

Sjabloon Arbocatalogus

Agressie en Geweld

Inhoud

1	<i>Inleiding</i>	5
1.1	De Arbowet	5
1.2	De arbocatalogus	5
1.3	Doel en doelgroep	6
1.4	Leeswijzer	6
2	<i>De arbocatalogus agressie en geweld</i>	7
2.1	Wat schrijft de Arbowet voor?	7
2.2	Wat schrijft het Burgerlijk Wetboek voor?	7
2.3	Wat betekent dit voor organisaties?	8
2.4	Wat betekent dit voor u als sociale partner?	8
2.5	Overzicht van procesnormen en agendabepalingen	9
2.6	Het opstellen van de arbocatalogus	10
2.7	De sectorale arbobeleidscyclus	11
2.8	Aanbevelingen van het programma Veilige Publieke Taak	13
2.9	Voorbeelden van arbocatalogi Agressie en Geweld	15
3	<i>Procesnorm: Risico's in kaart brengen</i>	16
3.1	Agendabepaling 1: Risico's in kaart brengen	16
4	<i>Procesnorm: Voorkomen van agressie-incidenten</i>	18
4.1	Agendabepaling 2: Normen en huisregels	19
4.2	Agendabepaling 3: Gedragscodes en instructies voor werknemers opstellen	20
4.3	Agendabepaling 4: Personeel voorlichten, trainen en instrueren	21
4.4	Agendabepaling 5: Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen	23
4.5	Agendabepaling 6: Vergroten samenwerking van teams en leidinggevende	24
4.6	Agendabepaling 7: Samenwerken met andere organisaties	26
4.7	Agendabepaling 8: Voorlichtingscampagne voor de doelgroepen	27
5	<i>Procesnorm: Beperken</i>	28
5.1	Agendabepaling 9: Agressiehantering en de-escalatietechnieken	29
5.2	Agendabepaling 10: Weten hoe assistentie aan collega's te verlenen	30
5.3	Agendabepaling 11: Weten hoe en op welk moment alarm te slaan	31

5.4	Agendabepaling 12: Eerste opvang verlenen	32
5.5	Agendabepaling 13: Nazorg bieden	33
6	<i>Procesnorm: Afhandelen</i>	34
6.1	Agendabepaling 14: Registreren van incidenten	35
6.2	Agendabepaling 15: Sancties opleggen	36
6.3	Agendabepaling 16: Aangifte doen	37
6.4	Agendabepaling 17: Schade verhalen	38
7	<i>Procesnorm: Beleidsmatig inbedden</i>	39
7.1	Agendabepaling 18: Visie op aanpak agressie en geweld formuleren	40
7.2	Agendabepaling 19: Beleidscyclus opzetten	41
7.3	Agendabepaling 20: Taken en verantwoordelijkheden toedelen	42
7.4	Agendabepaling 21: Toezien op de implementatie en naleving van het beleid	43
8	<i>Implementatie</i>	44
	Bijlage A: Definitie en vormen van agressie en geweld	46
	Bijlage B: Doelvoorschriften in de Arbowet	48
	Bijlage C: Risico's in kaart brengen, ambitieniveau vaststellen, prioriteren en faseren	51
	Bijlage D: Procesnorm: voorkomen van incidenten – voorbeelden	54
	Bijlage E: Voorbeeld risicoschatting GGZ	56
	Bijlage F: Huisregels	57
	Bijlage G: Gedragscodes en instructies voor werknemers	58
	Bijlage H: Procesnorm: beperken van incidenten – voorbeelden	59
	Bijlage I: Cursuselementen training agressiehantering	61
	Bijlage J: Procesnorm: afhandelen van incidenten – voorbeelden	62
	Bijlage K: Procesnorm: beleidsmatig inbedden – voorbeelden	63
	Bijlage L: Opstellen agressieprotocol	64
	Bijlage M: Taken preventiemedewerker	66
	Bijlage N: Checklist voor werkgevers bij de aanpak van agressie en geweld	67
	Bijlage O: Taken en verantwoordelijkheden	69
	Bijlage P: De arbeidshygiënische strategie	70
	Bijlage Q: Brief Arbeidsinspectie	71

