidelijke facultaire escalatielijn is dat elke medewerker binnen de faculteit weet welke processtappen gevolgd worden en bij wie hij of zij terecht kan en moet bij een signaal van zorgwekkend gedrag van een student. Het kan zijn dat een niet-complexe casus zich ontwikkelt tot een complexe casus; in dat geval is deze handreiking van toepassing en kan het ECCS worden ingeschakeld.

4.2 Wat doet een casemanager?

Op het moment dat wordt besloten het ECCS in te schakelen, legt de directeur bedrijfsvoering als eindverantwoordelijke functionaris binnen de faculteit, contact met het ECCS en benoemt tegelijk een facultaire casemanager. Deze casemanager heeft de volgende taken:

- Verzamelt informatie over de casus.
- Is eigenaar van de casus en is eerste en directe aanspreekpunt voor het ECCS.
- Draagt er zorg voor dat de (eind-)verantwoordelijken binnen de eigen faculteit geïnformeerd blijven en zorgt voor verdere interne afstemming en de uitvoering/opvolging van interventies in samenwerking met het ECCS
- Houdt samen met het ECCS een logboek bij over het verloop van de casus.
- Vraagt de behoefte aan nazorg uit bij betrokken medewerkers en stemt de benodigde nazorg af met het ECCS.

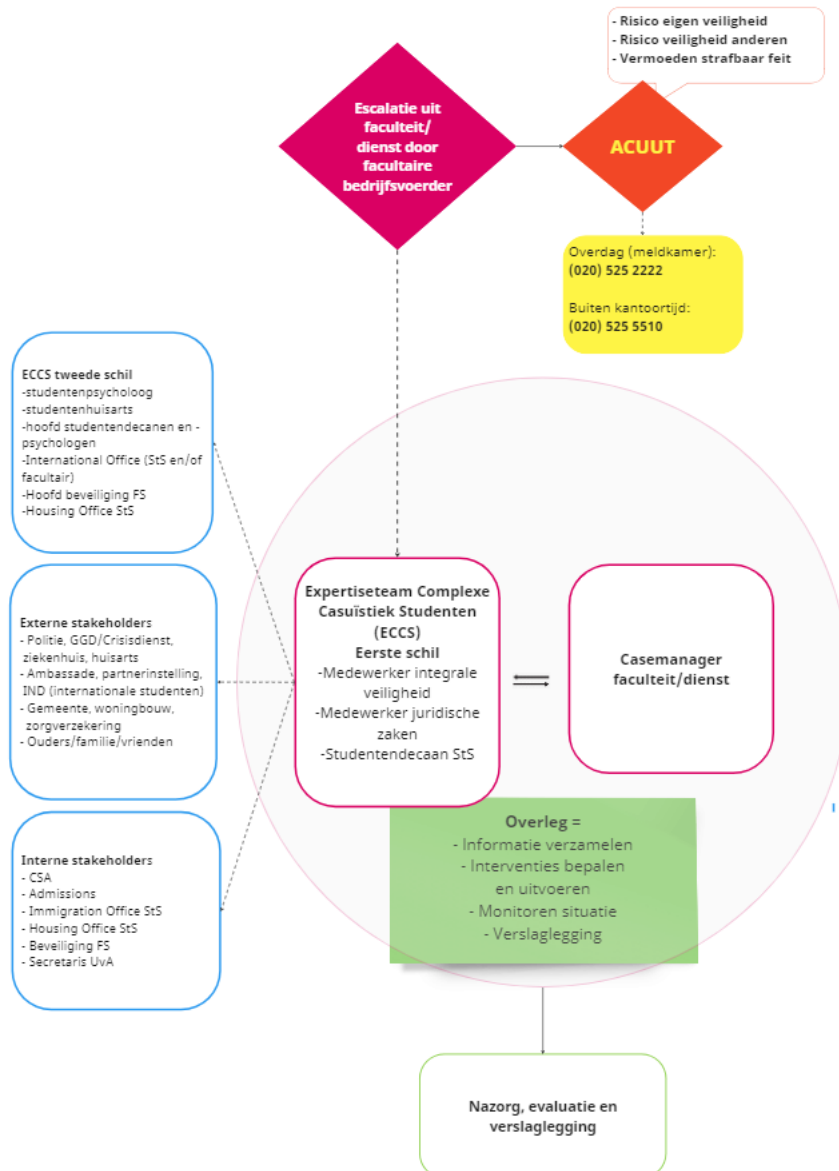
Het kan gebeuren dat de casemanager iemand van een centrale dienst is, in geval er een signaal bij een centrale dienst opkomt (denk o.a. aan een signaal via UvA huisvesting) In geval van een complexe casus dient deze casemanager contact op te nemen met de faculteit en/of het ECCS om de onderlinge taak- en rolverdeling te bespreken.

