

LUNIEK

TRAINING & ACTEURS BUREAU

HANDREIKING VEILIGHEIDSBELEID



Veilige Publieke Taak

www.omgaanmetagressie.nl

Geachte heer, mevrouw,

Naar aanleiding van uw aanvraag met betrekking tot de training

‘Omgaan Met Spanning, Lastig en Agressief Gedrag’

ontvangt u hierbij onze vrijblijvende handreiking als aanvulling op het samenstellen van een integraal veiligheidsbeleid voor uw organisatie.

Als trainingsbureau, gespecialiseerd in het trainen van professioneel omgaan met agressie en geweld, kunnen wij u hierover gericht adviseren. De agressietrainingen die LUNIEK verzorgt zijn altijd maatwerk en daardoor volledig afgestemd op de specifieke behoeftes van uw organisatie.

Een belangrijke voorwaarde voor een succesvol trainingstraject is dat deze gebaseerd is op het beleid en de protocollen van uw organisatie. Dit document geeft u informatie over maatregelen die u kunt nemen om uw organisatie en medewerkers ten aan zien van agressie en geweld op de werkvloer te beschermen. Deze handreiking bevat een gedegen aanpak die overeenkomt met de eisen, zoals opgesteld door het programma Veilige Publieke Taak en de arbeidsinspectie.

Mocht u na het lezen van de bijgevoegde informatie nog vragen hebben, neemt u dan gerust contact met ons op. We informeren u graag over dat waar wij goed in zijn; uw organisatie versterken door uw werknemers met daadkrachtige handvatten te voorzien.

Hartelijke groeten,



LUNIEK Training & Acteurs,
Laurent Chamuleau
www.omgaanmetagressie.nl



Index

HANDREIKING VEILIGHEIDSBELEID

	Inleiding	Pagina	4
I	Pakket van maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid	Pagina	6
	Maatregel 1 <i>Huidig beleid ten aanzien van agressie en geweld en inventarisatie risico's</i>		6
	Maatregel 2 <i>Organisatiенorm van acceptabel gedrag</i>		7
	Maatregel 3 <i>Melden en registreren van voorvallen</i>		8
	Maatregel 4 <i>Train uw werknemers</i>		10
	Maatregel 5 <i>Reageer binnen 48 uur richting de dader</i>		11
	Maatregel 6 <i>Aangifte doen bij de politie</i>		12
	Maatregel 7 <i>Verhalen van schade</i>		14
	Maatregel 8 <i>Verleen nazorg</i>		15
II	Agressieprotocol		16
III	Wat kan een werknemer zelf doen?	Pagina	18
IV	Tot Slot	Pagina	20
V	Evaluatie en bijstelling	Pagina	21
	Bijlagen	Pagina	22
	Bijlage 1 <i>Waar let de Arbeidsinspectie op?</i>		22
	Bijlage 2 <i>Quickscan agressie</i>		24

Inleiding

Werknemers krijgen geregeld te maken met agressie en geweld. Agressie en geweld kunnen een verlamdend effect hebben op de uitvoering van werkzaamheden. Daarnaast kunnen agressie en geweld negatieve gevolgen hebben op het zorgvuldig en integer uitvoeren van werkzaamheden van uw medewerkers.

Als laatste en wellicht het meest belangrijke: agressie en geweld hebben enorme ingrijpende en persoonlijke gevolgen voor de medewerker in kwestie. Denkt u bijvoorbeeld aan het ziekteverzuim als gevolg van psychische problemen.

De *werkgever* is wettelijk verantwoordelijk voor de bescherming van zijn werknemers. Op grond van de Arbo-wet zijn werkgevers verplicht hun werknemers te instrueren over de verbonden risico's aan werkzaamheden. Daarnaast is de werkgever als geen ander verantwoordelijk voor de bedrijfsveiligheid. Hoe publiek, bezoekers of cliënten omgaan met zijn personeel, valt hier ook onder.

De werkgever neemt zijn verantwoordelijkheid door het opstellen van duidelijke normen en heldere procedures bij incidenten en door werknemers training, begeleiding en opvang te bieden.

De *werknemer* is op grond van de Arbo-wet verplicht georganiseerde voorlichtingsbijeenkomsten over risico's tijdens zijn werk bij te wonen, actief deel te nemen aan trainingen in het omgaan met agressie en geweld en zich te houden aan de geldende veiligheidsvoorschriften.

De Arbeidsinspectie controleert of werkgevers en werknemers voldoende maatregelen nemen om agressie en geweld op de werkplek te voorkomen. Indien dit niet of onvoldoende in orde is, riskeert de werkgever een boete en indien van toepassing een schadeclaim van de getroffen werknemer. De Arbeidsinspectie heeft een checklist van elf punten waar zij op let als zij bij u langskomt voor een inspectie. Voor deze checklist verwijzen wij u naar Bijlage 1 van deze handreiking op pagina 22.

Een duidelijk beleid waarmee agressie en geweld op steeds dezelfde manier worden aangepakt, leidt tot afname van dit gedrag op de werkvloer. Belangrijk daarbij is dat een duidelijke en eenduidige definitie over agressie en geweld door de gehele organisatie gedragen wordt.

Wat is agressie en geweld?

De definitie van agressie en geweld luidt: *“Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.”* Vormen van ongewenst gedrag worden ingedeeld naar verbaal geweld, fysiek geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en overige intimidatie.

Door *niet* te reageren op agressief en gewelddadig gedrag, is de kans groot dat dit blijft voortbestaan en/of escaleert. Het blootstaan aan agressie en geweld is een belangrijk arbeidsrisico dat ingrijpende, negatieve gevolgen kan hebben voor werknemers, hun directe werkomgeving en getuigen. Onderzoek toont aan dat werknemers die zich onveilig voelen, zich vaker ziek melden, meer stress ervaren, risicovolle situaties vermijden en minder tevreden zijn over hun baan.

Hoe zorgt u voor draagvlak van het veiligheidsbeleid binnen uw organisatie?

- I. Door werknemers te betrekken bij het (opstellen en invoeren van het) veiligheidsbeleid, creëert u draagvlak bij uw medewerkers. Daarbij is het belangrijk voor werknemers dat zij naast de benodigde informatie ook opleiding en oefening krijgen in preventie, omgang en opvang en nazorg met betrekking tot agressie en geweld.
- II. De Ondernemingsraad kan u helpen het beleid van agressie en geweld te formuleren of te verbeteren en heeft instemmingsrecht op het plan van aanpak.

Hoe zorgt u voor een goede inbedding van het veiligheidsbeleid in uw organisatie?

Kies voor een integrale aanpak:

- Maak het veiligheidsbeleid onderdeel van het personeel- en arbeidsomstandighedenbeleid.
- Besteed tijdens werkoverleg, beoordelings- en functioneringsgesprekken volop aandacht aan het gevoel van (on)veiligheid van uw werknemers. Bespreek daarbij hoe incidenten en escalaties kunnen worden voorkomen.
- Regel in het ziekteverzuimbeleid dat de oorzaak van ziekteverzuim als gevolg van agressie en geweld geregistreerd wordt.

