

‘Leren in een goede  
en veilige sfeer’



Omgangsprotocol RKBS De Marinx



2014 – 2018

# Inhoud

Het omgangsprotocol .....	2
Hoe werkt de school aan sociaal emotionele ontwikkeling ? .....	3
Hoe volgt de school de sociaal emotionele ontwikkeling ? .....	6
Wat is pesten ? .....	7
Wat is de vijf sporenaanpak ? .....	9
Op welke wijze gaat de school om met cyberpesten ? .....	12
Wat is schoolmaatschappelijk werk? .....	15
Hoe werkt het protocol schorsing / verwijdering ? .....	16

# Het omgangsprotocol

De school werkt met het adaptieve concept om de onderwijsvisie vorm te geven. Adaptief onderwijs is een onderwijsconcept waarbij het kind centraal staat. Een van de drijvende krachten achter het adaptieve onderwijs is de orthopedagoog Stevens. Hij verstaat onder adaptief onderwijs: *'Onderwijs dat elke leerling tot zijn recht laat komen, onderwijs waarin elke leerling zich op z'n plaats voelt. Maar ook onderwijs dat leraren beter past, waarin leraren zich beter thuis voelen.'*

Adaptief onderwijs is onderwijs dat voldoet aan een drietal basisbehoeften van leerlingen: relatie, competentie en autonomie. In dit omgangsprotocol ligt de nadruk op de basisbehoefte 'relatie'.

De basisbehoefte 'relatie' bepaalt het welzijn van het kind. De daarbij horende uitgangspunten vormen de basis van dit omgangsprotocol:

- De leerlingen voelen zich geaccepteerd, merken dat ze 'erbij horen'.
- Ze hebben het gevoel welkom te zijn en voelen zich veilig.
- De leerlingen kunnen zich ontwikkelen in 'relatie' met anderen. De sfeer van de leeromgeving is dus erg belangrijk. Hierbij horen regels en afspraken.

## Doel van het omgangsprotocol

Dit omgangsprotocol heeft als doel om alle kinderen zich bij ons op school veilig voelen, zodat zij zich optimaal ontwikkelen. Door te blijven werken aan een goede relatie tussen leerlingen, leerkrachten en ouders werken alle betrokken een goede en veilige sfeer, zodat het zich optimaal kan ontwikkelen.

De school richt zich in eerste instantie op de preventieve werking van het lesprogramma. Hiervoor gebruiken we o.a. de Kanjertraining. Hierbij worden regels en afspraken zichtbaar gemaakt. In dit protocol beschrijven we ook hoe te handelen als er incidenten zijn, zoals bij pestgedrag.

Leerkrachten en ouders uit de MR onderschrijven gezamenlijk dit omgangsprotocol.

# Hoe werkt de school aan sociaal emotionele ontwikkeling?

De Marinx streeft ernaar een school te zijn met een goede sfeer waarin iedereen zich thuis voelt, kinderen, ouders en leerkrachten. We creëren een veilige leeromgeving door met de kinderen na te denken over hoe je op respectvolle wijze met elkaar kunt omgaan. Om dit te bereiken wordt er op school gewerkt met het programma van de kanjertraining.

De Kanjertraining is erop gericht kinderen te leren omgaan met verschillende sociale situaties. Kinderen leren op een positieve manier naar zichzelf en naar elkaar te kijken. De leerkrachten van onze school hebben de Kanjertraining gevolgd en geven de Kanjerlessen in hun groep.

Op school zijn verschillende afspraken. De school heeft de afspraken samengevat in de 'kanjerregels'. Deze hangen zichtbaar in iedere groep.

Met de Kanjertraining worden de volgende doelen nagestreefd:

- ✓ Kinderen durven zichzelf te zijn.
- ✓ Kinderen voelen zich veilig.
- ✓ Kinderen voelen zich bij elkaar betrokken.
- ✓ Kinderen kunnen hun gevoelens onder woorden brengen.
- ✓ Kinderen krijgen meer zelfvertrouwen.
- ✓ Pestproblemen worden hanteerbaar of lossen zich op.

In het programma van de kanjertraining wordt gewerkt met de vier 'petten': de witte, de rode, de zwarte en de gele pet. Deze petten komen terug tijdens de lessen en geven een bepaald gedrag aan.