4.3 Escalatie model naar het centrale Expertiseteam Complexe Casuïstiek Studenten (ECCS)

De faculteit kan bij complexe casuïstiek hulp en advies inschakelen bij het centrale ECCS.

Onderstaande flowchart geeft inzicht in het daarbij behorende werkproces:

Escalatieladder centraal



Toelichting:

- Is het een acute situatie? Dat wil zeggen een risico voor eigen veiligheid, dat van anderen en of het vermoeden van een strafbaar feit, dan dient overdag de meldkamer: 020 – 525 2222 gebeld te worden en buiten kantoor tijd: 020-525 5510.
- Is het geen acute situatie? Dan is collegiale consultatie volgens het facultaire escalatiemodel van toepassing.
- Op het moment dat wordt besloten het ECCS in te schakelen, schakelt de directeur bedrijfsvoering, het ECCS in en benoemt binnen de faculteit een casemanager.
- Het ECCS schakelt met interne en externe stakeholders, verzamelt informatie, adviseert en/of bepaalt interventies, voert deze indien wenselijk uit, monitort de situatie en doet de verslaglegging.
- Het ECCS evalueert de casus en doet uitvaag naar de behoefte aan nazorg bij de betrokken medewerkers.

Betreft het een casus van een internationale student?

Dan is het van belang dat de casemanager van de faculteit, in overleg met het ECCS, kijkt om wat voor type internationale student (degree of non-degree)¹ het gaat. Er is mogelijk afstemming nodig met andere organisatieonderdelen binnen de UvA en/of met de partnerinstelling in het buitenland. Het ECCS kan hierover meedenken en adviseren. Het kan bijvoorbeeld zijn dat het prettig is als er ondersteuning voorhanden is in de taal van de betreffende student. De eventuele partnerinstelling kan hierin een rol spelen. Het ECCS beschikt over een eigen handreiking ten aanzien van wanneer een partnerinstelling geïnformeerd moet worden en wanneer het wenselijk is om dit te doen (bijvoorbeeld op verzoek van de student zelf).

Soms betreft een casus een student die meerdere opleidingen aan de UvA volgt, of een student die de primaire opleiding niet aan de UvA maar bij een andere instelling volgt. In alle gevallen is het belangrijk het overleg te voeren over wie casemanager is en te kijken of het handig is om het ECCS in te schakelen.

4.4 Wat doet het ECCS?

Het ECCS is een centraal team dat faculteiten adviseert en ondersteunt in het oppakken en afhandelen van complexe casuïstiek met studenten. Het ECCS heeft primair een adviserende rol; afhankelijk van de casus en de behoefte van de faculteit, kan het ECCS voorgestelde interventies ook (mee) uitvoeren.

Doel

Doel van het ECCS is om professionele ondersteuning te bieden aan medewerkers van faculteiten of diensten die betrokken zijn bij complexe casuïstiek met studenten. Het gaat hierbij veelal om casuïstiek op het snijvlak van zorg en veiligheid.