In deel I van deze handreiking bieden wij u acht maatregelen aan, die als praktisch naslagwerk dienen, om u als werkgever te ondersteunen bij het opstellen van een agressieprotocol.

Meer informatie over het agressieprotocol vindt u in deel II.

Deel III bevat adviezen die u kunt voorleggen aan werknemers: hoe kunnen ze zich weerbaar maken tegen schokkende gebeurtenissen en getroffen collega's ondersteunen?

In deel IV stellen we afsluitend enkele randvoorwaarden en in deel V zijn evaluatie en bijstelling van het veiligheidsbeleid uiteengezet.

I Pakket van maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid

Maatregel 1: Breng uw huidige beleid ten aan aanzien van agressie en geweld in kaart en inventariseer de risico's binnen uw organisatie.

Waarom?

Welke maatregelen heeft u al getroffen om agressie en geweld te voorkomen en aan te pakken?

Als u de huidige status van uw agressiebeleid in kaart brengt, kunt u bepalen op welke vlakken u nog beleid moet ontwikkelen of op welke vlakken u uw aanpak moet aanpassen. Daarnaast moet u zichzelf de vraag stellen: 'Weet ik wie zich waar onveilig voelt in mijn organisatie?' Misschien denkt u dat u een veilige organisatie heeft, maar wist u dat bijvoorbeeld sommige verpleegkundigen het heel vervelend vinden om 's nachts door een slecht verlichte gang te lopen?

Een onveilige situatie kan gevolgen hebben op het psychologische, lichamelijke of sociale functioneren van uw werknemer. U kunt zich voorstellen welke gevolgen dit heeft voor uw klanten en de kwaliteit van uw product of dienst.

Wat kunt u doen?

- U voert een quickscan uit om inzicht te krijgen in de huidige status van uw agressiebeleid. In Bijlage 2, op pagina 24, is een voorbeeld van een quickscan opgenomen.
- U maakt een risico-inventarisatie en -evaluatie. Daarmee krijgt u duidelijk zicht waar en wanneer medewerkers met agressie en geweld te maken krijgen. U houdt bij hoeveel agressie- en geweldsincidenten bij bepaalde werkzaamheden op bepaalde plaatsen en tijden plaatsvinden en wat de aard van deze incidenten is. (Voor meer informatie over het opstellen van een RI&E zijn er verschillende websites die advies geven, afhankelijk van de sector waar uw organisatie onder valt. Zie bijvoorbeeld de website <http://www.rie.nl/>).
- Tref conform de uitkomst van deze risico-inventarisatie en -evaluatie juiste en afdoende personele en organisatorische maatregelen:
 - U stemt de organisatie van het werk en de inzet van uw personeel af op het risico dat bij bepaalde taken en op bepaalde locaties of werktijden agressie of geweld kan voorkomen. U kunt zich voorstellen dat het in de periode voor de schoolvakanties bij de gemeentebalies een stuk drukker zal zijn met betrekking tot urgente aanvragen, verlengen en vernieuwen van paspoorten en identiteitskaarten. Extra baliepersoneel rondom deze periodes kan preventief werken. Enerzijds stelt u vast hoeveel mensen hierbij minimaal ingezet moeten worden. Anderzijds zorgt u ervoor dat deze mensen over voldoende opleiding, training en ervaring beschikken om adequaat op mogelijke situaties met agressie of geweld in te kunnen spelen.
 - U heeft de benodigde bouwkundige en technische voorzieningen getroffen waarmee agressie en geweld kunnen worden voorkomen of beperkt. Bijvoorbeeld fysieke afscherming door een glazen wand of een hoge brede balie, vluchtroutes, camerabewaking of sluiting van bepaalde toegangsdeuren voor publiek. Daar waar nodig beschikken medewerkers over een betrouwbaar alarmsysteem of een goed werkend communicatiemiddel, waarmee ze gemakkelijk hulp kunnen inroepen, wanneer ze met agressie of geweld te maken krijgen.
 - Daarnaast heeft u een betrouwbare alarm- of waarschuwingsprocedure waarmee wordt gewaarborgd dat een medewerker snelle en adequate assistentie krijgt als hij of zij alarm heeft geslagen.

Maatregel 2: Laat externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is

Waarom?

Wanneer elke werknemer zijn eigen norm hanteert, bepaalt uiteindelijk degene met de dikste huid wat er gebeurt en worden werknemers tegen elkaar uitgespeeld. Hierdoor ontstaat onduidelijkheid voor de klant/burger.

Het is voor een werknemer belangrijk dat duidelijk is wat toelaatbaar gedrag is en wat niet en wanneer hij een voorval moet melden. Voor een werknemer biedt helderheid en eenduidigheid houvast om onmiddellijk en adequaat op te treden tegen de dader.

Wat kunt u doen?

- Zorg dat het voor klanten helder is welke dienstverlening de organisatie biedt en lever die diensten ook. Mocht het niet lukken het werk goed uit te voeren of de afspraken na te komen, communiceer dit goed en tijdig richting klanten.
- U kunt als leidinggevende een norm vaststellen voor acceptabel en onacceptabel gedrag en daarbij vastleggen op welke manier er gereageerd moet worden wanneer die norm overschreden wordt. Uw eigen specifieke normen en (huis)regels kunt u opstellen op basis van de landelijke norm. Kijk daarvoor op: www.veiligepublieketaak.nl.
- Het is belangrijk dat u ervoor zorgt dat elke werknemer de organisatienorm kent, zodat zij weten hoe een voorval van geweld en agressie moet worden aangepakt.
- De verantwoordelijkheid voor het handhaven en uitdragen van de norm naar cliënten en/of bezoekers, ligt bij uw werknemers. Zij zullen hierin wel getraind moeten worden. Als bestuur of directie kunt u zorgen voor eenduidigheid in de uitvoering, door uw medewerkers een passende training aan te bieden.

Voorbeeld van een specifieke norm:

- Bij geweld doen we aangifte bij de politie.
- Gooien met voorwerpen betekent onmiddellijke verwijdering van de dader uit het pand.

Maatregel 3: Stimuleer dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden en registreer alle voorvallen

Waarom?

Om agressie en geweld doeltreffend aan te pakken moet u als werkgever op de hoogte zijn van alle voorvallen van agressie en geweld die binnen de organisatie plaatsvinden. Het vastleggen van deze voorvallen geeft een totaal overzicht van de aard en omvang van de voorvallen. Op langer termijn geeft registratie bovendien inzicht in de effectiviteit van de genomen maatregelen en kunnen het veiligheidsbeleid en de maatregelen eventueel bijgesteld worden. Het registreren van voorvallen is ook belangrijk voor het doen van aangifte en het verhalen van schade.

Wat kunt u doen?