1 Inleiding

1.1 De Arbowet

Met ingang van 1 januari 2007 is de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) gewijzigd. Het doel van deze nieuwe wet is dat werkgevers- en werknemersorganisaties meer maatwerk kunnen leveren bij het verbeteren van arbeidsomstandigheden. Een ander doel is vermindering van overheidsregels en administratieve lasten, zonder hierbij het beschermingsniveau voor medewerkers te verlagen.

1.2 De arbocatalogus

De overheid beperkt zich in het publieke domein ten aanzien van arbeidsrisico's zoveel mogelijk tot het vaststellen van *doelvoorschriften*. Deze doelvoorschriften kunnen concreet zijn. De Arbowet zegt voor het risico 'werken op hoogte' bijvoorbeeld dat valbescherming is vereist als een medewerker op een hoogte van meer dan 2,5 meter werkzaamheden uitvoert. Er zijn ook arbeidsrisico's waarvoor globale doelvoorschriften in de wet zijn vastgelegd. Dit geldt bijvoorbeeld voor arbeidsrisico's als tillen, dragen en verplaatsen van lasten. Sociale partners kunnen hiervoor zelf grenswaarden vaststellen. Zo bedraagt in de thuiszorg het maximale gewicht voor het lopend halen van boodschappen tien kilo. Daarnaast zijn er ook arbeidsrisico's waarvoor het niet mogelijk is om grenswaarden vast te stellen, zoals in het geval van agressie en geweld. Hiervoor moeten *procesnormen* overeengekomen worden. Een procesnorm kan bestaan uit een verplichting voor de werkgever om bepaalde maatregelen te nemen. De procesnormen worden in een arbocatalogus uitgewerkt tot specifieke maatregelen, ook wel *agendabepalingen* genoemd.



Kort samengevat: een arbocatalogus is een document waarin vertegenwoordigende organisaties van werkgevers en werknemers op sectorniveau vastleggen welke maatregelen werkgevers moeten nemen om aan de doelvoorschriften in de Arbowet¹ te voldoen².

- 1 Voor meer informatie over het fenomeen arbocatalogus verwijzen we naar de brochure: 'Wat is een arbocatalogus'. Een uitgave van de Stichting van de Arbeid: www.stvda.nl
- 2 Werkgevers mogen afwijken van de voorschriften in de arbocatalogus, mits zij uit kunnen leggen dat hun beleid en maatregelen leiden tot hetzelfde beschermingsniveau.

Een arbocatalogus is geen doel op zich, maar een van de middelen die sociale partners kunnen inzetten om de arbeidsomstandigheden in hun sector te verbeteren. Na het opstellen van de catalogus dienen sociale partners de voortgang en de effecten te monitoren. Het verbeteren van arbeidsomstandigheden is een continu en cyclisch proces.

Het sjabloon is ontwikkeld door het Programma Veilige Publieke Taak, onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het doel van het programma is om voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen met 15%-punt in 2011 ten opzichte van de meting in 2007. Toen had ongeveer twee-derde van de werknemers met een publieke taak te maken met agressie of geweld. Het programma doet dit door te werken aan het stellen van duidelijke grenzen, het aanpakken van de daders en het ondersteunen van werkgevers bij het beschermen van hun werknemers en de publieke taak.

Het sjabloon wordt onderschreven door de Arbeidsinspectie. Zij hebben aan de Directie Arbeidszaken Publieke Sector van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties laten weten dat het sjabloon een goede beschrijving biedt van de methodiek om agressie en geweld aan te pakken (zie de bijlagen voor de brief).