Samenstelling

Het ECCS bestaat uit een klein kernteam en een tweede schil van medewerkers. Deze keuze komt voort uit de benodigde snelheid van handelen; voor een snelle risico-inschatting en afstemming over interventies is het belangrijk dat het kernteam snel bij elkaar kan worden geroepen. Het kernteam bestaat uit:

- Beleidsmedewerker Integrale Veiligheid
- Studentendecaan
- Medewerker van Juridische Zaken.

Het kernteam kan een beroep doen op de zgn. tweede schil. Dit zijn:

- Studentenpsycholoog
- Afdelingshoofd studentendecanen – en psychologen
- Medewerker Bureau communicatie/woordvoerder
- Medewerker International office
- Studentenartsen
- Hoofd beveiliging FS
- Medewerker Student Housing (StS) en/of Residence Assistants van UvA housing

Taken

Het ECCS heeft 2 primaire taken:

1. Ondersteuning bij casuïstiek:

- Analyseren en beoordelen van de casuïstiek en op grond daarvan een risico-inschatting maken.
- Adviseren aan de casemanager over benodigde interventies om de risico's beheersbaar te maken en indien nodig interventies uitvoeren.
- Schakelen met externe stakeholders zoals politie, huisarts, ambassade, GGD/crisisdienst,

¹ Degree is een student die een volledig BA of MA programma volgt, non-degree is een exchange en kent vele vormen.

- ziekenhuis, partnerinstelling (bij internationale studenten), zorgverzekering, gemeente, woningbouw, ouders/familie/vrienden, Immigratie en naturalisatiedienst (IND)
 - Schakelen met interne stakeholders zoals Centrale Studenten Administratie (CSA), Admissions, Immigration Office, Secretaris van de Universiteit.
 - Onderhouden van het contact met casemanager om de casus te monitoren en te rapporteren in een logboek.
 - Evalueren van de casuïstiek en deze op een bepaald moment afsluiten.
 - Indien wenselijk het faciliteren van nazorg bij betrokken medewerkers.
2. Bijdragen aan verbeteringen in beleid en uitvoering waar het gaat om complexe casuïstiek met studenten in het domein sociale veiligheid.

4.5 Wat is de rol van de beleidsmedewerker Integrale Veiligheid in het ECCS?

Voor het ECCS heeft een beleidsmedewerker Integrale Veiligheid (IV) de volgende taken:

- Bemenst het contactpunt waar verzoeken voor ondersteuning door het ECCS vanuit de faculteit binnenkomen.
- Stemt af met het kernteam ECCS, de tweede schil en de facultaire casemanager over de risico-inschatting, benodigde ondersteuning en interventies.
- Onderhoudt een netwerk met de faculteiten door bijvoorbeeld elk jaar ‘op bezoek’ bij de faculteiten te gaan en aandachtspunten in de ketensamenwerking bespreken) Daarnaast heeft de medewerker IV een coördinerende rol voor het ECCS als geheel. De taken die bij deze coördinerende rol horen:
 - Heeft een voorzittersrol in het ECCS overleg (in geval van vakantie of ziekte wordt een achterwacht geregeld)
 - Maakt concrete werkafspraken met de casemanagers en het ECCS over het werkproces.
 - Draagt bij aan de professionalisering van het ECCS: door kennis op peil te houden door middel van trainingen, workshops, intervisie, kennissessies e.d.
 - Draagt zorg voor de UvA-brede digitale monitoring van complexe casuïstiek en de (jaarlijkse) verslaglegging
 - Zorgt voor een uniforme werkwijze voor het borgen van de administratie (logboek e.d.)
 - Onderhoudt een netwerk met relevante externe partners (GGD, crisisdienst, politie, Centrum Seksueel geweld e.d.)
 - Toetst de handreiking periodiek met stakeholders en het ECCS en past deze indien nodig aan.
 - Stemt de beleidsinput van het ECCS af met het Hoofd Integrale Veiligheid en de beleidsadviseur Academische Zaken.