- Creëer een zo volledig mogelijk beeld van de situatie, wanneer een werknemer melding maakt van de overtreden norm. U kunt het slachtoffer of de getuigen van een agressie- of geweldsvoorval daarvoor de volgende vragen stellen ter registratie van het incident (= de 7 W's):
 - 1) Wie was erbij betrokken;
 - 2) Wat is er gebeurd;
 - 3) Waar is het gebeurd;
 - 4) Waarom is het gebeurd;
 - 5) Wanneer is het gebeurd;
 - 6) Waarmee is het gebeurd;
 - 7) op Welke wijze is het gebeurd.
- Laat uw werknemers zien dat er daadwerkelijk iets gedaan wordt met de melding, bijvoorbeeld door de betrokkenen altijd op de hoogte te stellen van de genomen maatregelen.
- Het is aan te raden de meldingsprocedure zo eenvoudig mogelijk te maken. Weinig administratieve rompslomp stimuleert werknemers om eerder een melding te doen.
- Door het meldsysteem regelmatig onder de aandacht te brengen (bijvoorbeeld in een personeelsblad of periodiek overleg), stimuleert u uw werknemers er gebruik van te maken wanneer dat nodig is.
- U kunt als leidinggevende duidelijk maken waarom, bij wie en wat er precies geregistreerd moet worden. Een voorbeeld van een goed registratiesysteem is het Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO).
- Goede nazorg is erg belangrijk. Bedenk per situatie wat u hierin kunt betekenen voor de melder en betrokkenen.

Overige mogelijkheden tot meer inzicht in de problematiek

Ziekteverzuim

Eén van de consequenties van agressie en geweld op het werk, is dat werknemers zich ziek melden. De ziektegegevens kunnen het beeld over de aard en omvang van agressie en geweld binnen de organisatie verscherpen.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Uit een MTO wordt duidelijk waar de knelpunten zitten en welke facetten van de organisatie door de werknemers als onprettig worden ervaren. Het geeft tevens een beeld over hoe (on)veilig uw werknemers zich (kunnen) voelen.

Teamvergadering en functioneringsgesprek

Maak agressie en geweld een vast onderdeel van de werkbepreking of het functioneringsgesprek. Dit werkt op drie fronten:

- I. Openheid
- II. Collega's helpen elkaar door feedback te geven
- III. Men krijgt meer informatie over wat werknemers bezighoudt

Workshop

Door één of meerdere workshops over agressie en geweld te organiseren, krijgt u meer zicht op de mate van agressie en geweld binnen uw organisatie.

Beleidsdocumenten

U kunt feiten en informatie omtrent agressie en geweld vastleggen in beleidsdocumenten. Denk daarbij aan de personeelshandleiding, jaarverslagen, protocollen en de klachtenregeling voor agressie en geweld.

Maatregel 4: Train uw werknemers in het voorkomen en omgaan met agressie en geweld

Waarom?

Het is belangrijk dat werknemers weten hoe ze kunnen handelen tijdens de risicovolle situaties die in hun functie kunnen ontstaan. Een regelmatig terugkerende training van werknemers helpt bij het reageren op, beperken of zelfs voorkomen van agressie en geweld. Gedegen training en bijscholing zijn daarom essentieel voor de veiligheid van werknemers.

Wat kunt u doen?

- Bied uw werknemers regelmatig een training aan. De inhoud van de training moet goed zijn afgestemd op de aard en risico's van de functie die de werknemer uitoefent. Belangrijk is ook dat de training aansluit op de persoonlijke kenmerken van een medewerker. Werknemers kunnen zich in de training voorbereiden en laten informeren over hoe ze effectief en zekerder op ongewenst gedrag kunnen anticiperen en reageren. Het is aanbevolen dat iedere werknemer tenminste eenmaal per twee jaar herhalingslessen volgt. Vergeet hierbij niet de werknemers die niet binnen het reguliere trainingsprogramma vallen, zoals buitendienstmedewerkers, schoonmakers, stagiairs en uitzendkrachten.
- Laat de opleidingsdeskundige binnen uw organisatie een programma van eisen opstellen voor een gerichte offerteaanvraag bij trainingsbureaus – denk hierbij ook aan borging van de kennis in de organisatie:
 - Heeft het bureau/de trainer ervaring binnen uw branche met agressietrainingen? Welke referenties?
 - Sluit de inhoud van de training aan op de wensen van de organisatie qua vorm, beschikbaarheid, procedures en kosten?

Voorbeeld parkeerbeheer van de gemeente:

Voor medewerkers van Parkeerbeheer zijn agressieve mensen geen uitzondering. Na een aantal overleggen valt op dat sommige collega's vaker uitgescholden of bedreigd worden dan anderen. Ze schrijven niet meer bonnen uit dan hun collega's die minder bedreigd worden. Verder werken ze op dezelfde tijden en in dezelfde gebieden. Toch roepen sommige collega's op de een of andere manier meer agressie op bij het publiek dan andere collega's. Dit brengt de leidinggevende op het idee een agressietraining voor het team te organiseren, waarbij er met name gelet wordt op eigen gedrag. Hoe kun je agressie in een vroeg stadium herkennen en hoe kun je er zelf voor zorgen dat situaties niet uit de hand lopen?

Maatregel 5: Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressie en geweld gebruikt heeft tegen uw werknemers

Waarom?

Kleine voorvallen kunnen in korte tijd escaleren naar ernstig gewelddadig gedrag. Wat begint met het schreeuwen in de hal en verstoren van de orde, kan bij de eerstvolgende keer eindigen in fysiek geweld. Een directe reactie naar de dader vanuit de leidinggevende is bijzonder effectief om het escaleren van kleine voorvallen op korte termijn te voorkomen. Bovendien laat u als werkgever met de reactie aan alle betrokkenen zien dat de gestelde norm serieus wordt genomen.

Wat kunt u doen?

De leidinggevende bepaalt welke reactie na het voorval het meest effectief en wenselijk is. Dit kan bijvoorbeeld het eisen van excuses van de dader zijn, een waarschuwingsbrief of een ordegesprek. Er kan besloten worden de dader van een agressie- en/of geweldsvoorzak binnen 48 uur een formele 'lik op stuk-reactie' te geven, passend bij de mate van het vergrijp. Enkele voorbeelden:

- *Informeel berisping:*
mondelinge waarschuwing of opschorten van de dienstverlening.
- *Civielrechtelijke reactie:*
burgerrechtelijke procedure om de dader aansprakelijk te stellen.
- *Bestuursrechtelijke reactie:*
onmiddellijke staking van de uitkering of ontzegging tot het pand.
- *Strafrechtelijke reactie:*
de dader door de politie laten oppakken en bestraffen met eventuele gevangenisstraf afhankelijk van de rechterlijke uitspraak.

Maatregel 6: Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten

Waarom?

Strafbare feiten zijn handelingen en daden met noemenswaardige gevolgen voor het slachtoffer. Dit kan schade, letsel, psychologische schade en de dood zijn. Aangifte door de werkgever bij de politie laat aan de dader, de samenleving en aan de eigen werknemers zien dat de werknemer en werkgever agressie en geweld niet accepteren en niet wensen dat de dader er mee weg komt. Alleen als u aangifte doet, ontstaat inzicht in aard en omvang van geweld.