- De witte pet staat voor de 'kanjertijger'. Dit past bij het gedrag van iemand die te vertrouwen is, op een positieve manier voor zijn mening uit komt en meewerkt aan oplossingen.
- De rode pet staat voor de 'uitslover'. Dit past bij het gedrag van iemand die niets serieus neemt en overal een geintje van maakt. Hij is daarom onbetrouwbaar, want je kunt niet op hem bouwen.
- De gele pet staat voor 'bang en niet weerbaar'. Dit past bij gedrag van iemand die stil is en bang en denkt dat hij / zij het zich niet kan verweren maar dat wel wil.
- De zwarte pet staat voor pestgedrag. Dit past bij gedrag van iemand die de baas speelt en anderen niet rechtvaardig behandelt.

In de groepen hangt een poster van de kanjertraining om de kanjerafspraken te visualiseren:



## Wat is het stappenplan van de kanjertraining bij conflicten?

De leerlingen worden op school gestimuleerd om het stappenplan van de kanjertraining toe te passen in vervelende en conflictsituaties. Het stappenplan helpt leerlingen in een lastige situatie zelf naar oplossingen te zoeken. Het stappenplan komt uit de kanjertraining en werkt als volgt:

### Stap 1

Probeer het zelf op te lossen. Als kinderen vervelend doen, ga dan niet zeuren, grappig doen of boos. Blijf rustig en laat je niet op de kast jagen.

### Stap 2

Als het moeilijk wordt, stap dan naar een maatje. Jouw maatje kan je helpen op een goede manier.

### Stap 3

Als jij en een maatje geen oplossing weten, dan stap je naar de juf of meester toe.

### Tip

Zeg eerst op een gewone manier dat je iets niet wilt. Zeg het als het nodig is nog een keer op een duidelijk toon.

*'Ik vind het niet leuk dat je achter ma aan zit!'*



# Hoe volgt de school de sociale emotionele ontwikkeling ?

Voor alle leerlingen wordt in januari / februari en in mei / juni een volgmodel sociaal emotionele ontwikkeling ingevuld. De school gebruikt hiervoor de het digitale programma Viseon van Cito.

Viseon is het volginstrument Sociaal-Emotionele Ontwikkeling. Hiermee krijgt de school een goed beeld van het sociaal-emotioneel functioneren van de leerlingen, naast de dagelijkse observaties van de leerkrachten. Met de meeste kinderen gaat het gelukkig goed. Het doel van het afnemen van Viseon is:

- de ontwikkeling van sociale competenties op klassen- of op schoolniveau planmatig aanpakken;
- de uitkomsten van de Viseon-scores gebruiken om het onderwijs inhoudelijk vorm te geven;
- leerlingen, die extra ondersteuning nodig hebben, snel en goed in kaart brengen, om zo'n goed mogelijke specifieke individuele aanpak toe te passen.

De school maakt gebruik van het programma 'De Kanjertraining'. Als er uit de scores aandachtspunten naar voren komen, maakt de school gebruik van de specifieke lessen uit de kanjertraining. De aanpak van de kanjertraining is competentiegericht en kan voor specifieke aandachtspunten worden ingezet, zowel op individueel niveau als op groepsniveau.

# Wat is pesten?

**Pesten een belangrijk aandachtspunt. Voor pestproblemen zijn geen kant en klare oplossingen. Ieder geval van pesten heeft een andere oorzaak en heeft een eigen aanpak nodig. Eén ding staat voorop: pesten wordt niet getolereerd bij ons op school!**

Als er sprake is van pestgedrag zijn er drie betrokkenen te noemen: degene die pest, degene die gepest wordt en degene die erbij staan. Wij vinden het op school belangrijk dat aan alle betrokkenen aandacht wordt besteed. Daarbij moet goed gekeken worden naar de oorzaak van het probleem. Er wordt zoveel mogelijk oplossingsgericht gesproken met de kinderen. Kinderen die gepest worden proberen we op school weerbaar te maken.

Soms gebeurt pesten buiten de school. Toch heeft de school er veel last van. Het ruziën en pesten gaat op school door. Schoolresultaten lijden eronder. Er ontstaat een onveilig klimaat. Kinderen kunnen minder goed leren. Pesten heeft effect op het schoolklimaat.

Er is een verschil tussen plagen en pesten. Daarnaast is er een verschil tussen traditioneel pesten en cyberpesten.