4.6 Wat is de rol van de Studentendecan in het ECCS?

Voor het ECCS hebben studentendecanen de volgende taken:

- Bemenst het contactpunt waar verzoeken voor ondersteuning door het ECCS vanuit de faculteit binnenkomen.
- Stemt af met het kernteam ECCS, de tweede schil en de facultaire casemanager over de risico-inschatting, benodigde ondersteuning en interventies.
- Draagt zorg voor de voorlichting en training van facultaire medewerkers.
- Onderhoudt een netwerk met de faculteiten door bijvoorbeeld elk jaar ‘op bezoek’ bij de faculteiten te gaan en aandachtspunten in de ketensamenwerking bespreken.
- Heeft een signalerende rol ten aanzien van het beleid.

4.7 Wat is de rol van de medewerker juridische zaken in het ECCS?

- Adviseren over beoogde interventies op basis van bestaande kaders en regelingen
- Risico-inschatting maken

5. Hoe is het strategisch beleid voor studentenwelzijn in het domein sociale veiligheid geborgd?

De beleidsadviseur Sociale Veiligheid en studentenwelzijn van Academische Zaken is op strategisch niveau verantwoordelijk voor het initiëren van strategisch beleid op het onderwerp studentenwelzijn in het domein sociale veiligheid. Dit houdt in:

- Procescoördinatie van en regie op het centrale beleid en doorontwikkeling van facultair beleid. Dit vindt plaats op basis van ketensamenwerking.
- Het brengen van samenhang in bestaand beleid zowel op facultair als centraal niveau en bijbehorende documenten/handreikingen.

6. Registratie en monitoring incidentmeldingen

De afdeling Integrale Veiligheid heeft het voornemen een centraal incidentmanagementsysteem in te richten waarin complexe casuïstiek wordt geregistreerd en op basis waarvan monitoring kan plaats vinden. De afdeling Integrale Veiligheid is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van het systeem en het aanleveren van (jaarlijkse) rapportages.