Als reden voor het niet melden bij de politie wordt vaak opgegeven dat het slachtoffer het niet erg genoeg vond of dacht dat de politie er toch niets mee zou doen.

Wat kunt u doen?

Zowel het slachtoffer, een getuige, als de werkgever kunnen aangifte doen.

Een aangifte door u als werkgever heeft een aantal voordelen:

- de praktijk wijst uit dat slachtoffers vaak geen aangifte doen;
- het slachtoffer kan naar de cliënt/bezoeker uitdragen dat de werkgever aangifte deed;
- het slachtoffer voelt zich hierdoor vaak minder belast;
- het slachtoffer hoeft het werk niet te onderbreken om aangifte te doen.

Het is als werkgever verstandig om vooraf contact te hebben met de politie. Maak daarom kennis met een aanspreekpunt bij de politie, bespreek de situatie bij uw organisatie en maak zo mogelijk vooraf afspraken over het doen van aangifte. Dit vergroot het onderlinge begrip bij het aangifteproces.

Werkinstructie werkgever bij aangifte/melding:

- Verzamel alle informatie m.b.t. het incident. Politie, officier van justitie en rechter moeten zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies is gebeurd.
De 7 W's zijn ook hier een goede voorbereiding:
 - Wie kan in verband worden gebracht met het misdrijf?
 - Wat is er *precies* gebeurd?
 - Waar is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?
 - Waarmee is het misdrijf gepleegd?
 - op Welke wijze heeft het misdrijf plaatsgevonden?
 - Wanneer hebben het misdrijf en andere relevante feiten plaatsgevonden?
 - Waarom is het misdrijf gepleegd?
- Maak een afspraak voor het doen van aangifte. Dik kan via het algemene nummer van de politie: 0900-8844.
- Doe aangifte onder opgave van het adres van uw organisatie (domiciliekeuze). Het adres van het slachtoffer is daardoor niet bekend bij de dader. U zult wel de naam van de werknemer op moeten geven.
- Is er sprake van schade? Zorg ervoor dat de schade die al bekend is op het moment van het doen van aangifte, in de aangifte wordt opgenomen.
- De politie zal u vertellen dat uw werknemer gebruik kan maken van slachtofferhulp. Het is uw werknemer aan te raden om hier op in te gaan.
- Informeer uw werknemer dat hij door de politie of de rechter kan worden gehoord als getuige en over het mogelijke verloop van het strafproces tot en met de zitting.

Kies ervoor om ook na feiten van zeer geringe ernst te reageren richting de dader, bijvoorbeeld door een waarschuwingsbrief te sturen of de dader een gebouwenverbod op te leggen.

Enkele voorbeelden van agressief gedrag dat strafbaar is: bedreigen, beledigen, slaan/schoppen/spugen/verwonden, stalken, verkrachting, vernieling, diefstal, discriminatie.

Verschil tussen aangifte en melding

- Bij een **aangifte** stelt de politie aan de hand van de verklaring van de aangever een proces-verbaal op. De politie bepaalt (in samenwerking met het Openbaar Ministerie) vervolgens of er een dader kan worden opgespoord en vervolgd.
- Een **melding** wordt wel geregistreerd maar er wordt door de politie geen proces-verbaal gemaakt. Een melding leidt in eerste instantie niet tot een politieonderzoek en een strafrechtelijke vervolging van de dader. Een melding kan wel gebruikt worden voor dossieropbouw. Dit kan belangrijk zijn als er bijvoorbeeld meer aangiften of meldingen zijn tegen dezelfde dader bij een strafrechtelijk vervolg.

TIP: Schade voegen bij de aangifte

Maak bij de aangifte al duidelijk dat er schade is geleden en geef aan dat u wilt dat de schade wordt vergoed (dit is van belang om de schade via voeging in het strafproces terug te vorderen, zie ook maatregel 7). Bij aangifte van een agressievoorval vraagt de politie of het slachtoffer er bezwaar tegen heeft dat zijn persoonsgegevens worden doorgegeven aan Slachtofferhulp Nederland. Slachtofferhulp Nederland biedt kosteloze ondersteuning en neemt naar aanleiding van bericht van de politie contact op met het slachtoffer.

TIP: Verantwoordelijk voor de veiligheid

Laat de beslissing om aangifte te doen niet afhangen van het slachtoffer zelf. Als werkgever bent u verantwoordelijk voor de veiligheid van de werknemers en daarmee ook voor de reactie op agressie en geweld.

Maatregel 7: Het verhalen van de schade op de dader

Waarom?

Bij agressie en geweld ontstaan vaak schade, pijn en leed. Daders moeten ook financieel gezien merken dat zij een bepaalde grens zijn overgegaan. U kunt als werkgever meteen na een voorval van agressie en geweld een duidelijke reactie naar de dader geven, door hem financieel verantwoordelijk te stellen voor zijn gedrag.

Wat kunt u doen?

Zowel materiële als immateriële schade is te verhalen op de dader. Toch wordt dit vaak nagelaten, bijvoorbeeld omdat het slachtoffer de regels niet kent of door onjuiste aannames over het verhalen van schade en kostenoverwegingen. Het is de taak van het bestuur of de directie om beleid op te stellen ten aanzien van het verhalen van schade en dit bekend te maken binnen de hele organisatie, evenals een begroting van de kosten hiervoor. Voor vragen over het verhalen van schade kunt u terecht bij het expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Zij zijn te bereiken via de website www.helpdeskvpt.nl.

TIP:

Informeer de verzekeringsmaatschappij over het feit dat de schade het gevolg is van agressie en geweld en over de identiteit van de dader. Zo kan de schade verhaald worden op de dader.

TIP: Nuttige websites voor schadeverhaal

- Het Juridisch Loket: www.hetjl.nl
- Slachtofferhulp Nederland: www.slachtofferhulp.nl
- Het Schadefonds Geweldsmisdrijven: www.schadefonds.nl

Maatregel 8: Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffers zijn van agressie en geweld

Waarom?

Een agressie- en geweldsvoorval kan zeer ingrijpende gevolgen hebben voor de werknemer en zijn omgeving. De werknemer moet het vertrouwen hebben dat hij door de organisatie wordt ondersteund bij de uitoefening van zijn werkzaamheden. Als goede werkgever biedt u de opvang en nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld. U biedt hiermee een steun in de rug van de werknemer om de gevolgen van het agressie- en geweldsvoorval te verwerken en zo gevolgen op de lange termijn te voorkomen.

Wat kunt u doen?