## Wat is plagen ?

Bij plagen is er sprake van incidenten. Plagen gebeurt vaak spontaan, het duurt niet lang en is onregelmatig. Bij plagen zijn de kinderen gelijkwaardig aan elkaar; er is geen machtsverhouding.

De rollen liggen niet vast: de ene keer plaagt de één, de andere keer plaagt de ander. Plagen gebeurt zonder kwade bijbedoelingen en is daarom vaak leuk, plezierig en grappig.

Bij plagen loopt de geplaagde geen blijvende psychische en/of fysieke schade op en is in staat zich te verweren.<sup>i</sup>

## Wat is pesten ?

*'Iemand wordt getreiterd of is het mikpunt van pesterijen als hij of zij herhaaldelijk en langdurig blootstaat aan negatieve handelingen verricht door één of meerdere personen'<sup>1</sup>*

Bij pesten is het ene kind sterker en het andere kind zwakker. Het is steeds hetzelfde kind dat wint en hetzelfde kind dat verliest. Vaak gebeurt pesten niet één keer, maar is het gepeste kind steeds weer de

---

<sup>1</sup> APS, Expertisecentrum pesten, Utrecht 2012 – <http://www.pestweb.nl/aps/pestweb/voor+leerkrachten/Over+pesten/Vershil+plagen+en+pesten/>



klos. Het sterkere kind; de pester, heeft een grotere mond en anderen kijken tegen hem of haar op. De pestkop heeft geen positieve bedoelingen; wil pijn doen, vernielen of kwetsen. Het gepeste kind voelt zich eenzaam en verdrietig, hij of zij is onzeker en bang.<sup>ii</sup>

### **Wat is cyberpesten ?**

Cyberpesten is pesten door middel van digitale middelen en sociale media. Men kan iemand op verschillende manieren gaan cyberpesten. Het gaat om kwetsende of bedreigende teksten via chatprogramma's of sociale media. Men kan ook beledigende foto's, video's of persoonlijke gegevens van het slachtoffer op het internet of op sociaalnetwerksites plaatsen (cyberbaiting) zoals Facebook en Twitter. Dan is er sprake van cyberstalking, waarbij één of meerdere daders doelbewust een slachtoffer lastig blijven vallen en er kan op fora en vrij bewerkbare pagina's, bijvoorbeeld Wikipedia, beledigende of bedreigende informatie geplaatst worden.

Kenmerken van cyberpesten:

- Cyberpesten gebeurt vaak anoniem. De daders voelen zich veilig, ongenaakbaar en onherkenbaar, waardoor ze weinig terughoudend zijn.
- Cyberpesten kan ernstiger zijn dan traditioneel pesten, omdat dader en slachtoffer niet in direct contact met elkaar staan, maar enkel via de computer verbonden zijn. Ook worden hierdoor grenzen verlegd en gaat de dader verder. De dader voelt zich niet geremd, waardoor meerdere mensen het te weten komen.
- Niet enkel fysiek of sociaal dominante personen doen aan cyberpesten. Door zijn kennis over het internet voelt de dader zich vaak machtiger dan het slachtoffer en denkt dan 'veilig achter de computer' te handelen.
- Het slachtoffer voelt zich onveiliger dan bij gewoon pesten want hij is nergens vrij; niet op het werk, school of thuis.
- De impact van cyberpesten kan groter zijn dan bij traditioneel pesten, want er zijn veel meer toeschouwers door het medium internet.
- Cyberpesten is niet terug te draaien – vaak blijven de gegevens op internet bestaan, zodat het slachtoffer er jaren nadien nog mee geconfronteerd kan worden.

# Wat is de vijfsporenaanpak ?

De aanpak van de school is gericht op de verschillende partijen die betrokken zijn bij pesten: het gepeste kind, de pester, de klasgenoten de ouders, en de school.

## Het kind dat gepest wordt

De school besteedt veel aandacht aan het kind dat gepest wordt. De school doet dat op de volgende wijze:

- Naar het kind luisteren en zijn probleem serieus nemen.
- Met het kind overleggen over mogelijke oplossingen.
- Samen met het kind werken aan oplossingen.
- Zo nodig zorgen dat het kind deskundige hulp krijgt, bijvoorbeeld een sociale vaardigheidstraining om weerbaar te worden.
- Zorgen voor follow-up gesprekken.
- Ouders informeren.