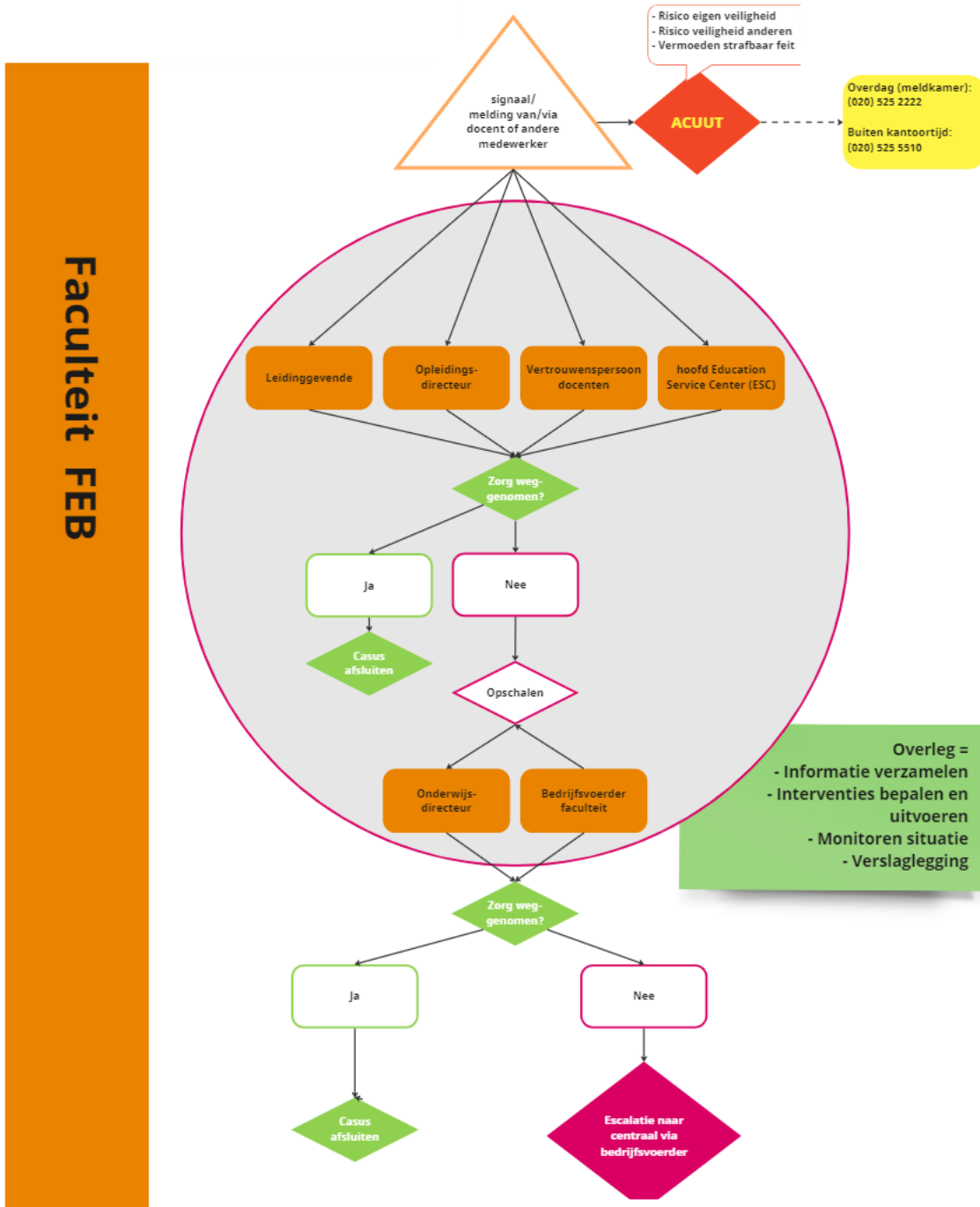
7. Nazorg

Een student die zorgwekkend gedrag vertoont, heeft vaak een grote impact op diens omgeving. Dit kunnen zowel medewerkers van de UvA zijn als medestudenten. Het is van belang de behoefte aan ondersteuning bij zowel de begeleiders als de studenten in de directe omgeving proactief in kaart te brengen en indien gewenst en noodzakelijk hier ondersteuning in te schakelen. Deze ondersteuning kan variëren van een evaluatiegesprek met een collega tot het inschakelen van professionele begeleiding. Voor studenten kan dit bijvoorbeeld de studentenpsycholoog zijn, voor medewerkers iemand van het ECCS, de Arbodienst of een externe psycholoog. Het is met name van belang dit na afloop van een begeleidingstraject te faciliteren, bij langlopende trajecten kan het tussentijds ook noodzakelijk zijn.

8. Sancties

Een ieder kan, in het geval van schending van de huis- en gedragsregels, bij hinder, overlast of wetsovertreding, de toegang tot bepaalde universitaire gebouwen en terreinen of het gebruik van voorzieningen geheel of gedeeltelijk worden ontzegd. Zie de [Regeling toegang universitaire gebouwen](#). Ook kan besloten worden om aangifte te doen bij de politie en/of kan een disciplinaire maatregel als ontslag worden opgelegd zoals beschreven in [Regeling Standaardmandaat Bedrijfsvoering](#).

Bijlage 1 Facultaire escalatieladder



Toelichting

- Is het een acute situatie? Dat wil zeggen een risico voor eigen veiligheid, dat van anderen en of het vermoeden van een strafbaar feit, wordt overdag de meldkamer: 020-525 2222 gebeld en buiten kantoor tijd: 020-525 5510.
- Een melding wordt door een docent of andere medewerker bij een leidinggevende, opleidingsdirecteur, vertrouwenspersoon docenten of het hoofd Education Service Center (ESC) gedaan.
- Is de zorg niet weggenomen? Dan volgt overleg met de onderwijsdirecteur en de directeur bedrijfsvoering (bedrijfsvoerder faculteit).
- Escalatie en/of speciale hulp nodig? De directeur bedrijfsvoering stelt een casemanager aan en schakelt het ECCS in.