- Vang de werknemer direct na een geweldsvoorval goed op en bied meteen de benodigde zorg en nazorg. Het is belangrijk dat het management de rust bewaart en veiligheid uitstraalt. Eventuele verwondingen moeten meteen worden verzorgd. Faciliteer contact met familie, collega's en andere slachtoffers. Voorkom daarnaast meer stress onder getroffen werknemers door goede communicatie, zowel intern als naar de relaties en familie toe. Zorg dat u extra oog hebt voor de medewerkers waarvan u weet of vermoedt dat zij een verhoogd risico hebben op psychosociale klachten. Indien nodig verwijst u hen naar specialistische hulp.
- De werknemer kan zelf aangeven of er behoefte is aan verdere opvang. Werknemers die getraind zijn in opvang en nazorg (= Bedrijfs Opvang Team, 'BOT') hebben inzicht in het verwerkingsproces na een nare ervaring, bieden gestructureerde opvang en nazorg aan collega's, herkennen symptomen en zijn in staat om te beoordelen of een doorverwijzing moet plaatsvinden naar professionele zorgverleners.
- Stimuleer medewerkers om weer aan het werk te gaan. Laat hen, eventueel in stappen, hun dagelijks werk oppakken en begeleid hen bij wat ze moeilijk vinden. Geef begrip en erkenning en wees proactief in het maken van concrete afspraken over de doelen en de te nemen stappen.
- Bereid u - indien nodig - voor op nieuwe confrontaties van het slachtoffer met dezelfde dader of groep daders, op het werk of in de privésfeer. Onder andere in de zorg en het onderwijs (maar ook bij politie of inspectiediensten) komt het geregeld voor dat een medewerker opnieuw geconfronteerd wordt met de dader(groep). Maak als leidinggevende de beslissing of u met de dader om de tafel gaat zitten of enkel samen met de werknemer naar oplossingen zoekt.
- Help werknemers indien nodig bij het indienen van schadevergoeding voor materiële of immateriële schade of bij het doen van aangifte. Zie maatregel 6 en 7.
- Na een schokkende gebeurtenis kan er behoefte zijn aan bezinning. Soms individueel, soms collectief. Laat de werknemers deze initiatieven zelf ontplooiën, maar geef er waar mogelijk de ruimte voor.
- Niet iedere werkgever, manager of leidinggevende is opgeleid om opvang en nazorg te kunnen bieden na een incident. Het vereist kennis en kunde. Aarzel daarom niet u te laten opleiden.
- Let op uzelf. U kunt in een dubbelrol komen van slachtoffer en hulpverlener als u zelf ook bloot stond aan schokkende ervaringen of agressie. Dit kan er in resulteren dat u vanuit uw verantwoordelijkheid niet of te weinig stil staat bij dat u zelf ook slachtoffer was. Let op dat u er niet te laat achter komt dat u misschien ook wel hulp had kunnen gebruiken!

Meer informatie over nazorg vindt u ook in onze 'Handreiking Opvang & Nazorg', die u vrijblijvend bij ons kunt opvragen.

II Agressieprotocol

Als leidinggevende bent u verantwoordelijk voor het opstellen van een agressieprotocol voor uw organisatie. Hierin werkt u uit welke procedure gevolgd dient te worden na een agressie- en geweldsvoerval. De acht maatregelen die in deel I beschreven zijn, vormen een goede voorbereiding op het opstellen van een protocol.

De volgende drie stappen helpen u bij het opstellen van een agressieprotocol.

Stap 1: invullen quickscan

De quickscan agressie geeft u een eerste beeld van de sterke en zwakke punten in het agressiebeleid. In Bijlage 2 (pagina 24) van deze handreiking staat een voorbeeld van een quickscan.

Stap 2: risico-inventarisatie maken

Stel samen met de medewerkers een inventarisatie op van mogelijke risico's. U kunt ook een inventarisatie overzicht maken van de incidenten die de afgelopen periode zijn geregistreerd. Omdat lang niet alle lastige situaties worden gemeld, is het goed om medewerkers expliciet naar hun ervaringen te vragen.

Stap 3: maatregelen vastleggen

Bespreek puntsgewijs de maatregelen die u wilt nemen en leg deze vast in het agressieprotocol. In het protocol moeten afspraken worden vastgelegd over hoe u de kans op agressie in uw organisatie wilt verkleinen.

Hieronder volgen zeer generieke voorbeelden van mogelijke afspraken die u kunt vastleggen. Voor het opstellen van uw eigen protocol is het uiteraard van belang de afspraken geheel af te stemmen op uw eigen organisatie.

- **Assistentie inschakelen.** Op welk moment wordt hulp ingeschakeld? Is hulp inschakelen altijd mogelijk? Zijn collega's bereikbaar? Is de leidinggevende bereikbaar? Is er een achterwacht? Als er geen achterwacht is, welke afspraken zijn er dan gemaakt over veilig werken? Werken deze afspraken naar behoren?
- **Alarm slaan.** Is er een alarmsysteem? Hoe werkt dit? Geef aan hoeveel minuten verstrijken voordat hulp aanwezig is. Werkt het systeem naar behoren?
- **Politie inschakelen.** Zijn er afspraken met de politie? Wanneer komen ze wel en wanneer niet? Is er een contactpersoon? Hoe lang duurt het gemiddeld voordat de politie ter plaatse is?
- **Gebouw en omgeving.** Zijn er onveilige situaties in de directe omgeving of het gebouw? Hoe is de toelating tot het gebouw geregeld? Kunnen ongewenste personen worden buitengehouden?
- **Klantvriendelijke en servicegerichte opstelling.** Hoe kunnen uw medewerkers agressief gedrag van publiek, bezoekers of cliënten door een klantvriendelijke en servicegerichte opstelling zoveel mogelijk voorkomen?
- **Huisregels en sancties.** Wat zijn de huisregels en sancties? Zijn de werknemers op de hoogte van wat toelaatbaar is en wat niet? Is vastgelegd welke sancties volgen als deze norm overschreven wordt? Zorg dat uw huisregels ook bekend zijn bij publiek, bezoekers en cliënten.
- **Melden en registreren.** Waar liggen de registratieformulieren en welk registratiesysteem wordt gebruikt? Bij wie moet een incident worden gemeld? Wie houdt het incidentenregister bij?

- **Aandachtspunten veilig werken.** Is in het team besproken op welke momenten in de week en bij welke concrete activiteiten medewerkers extra alert moeten zijn op agressief gedrag? Is besproken hoe dan het best kan worden opgetreden?
- **Publiek, bezoekers of cliënten met verhoogd risico.** Is bekend welk publiek, bezoekers of cliënten een verhoogd risico op agressief gedrag met zich meebrengen? Bijvoorbeeld: publiek, bezoekers of cliënten onder invloed van drank en drugs, met een asociale persoonlijkheid en/of met een crimineel verleden. Is afgesproken hoe hierop te reageren?
- **Interne communicatie.** Als er problemen zijn met bezoekers of een cliënt, wordt dan nagevraagd of andere afdelingen of collega's die bezoeker of cliënt kennen?
- **Training en voorlichting.** Beschikken alle medewerkers over de gewenste vaardigheden voor het omgaan met geweld of agressief gedrag? Hebben alle medewerkers een training gehad? Is die training voldoende recent? Zijn er afspraken over het trainen van medewerkers die nog niet beschikken over voldoende vaardigheden?
- **Eerste opvang.** Is de leidinggevende in geval van een incident te bereiken? Wie zorgt voor de eerste opvang als de leidinggevende afwezig is? Zijn de 'eerste opvangers' voldoende geïnstrueerd?
- **Werkinstructie bij agressie tussen twee personen.** Wat doet u bij een agressievoorval tussen twee personen? Wanneer reageert u?
- **Werkoverleg.** Worden incidenten in het team besproken? Worden de afspraken over veilig werken minstens eenmaal per jaar geëvalueerd?
- **Verbeteringen.** Op welke punten wil het team het komende jaar verbeteringen doorvoeren? Wie is verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan?
- **Communicatie met het slachtoffer, collega's en familieleden.** Wie onderhoudt contact met de getroffen werknemers? Wie onderhoudt contact met de werknemers die niet getroffen zijn? Wie onderhoudt contact met de familie of eventuele nabestaanden? Hoe en wie begeleidt uw werknemer bij zijn terugkeer op de werkvloer?
- **Juridische afwikkeling.** Geeft u een "lik op stuk reactie"? Binnen hoeveel uur? Verhaalt u schade op de dader? Wie doet aangifte of melding bij de politie? Wie doet wat en wie is verantwoordelijk hiervoor?