## Het kind dat pest

De school besteedt veel aandacht aan de pester. De school doet hierbij veel meer dan het verbinden van consequenties aan het gedrag van deze leerling of groep leerlingen. Dat doet de school op de volgende wijze:

- Met het kind bespreken wat pesten voor een ander betekent.
- Het kind helpen om op een positieve manier relaties te onderhouden met andere kinderen.
- Het kind helpen om zich aan regels en afspraken te houden.
- Zorgen dat het kind (de pester en de gepeste) zich veilig voelt; uitleggen wat jij als leerkracht gaat doen om het pesten te stoppen.
- Grenzen stellen en daar consequenties aan verbinden.
- Zorgen voor follow-up gesprekken.
- Ouders informeren.

## De middengroep (de rest van de groep) betrekken bij de oplossingen van het pestprobleem

De middengroep is een belangrijke groep bij het oplossen van een pestprobleem. Op school wordt er met deze groep op de volgende wijze mee gewerkt:

- Met de groep praten over pesten en over hun eigen rol daarbij.

- Met de kinderen overleggen over mogelijke oplossingen en over wat ze zelf kunnen bijdragen aan die oplossingen.
- Samen met de kinderen werken aan oplossingen, waarbij ze zelf een actieve rol spelen.

### **De ouders van het gepeste en van het pestende kind**

De school vindt het belangrijk dat de school en de ouders samen werken aan het oplossen van een pestprobleem. De school doet dat op de volgende wijze:

- Ouders die zich zorgen maken over pesten serieus nemen.
- Ouders op de hoogte houden van pestsituaties.
- Informatie en advies geven over pesten en de manieren waarop pesten kan worden aangepakt.
- In samenwerking tussen school en ouders het pestprobleem aanpakken. Zowel op school als vanuit de thuissituatie.
- Zo nodig ouders doorverwijzen naar deskundige ondersteuning.

De school verwacht van de ouders:

- Ouders bespreken met hun kind lastige situaties.
- Ouders benoemen hierbij het gedrag (en richt het niet op het kind zelf.)
- Ouders beperken zich tot het incident dat nu speelt.
- Ouders stimuleren het stappenplan van de kanjertraining waarbij kinderen worden gestimuleerd om dingen zelf op te lossen:
- In en rond de school spreekt de leerkracht kinderen aan. We vragen ouders dit niet zelf te doen.
- Ouders proberen conflicten die ontstaan zijn in de thuissituatie op te lossen voordat het kind naar school gaat.

### **De school (leerkrachten)**

De leerlingen en de ouders kunnen het volgende van de school verwachten:

- De school zorgt dat de directie en de leerkrachten voldoende informatie hebben over pesten in het algemeen en het aanpakken van pesten in de eigen groep en de eigen school.
- De school neemt stelling tegen het pesten.
- De school brengt huidige situatie rond pestbeleid in kaart. Zij doet dit met behulp van de het instrument Kwaliteit in Kaart (schoolklimaat)
- De leerkrachten zorgen ervoor dat de school een veilige plek is om te leren. Agressie wordt niet getolereerd.

- De school werkt aan een goed beleid rond pesten en veiligheid van leerlingen waar de hele school bij betrokken is. De school houdt het omgangsprotocol actueel.
- Kinderen worden aangesproken op hun gedrag op school: positief gedrag wordt geprezen, kinderen worden aangesproken op negatief gedrag.
- Conflicten worden uitgesproken met behulp van de afspraken die horen bij 'De Kanjertraining', welke zichtbaar zijn in de groep.
- De kinderen wordt geleerd conflicten te benaderen met het stappenplan van de Kanjertraining.
- Tijdens de lessen wordt aandacht besteed aan de sociale competenties van leerlingen door:
  - Lessen uit 'De Kanjertraining'
  - De lessen levensbeschouwing
  - Het gebruik van het leerling volgsysteem sociale ontwikkeling (Viseon)

# Op welke wijze gaat de school om met cyberpesten?

De school ziet cyberpesten als een belangrijk onderdeel van het pestprobleem. Hierbij worden leerlingen en leerkrachten gewezen op de mogelijkheden en de gevaren van digitale middelen en sociale media.