III Wat kan een werknemer zelf doen?

Niet alleen u, maar ook werknemers hebben een belangrijke rol in een beleid dat schokkende gebeurtenissen zoveel mogelijk moet voorkomen en effectieve nazorg biedt aan getroffen werknemers. Een open bedrijfscultuur met een steunende context is daarin bepalend. Onderstaand bieden we u adviezen voor werknemers zelf.

Wat kunnen werknemers zelf doen ter preventie van ingrijpende gebeurtenissen?

- Meld risicovolle situaties en incidenten bij de leidinggevende of de daarvoor verantwoordelijke persoon.
Bespreek risicosituaties en incidenten in het teamoverleg. Een ingrijpende gebeurtenis heeft vaak niet alleen impact op de getroffen werknemer, maar ook op het team. Het is daarom belangrijk om incidenten samen aan te pakken.
- Zorg ervoor dat je op de hoogte bent van de procedures bij ingrijpende gebeurtenissen en volg actief trainingen die je in dit kader worden aangeboden.
Door te weten wat jouw rol en taak is en door je goed voor te bereiden op mogelijke ingrijpende gebeurtenissen, ben je weerbaarder op het moment van een daadwerkelijke crisis.

Wat kunnen getroffen werknemers doen na een ingrijpende gebeurtenis?

- Sluit je niet af.
Aarzel niet om zelf contact met mensen te zoeken. Soms vindt jouw omgeving het moeilijk om je te benaderen, maar is ze toch graag bereid te luisteren en te helpen. Als je een baan hebt waar je regelmatig blootstaat aan agressie, geweld of ongelukken, laat je omgeving dan weten hoe je hiermee wilt omgaan. Wat verwacht je dan een werknemer doet nav dit advies??
- Ga stapsgewijs de confrontatie aan met zaken die te maken hebben met de ingrijpende gebeurtenis die je nu eng vindt en daarom vermijdt. Zo krijgt je het gemakkelijkst weer grip op, zelfvertrouwen en controle - over je leven.
- Houd je dagelijks ritme vast.
Probeer het dagelijks werkritme vast te houden en doe, , zoveel mogelijk je normale werk. Als het niet lukt het werk weer op te pakken, bespreek dit dan met je leidinggevende.
- Beperk middelengebruik, zoals alcohol, drugs of andere bewustzijn-onderdrukkers.
Wees voorzichtig met het gebruik van slaap- en kalmeringsmiddelen.
- Wees bewust van stapeling.
Werknemers die meerdere keren te maken hebben gehad met ingrijpende gebeurtenissen op het werk of thuis, kunnen kwetsbaarder zijn voor problemen en klachten. Het is belangrijk bij jezelf signalen te herkennen die aangeven dat je er deze keer wellicht iets minder goed mee om kunt gaan. Je kunt dan tijdig uw leidinggevende- of collega's informeren.

Tot slot is het aan te raden na een voorval van agressie of geweld voldoende afleiding te zoeken. Bedenk wat u normaal doet spanning te verminderen als u te maken heeft met stress.

Hoe kunnen collega's elkaar ondersteunen na een ingrijpende ervaring?

- Geef erkenning.
Toon belangstelling en begrip en geef serieuze aandacht, ook in de weken en maanden erna. Geef mensen ook de gelegenheid en ruimte om uit zichzelf het verhaal te vertellen.
- Geef alleen juiste informatie.
Het is van belang dat collega's alleen vertellen wat er feitelijk gebeurd is. Als ze dat niet weten, moeten ze niet tegen derden gaan gissen, zodat er onjuiste verhalen in de wereld komen.
- Help met zoeken naar afleiding en bied praktische hulp als de ander dat nodig heeft.
Stimuleer iemand om zich weer voor dingen te interesseren en plannen te maken voor de toekomst. Hulp bieden kan ook praktische steun zijn zoals een lift naar het werk.
- Bewaak eigen grenzen.
Geef aan wat je voor de ander kunt betekenen en waar jouw grenzen liggen.
- Signaleer afwijkend gedrag.
Na een ingrijpende gebeurtenis kan het zijn dat een collega zich anders gedraagt. Bespreek dit met de collega, maar wees alert dat je dit in geen geval op een beschuldigende toon doet. Je kunt het vervolgens eventueel met de leidinggevende bespreken, of met het team. Misschien kan een kleine, tijdelijke aanpassing in de werkzaamheden jouw collega verlichting bieden.

Hoe kunt u aangifte doen van strafbare feiten?

Het is van belang aangifte te doen als je slachtoffer ben geworden van een strafbaar feit. Je laat dan aan de dader, de samenleving en collega's zien dat jij en de organisatie waarvoor je werkt agressie en geweld niet accepteren en niet wensen dat de dader ermee wekomt. Bovendien ontstaat er alleen als je aangifte doet inzicht in de aard en omvang van geweld. Zowel jezelf, een getuige, als jouw werkgever kunnen aangifte doen. Hieronder volgt een werkinstructie als jij zelf een aangifte of melding doet:

- Meld het voorval bij je werkgever en geef aan dat je aangifte wilt doen. Geef je werkgever aan dat je aangifte wilt doen onder opgave van het adres van de organisatie (domiciliekeuze). Dat betekent dat je adres niet in de processtukken komt te staan. (Als je aangifte doet op jouw eigen adres, is jouw identiteit voor de dader gemakkelijk te achterhalen).
- Vraag jouw werkgever om ondersteuning bij het doen van aangifte en eventueel ook bij het begeleiden naar de zitting.
- Verzamel alle informatie m.b.t. het incident. Politie, officier van justitie en rechter moeten zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies is gebeurd. Bij deze informatie gaat het om de 7 W's (zie voor meer informatie maatregel 6). Denk ook aan andere informatie zoals foto's (van de situatie, personen, verwondingen), camerabeelden, de verklaring van een arts of van een getuige.
- Maak een afspraak voor het doen van aangifte. Dit kan via het algemene nummer van de politie: 0900-8844.
- Besef dat je altijd nog opgeroepen kunt worden door de politie of door de rechter om jouw verklaring toe te lichten.
- Zorg ervoor dat de schade die al bekend is op het moment van het doen van aangifte, in de aangifte wordt opgenomen. De politie kan je informeren over het verhalen van schade.
- Vraag jouw werkgever om ondersteuning bij het verhalen van schade en bij nazorg. U mag die ondersteuning verwachten.
- De politie zal je vragen of je gebruik wilt maken van slachtofferhulp. Het is verstandig om hier op in te gaan. Voor meer informatie kun je terecht op www.slachtofferhulp.nl.
- Spreek duidelijk met de politie af hoe je wordt geïnformeerd over de voortgang van een eventueel strafproces tot en met de zitting.

IV Tot slot

Agressie en geweld op de werkvloer zijn nooit helemaal te voorkomen, maar met het creëren van een aantal randvoorwaarden kunt u de risico's hierop wel aanzienlijk verkleinen. Zorg als werkgever daarom altijd voor:

- *Een optimale dienstverlening*
Om werknemers tegen agressie en geweld te kunnen beschermen, is het vereist dat u als organisatie uw dienstverlening op orde heeft. Lange wachttijden, het 'van het kastje naar de muur sturen' en onduidelijke communicatie kunnen leiden tot frustratie bij klanten/burgers en daaruit voortvloeiend: agressief of gewelddadig gedrag.
- *Het uitwisselen van kennis*
Maatregelen zijn het meest effectief als ze zijn afgestemd op de kenmerken van de sector. Voor de ontwikkeling van veilige werkprocessen, gebouwen en een veilige omgeving kunt u het beste aansluiting zoeken bij de ervaringen vanuit die praktijk.
- *Een blijvende uitvoering van maatregelen en veiligheidsbeleid*
Zorg dat de voorgenomen maatregelen en het agressieprotocol ook daadwerkelijk opgevolgd worden. Laat tevens risicoanalyses uitvoeren. Bespreek incidenten intern regelmatig.
- *Een actieve communicatie*
Blijf de norm van acceptabel gedrag en uw huisregels uitdragen. Licht de besluiten die u neemt ten aanzien van uw veiligheidsbeleid toe aan alle betrokkenen. Daarnaast is het van belang om in gesprek te blijven met 'lastige personen'.

V Evaluatie en bijstelling

We raden u aan om regelmatig de vastgestelde aanpak tegen agressie en geweld te evalueren. Het is daarbij goed om periodiek na te gaan of er nieuwe inzichten en technieken zijn die de aanpak van agressie en geweld kunnen verbeteren. Vergelijk ook regelmatig de doelstellingen en de taken die u heeft gesteld bij de start van de aanpak met de bereikte resultaten. De resultaten van deze vergelijking laten zien hoe effectief uw aanpak werkt en wijzen uit of u uw doelstellingen en geplande activiteiten bij moet stellen.

Wij wensen u veel succes bij het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijstellen van uw veiligheidsbeleid. Mocht u na het lezen nog vragen hebben, neemt u dan gerust contact met ons op. Wij helpen u graag verder.

Lees ook onze 'Handreiking Opvang & Nazorg' die vrijblijvend bij ons opvraagbaar is.

LUNIEK Training & Acteurs,
Laurent Chamuleau
www.omgaanmetagressie.nl



Colofon

Dit is een samenvatting en samenvoeging van LUNIEK Training & Acteurs van de uitgaven: 'Agressie en Geweld' van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 'Handreiking Agressie en Geweld', 'Werkinstructie werkgever en werknemer bij aangifte/melding', 'Checklist Veilig Openbaar Bestuur' en 'Handreiking effectieve opvang na schokkende gebeurtenissen' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Programma Veilige Publieke Taak. Illustraties: Arend van Dam. Redactie: Vera Nijhuis, Christelle Chamuleau en Laurent Chamuleau.

Kijk voor meer informatie www.omgaanmetagressie.nl en www.veiligepublieketaak.nl

Bijlagen

Bijlage 1: Waar let de arbeidsinspectie op?

1. Heeft u de risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart gebracht?

U maakt hiervoor een risico-inventarisatie en -evaluatie. Daarmee krijgt u duidelijk inzicht waar en wanneer medewerkers met agressie en geweld in het werk te maken kunnen krijgen. U houdt bij hoeveel agressieve geweldsincidenten bij bepaalde werkzaamheden op bepaalde plaatsen en tijden hebben plaatsgevonden en wat de aard van deze incidenten was.

2. Heeft u een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren?

Uw organisatie heeft een procedure voor het melden, registreren en analyseren van agressie- en geweldsincidenten. Hierbij maakt u aan het personeel duidelijk wat wel en wat niet onder agressie- en geweldsincidenten wordt verstaan. De resultaten van de analyse en de acties die daaruit voortvloeien worden teruggekoppeld naar de melders. Agressie- en geweldsincidenten worden in het werk- of teamoverleg besproken.

3. Geeft u uw medewerkers voorlichting, instructie en training over agressie en geweld?

U geeft voorlichting aan medewerkers die geconfronteerd (kunnen) worden met agressie en geweld over de risico's en de maatregelen in uw organisatie. Daarnaast biedt u deze medewerkers instructies en trainingen aan in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld. Dergelijke instructies en trainingen worden zo vaak als nodig is herhaald.

4. Heeft uw organisatie een protocol voor agressie en geweld?

U heeft een protocol waarin staat hoe uw medewerkers agressief gedrag van publiek, bezoekers of cliënten door een klantvriendelijke en servicegerichte opstelling zoveel mogelijk kunnen voorkomen. Ook staat erin hoe zij met agressief gedrag moeten omgaan, hoe zij assistentie kunnen inroepen, hoe zij agressie- of geweldsincidenten moeten melden en hoe de persoonlijke opvang, ondersteuning en verdere afwikkeling na een incident is geregeld. U zorgt voor heldere en gemakkelijk toegankelijke informatie op dit punt.

5. Heeft u huisregels opgesteld, waaraan medewerkers, bezoekers en cliënten zich moeten houden?

U heeft huisregels vastgesteld voor medewerkers, bezoekers en cliënten. In deze huisregels staat welk gedrag wel en welk gedrag niet van hen wordt geaccepteerd. U maakt deze huisregels aan medewerkers, bezoekers en cliënten bekend. Op de naleving van deze regels wordt toegezien en er staat een sanctie op het overtreden ervan. U zorgt ervoor dat medewerkers, bezoekers en cliënten gemakkelijk van deze huisregels kennis kunnen nemen.

6. Heeft u afdoende organisatorische en personele maatregelen getroffen?

U stemt de organisatie van het werk en de inzet van uw personeel af op het risico, dat bij bepaalde taken en op bepaalde locaties of werktijden agressie of geweld kan voorkomen. Enerzijds stelt u vast hoeveel mensen hierbij minimaal ingezet moeten worden. Anderzijds zorgt u ervoor dat deze mensen over voldoende opleiding, training en ervaring beschikken om adequaat op mogelijke situaties met agressie of geweld in te kunnen spelen.