De school werkt op de volgende wijze preventief tegen cyberpesten:

- Met behulp van het programma van de Kanjertraining worden lessen aangeboden die aansluiten bij de mediawijsheid.
- Leerlingen worden bewust gemaakt van de gevaren op internet, de effecten van cyberpesten en de strafbare feiten.
- Er zijn heldere afspraken over het gebruik van internet. Deze worden met de leerlingen besproken. De school kiest ervoor om geen pagina's af te schermen. We kiezen voor een aanpak dat leerlingen hiertegen weerbaar gemaakt worden en weten welke waarden en normen aanvaardbaar zijn. Leerlingen hebben een meldplicht. Op het moment dat een leerling op een pagina terecht komt die niet wenselijk is, dan meldt hij dit direct bij de leerkracht.
- De leerkrachten maken leerlingen mediawijs. De leerkracht besteedt hierbij aandacht aan cyberpesten. Leerlingen worden op de volgende wijze gestimuleerd om cyberpesten tegen te gaan:
  - Geef nooit je wachtwoord en inlognaam aan anderen. Zorg dat ze niet makkelijk te raden zijn.
  - Dingen die je voor de webcam doet, kunnen later op internet gezet worden. Let daarom op met wat je doet voor de cam, ook als je denkt dat je vriend of vriendin dit nooit zal doen. Als je later ruzie krijgt, dan kan je vriend of vriendin de foto's en/of opnames op internet zetten en kan de hele school het zien.
  - Als je gepest wordt door mensen die je niet kent, vat het dan niet persoonlijk op. Via internet schelden mensen makkelijker dan in het echte leven.
  - Praat of chat erover als je gepest wordt via je mobieltje. Je kunt ook een ander nummer nemen en geef je nieuwe nummer dan alleen aan je vrienden.

- Neem de dreigementen van de ander niet altijd serieus: "Ik weet waar je woont, want ik ken je IP-adres, ik kan je altijd achterhalen als je niet meewerkt.". Dat kan vaak helemaal niet, alleen de politie kan je echte adres via je IP-adres achterhalen bij de provider.

### Hoe handelt de school bij cyberpesten?

Hieronder een beschrijving van een aantal uitzonderlijke situaties en op welke wijze de school hierbij handelt. De school gebruikt hierbij de informatie van het expertisecentrum pesten. ([www.pestweb.nl](http://www.pestweb.nl))

Situatie 1 Een leerling wordt steeds lastig gevallen (stalking):

- Leer de leerling assertief te zijn: nee zeggen, contact afsluiten.
- De leerling niet laten ingaan op de stalker.
- Breng de ouders op de hoogte.
- Adviseer de ouders en de leerling om bewijslast te verzamelen.
- Adviseer de ouders aangifte bij de politie te doen.

Situatie 2 Over een leerling wordt geroddeld via sociale media:

- Geef steun en luister naar de leerling.
- Adviseer de leerling berichten te bewaren en op te slaan.
- Probeer de dader te achterhalen via systeembeheerder en slachtoffer.
- Bespreek het met de leerkracht/vertrouwenspersoon.
- Spreek de pesters aan.
- Voer eventueel een klassengesprek.
- Neem contact met de ouders op.
- Probeer de dader op te sporen Soms is de identiteit van de dader te achterhalen door uit te zoeken van welke computer op school het bericht is verzonden. Je gebruikt daarvoor de zogenaamde logfiles van de school-server (centrale computer). Vanzelfsprekend heb je daar wel (technische) ondersteuning van een ICT-coördinator, systeembeheerder, en/of externe beheerder voor nodig.
- Ga na wanneer het bericht verstuurd is en welke klas op dat moment gebruik maakte van de computers. De stijl van het bericht en eventuele taalfouten kunnen de dader verraden. De dader

kan wellicht ook worden gevonden door in de klas te praten over wat er is gebeurd. Soms is het niet mogelijk een dader te achterhalen en zit er niets anders op dan het effect te minimaliseren. Dat kan het beste door het slachtoffer op het hart te drukken niet te reageren op haatmail of andere ongewenste berichten.