7. Heeft u voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?

U heeft de benodigde bouwkundige en technische voorzieningen getroffen waarmee agressie en geweld kunnen worden voorkomen of beperkt. Bijvoorbeeld fysieke afscherming door een glazen wand of een hoge brede balie, vluchtroutes, camerabewaking of sluiting van bepaalde toegangsdeuren voor publiek.

8. Is er een goed werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure?

Daar waar nodig beschikken medewerkers over een betrouwbaar alarmsysteem of een goed werkend communicatiemiddel, waarmee ze gemakkelijk hulp kunnen oproepen, wanneer ze met agressie of geweld te maken krijgen. Daarnaast heeft u een betrouwbare alarm- of waarschuwingsprocedure waarmee wordt gewaarborgd dat een medewerker snelle en adequate assistentie krijgt als hij of zij alarm slaat. Deze assistentie kan bijvoorbeeld verleend worden door collega's, leidinggevendenden, beveiligingsmedewerkers of de politie.

9. Is er een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg na een incident?

U heeft een opvangregeling voor medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van agressie of geweld. In deze regeling staat hoe, door of namens de leiding, aan slachtoffers eerste opvang en praktische ondersteuning wordt verleend en hoe de nazorg is geregeld. U biedt ondersteuning aan het slachtoffer bijvoorbeeld door het aanbieden van andere (tijdelijke) werkzaamheden, het vergoeden van geleden materiële schade of het helpen bij het doen van aangifte bij de politie. Het is voor slachtoffers ook belangrijk dat u de dader aanspreekt op zijn of haar gedrag.

10. Heeft u een regeling gericht op het aanpakken van de dader of daders?

U heeft in een regeling vastgelegd hoe u de dader of daders van agressie- en geweldsincidenten aanpakt. Hierin staat welke acties door u richting de dader(s) worden ondernomen, afhankelijk van de ernst van het incident. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het geven van een waarschuwing, het opleggen van een toegangsverbod of andere sancties, het beëindigen van de dienstverlening, het doen van aangifte van een strafbaar feit bij de politie of het verhalen van de geleden schade op de dader.

11. Evalueert u periodiek uw beleid en maatregelen tegen agressie en geweld?

U evalueert regelmatig het gevoerde beleid en de getroffen maatregelen tegen agressie en geweld. Daarbij kijkt u naar de effectiviteit van de maatregelen en voorzieningen. Het doel is om te komen tot verbeteringen in de aanpak van agressie en geweld.

Bijlage 2: Quickscan agressie

Hoe staat het in uw organisatie met het agressiebeleid? Met deze quickscan kunt u snel bepalen op welke vlakken u het beleid moet ontwikkelen.

1. Beleid ontwikkelen en verankeren

Zijn agressie en onveiligheid een onderdeel van de Risico Inventarisatie en heeft u een lokaal agressieprotocol opgesteld?

JA / DEELS / NEE

2. Registreren van agressie

Worden alle incidenten geregistreerd en geanalyseerd?

JA / DEELS / NEE

3. Veilige werkprocessen

Zijn de risicovolle momenten en situaties in het werk vastgelegd en noodzakelijke maatregelen getroffen?

JA / DEELS / NEE

4. Veilige werkomgeving

Zijn technische en organisatorische maatregelen genomen om de veiligheid van gebouw en omgeving te vergroten?

JA / DEELS / NEE

5. Opvang en nazorg

Zijn de eerste opvang en nazorg goed geregeld?

JA / DEELS / NEE

6. Teambespreking

Staan agressie en onveiligheid regelmatig op de agenda van het werkoverleg?

JA / DEELS / NEE

7. Competentieversterking

Heeft uw organisatie een (bij)scholingsprogramma met daarin aandacht voor agressie en onveiligheid?

JA / DEELS / NEE

Bespreek de uitkomsten met uw team en stel een eigen agressieprotocol op.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Taken leidinggevende

Als direct leidinggevende bent u verantwoordelijk voor de veiligheid en ziet u erop toe dat de afspraken uit het agressieprotocol worden nageleefd. U hebt dus een centrale rol in het bewaken van de veiligheid op de werkvloer. Daaronder vallen de volgende taken:

- U stelt samen met het team een agressieprotocol op.
- U ziet erop toe dat de afspraken uit dit protocol worden nageleefd.
- Minimaal eens per jaar evalueert u met de medewerkers bestaande afspraken.
- U zorgt ervoor dat medewerkers voldoende training, voorlichting en instructie krijgen.
- U signaleert tijdig de behoefte aan opfriscursussen.

Taken en verantwoordelijkheden medewerkers

Medewerkers moeten op een waardige en respectvolle manier omgaan met collega's, leidinggevenden en publiek, bezoekers en cliënten. Aan de andere kant mag u dat zelf ook van anderen verwachten. U bent verantwoordelijk voor uw eigen veiligheid. Van u wordt verwacht dat u deelneemt aan de georganiseerde voorlichtings- en trainingsbijeenkomsten. En er wordt verwacht dat u de afspraken uit het agressieprotocol navolgt. Dat wil zeggen:

- U meldt incidenten bij uw direct leidinggevende.
- U bespoedigt uw eigen herstel en maakt indien nodig gebruik van nazorg.
- U bent alert op eventuele agressierisico's.

Tip: Een medewerker heeft het recht om een bepaalde taak te weigeren als hij van mening is dat hij door het uitoefenen van die taak zichzelf of anderen te veel in gevaar brengt. In een dergelijke situatie rapporteert de medewerker zijn zorgen direct aan de leidinggevende. Als de leidinggevende niet in staat is de zorg weg te nemen, volgt een extern onderzoek naar de situatie. Het advies van de onderzoeker/adviseur zal als richtinggevend worden beschouwd.

Taken arbo-coördinator of preventiemedewerker

De arbo-coördinator of preventiemedewerker heeft de opdracht de arbeidsomstandigheden ten aanzien van agressie en onveiligheid te verbeteren. Om deze taak uit te voeren zal de arbo-coördinator of preventiemedewerker

- een plan van aanpak opstellen en ter goedkeuring aan de directie voorleggen;
- optreden als trekker van dit plan;
- dit plan evalueren en actualiseren.

Intentieverklaring

Medewerkers die vaak met agressie in aanraking komen, hebben behoefte aan onvoorwaardelijke steun van hun leidinggevende en het management. Het is raadzaam om deze steun te formaliseren in een intentieverklaring. Een voorbeeld van een intentieverklaring luidt:

“Medewerkers van [onze organisatie] kunnen vanwege de aard van het werk geconfronteerd worden met agressie, bedreiging of aanhoudend getreiter. Dit risico verdient de nodige aandacht, onder meer omdat de gevoelens van onveiligheid de werksfeer kunnen aantasten, kunnen leiden tot ziekteverzuim en personeelsverloop. [Onze organisatie] ziet het dan ook als haar taak de nodige inspanningen te leveren om waar mogelijk agressie-incidenten te voorkomen en ervoor te zorgen dat medewerkers, als hun wat overkomt, de nodige opvang en ondersteuning wordt geboden.”