Situatie 3 Een blootfoto van een leerling is op het internet geplaatst:

- Luister naar de leerling.
- Toon begrip en veroordeel niet.
- Neem contact met de ouders op.
- Meld dit bij de contactpersoon of vertrouwenspersoon.
- Meld dit bij de provider met verzoek tot verwijdering van de foto. Zet jouw provider in dit emailadres: [abuse@provider.nl](mailto:abuse@provider.nl)
- Adviseer de ouders aangifte bij de politie te doen.
- Probeer de dader te achterhalen.
- Voer maatregelen richting dader uit.

### **Blokkeren van afzenders**

Sommige programma's hebben de mogelijkheid om specifieke afzenders te blokkeren. De school verwijst indien noodzakelijk naar het expertisecentrum pesten ([www.pestweb.nl](http://www.pestweb.nl)) Op den duur loont het wellicht de moeite de leerling een nieuw mailadres te laten nemen.. We informeren de leerlingen dat ze altijd heel voorzichtig moeten zijn met het doorgeven van hun mailadres aan anderen.

### **Cyberpesten is strafbaar**

Er zijn verschillende vormen van cyberpesten die strafbaar zijn. Leerlingen realiseren zich dat vaak niet. Ook wanneer het slachtoffer lichamelijk letsel of materiële schade is toegebracht, kan de politie worden ingeschakeld. Indien er onder schooltijd of tegen leerkrachten van de school strafbare feiten worden gepleegd zal de school aangifte doen bij de politie. De school raadpleegt hiervoor het expertisecentrum pesten ([www.pestweb.nl](http://www.pestweb.nl))

## Wat is het schoolmaatschappelijk werk?

Bij kinderen op de basisschool kunnen problemen ontstaan, bijvoorbeeld als gevolg van een gedragsstoornis of de huiselijke omstandigheden. Deze problemen kunnen zich uiten in bijzonder gedrag, zoals het meer dan normaal ruzie hebben, stil zijn, ongeconcentreerd werken, geen vrienden hebben, enz. Als de leerkracht dit waarneemt, dan treedt de leerkracht in contact met de ouders/verzorgers. In overleg wordt dan bekeken wat de beste aanpak is. In sommige situaties is de problematiek te groot om door de school en de ouders op goede wijze aangepakt te worden.

Diverse instanties houden zich bezig met het welzijn en de geestelijke gezondheid van kinderen, zoals de GGZ, PARLAN, Bureau Jeugdzorg, het Bureau Opvoedingsvragen, het Advies & Meldpunt Kindermishandeling (het AMK), Centrum voor Jeugd- en Gezin en de Opvoedpoli. Om de zorg tussen de verschillende instellingen te coördineren en om maar één aanspreekpunt te hebben voor ouders, kan de school de hulp inroepen van schoolmaatschappelijk werk.

Schoolmaatschappelijk werk werkt voor alle voorschoolse voorzieningen en basisscholen in de kop van Noord-Holland. De medewerkers bieden consultatie en advies aan beroepskrachten en bieden ondersteuning aan ouders van kinderen van 0 tot 12 jaar op het gebied van onder meer probleemverheldering, ondersteuning, hulpverlening en verwijzing naar passende hulp.

Meer informatie is te vinden op [www.stichtingdewering.nl](http://www.stichtingdewering.nl)



# Hoe werkt het protocol schorsing en verwijdering?

Het protocol schorsing en verwijdering treedt in werking als er sprake is van ernstig ongewenst gedrag door een leerling, waarbij psychisch en / of lichamelijk letsel aan derden is toegebracht, of indien hiertoe een ernstige bedreiging ontstaat.

Er zijn in dat geval drie mogelijkheden:

- Een time out

In geval van een time out wordt de leerling voor de rest van de dag de toegang tot de school ontzegd.

- Schorsing

Bij een volgend incident, of in een uitzonderlijk geval dat het voorgevallen incident zo ernstig is, kan worden overgegaan tot een formele schorsing. De schorsing bedraagt maximaal 3 weken en kan hooguit 2 maal worden verlengd.

- Verwijdering

Bij het zich meermalen voordoen van een ernstig incident, dat ingrijpende gevolgen heeft voor de veiligheid en/of de onderwijskundige voortgang van de school, kan worden overgegaan tot verwijdering.

---

<sup>i</sup> APS, Expertisecentrum pesten, Utrecht 2012 – [www.pestweb.nl](http://www.pestweb.nl)

<sup>ii</sup> APS, Expertisecentrum pesten, Utrecht 2012 – [www.pestweb.nl](http://www.pestweb.nl)