1.3 Doel en doelgroep

Dit sjabloon is gemaakt voor sociale partners in het publieke domein. Het is bedoeld als leidraad en hulpmiddel om een eigen, sectorspecifieke arbocatalogus Agressie en Geweld samen te stellen. Dit sjabloon geeft antwoord op de volgende vragen:

- 1 Welke verplichtingen vloeien voort uit de Arbowet met betrekking tot de aanpak van agressie en geweld?
- 2 Welke maatregelen moeten verschillende sectoren nog meer nemen?
- 3 Hoe kunt u met een arbocatalogus de organisaties in uw sector ondersteunen?
- 4 Hoe stellen sociale partners een arbocatalogus op?

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft stapsgewijs het proces dat u als sociale partner doorloopt bij het opstellen van de arbocatalogus. De overige hoofdstukken bevatten een uitwerking van de procesnormen tot agendabepalingen. Het laatste hoofdstuk schenkt aandacht aan het belang van een goede implementatie. Bijlage A geeft een duidelijke definitie van agressie en geweld. Naar de overige bijlagen wordt verwezen in de tekst.

2 De arbocatalogus agressie en geweld

2.1 Wat schrijft de Arbowet voor?

Agressie en geweld worden binnen de Arbowet geschaard onder de algemene term 'Psychosociale arbeidsbelasting' (PSA). De Arbowet kent voor dit risico zes doelvoorschriften³:

Artikel nummer	Doelvoorschriften in de Arbowet
Artikel 3. lid 1	De werkgever voert beleid gericht op goede arbeidsomstandigheden.
Artikel 3. lid 2	De werkgever moet risico's voorkomen en indien dat niet mogelijk is, deze risico's beperken.
Artikel 5	De werkgever inventariseert en evalueert de risico's en stelt een plan van aanpak op.
Artikel 8	De werkgever zorgt voor voorlichting, instructie en training aan medewerkers.
Arbobesluit afdeling 4 PSA . Artikel 2.15 lid 1	Indien medewerkers worden blootgesteld aan PSA stelt de werkgever maatregelen vast om PSA te voorkomen en/of te beperken.
Arbobesluit afdeling 4 PSA . Artikel 2.15 lid 2	Indien medewerkers worden blootgesteld aan PSA, dient de werkgever voorlichting en onderricht te geven.

2.2 Wat schrijft het Burgerlijk Wetboek voor?

Artikel 7:611 van het Burgerlijk Wetboek (BW) stelt dat een werkgever zich moet houden aan 'het beginsel van goed werkgeverschap'. Artikel 7:658 BW stelt dat een werkgever een zorgplicht heeft voor zijn medewerkers. Beide begrippen worden niet nader uitgewerkt.

De laatste jaren zijn echter een aantal zaken door de rechter behandeld, waarin een werknemer zijn werkgever aansprakelijk stelt voor geleden schade als gevolg van agressie en geweld. De rechter onderzoekt of het aannemelijk is dat de gebeurtenis (in alle redelijkheid) voorkomen had kunnen worden als de werkgever passende maatregelen had getroffen.

³ Zie voor volledige tekst bijlage B

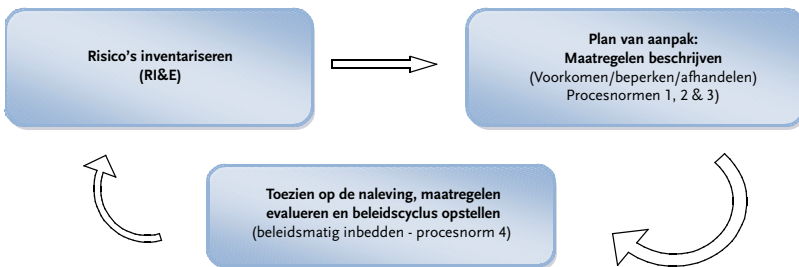
Om de aansprakelijkheid te weerleggen moet de werkgever voor de rechter aantonen dat:

- hij onderzocht heeft welke schadeveroorzakende gebeurtenissen zich zouden kunnen voordoen (risicoanalyse);
- hij op basis van deze risicoanalyse zorgvuldig afgewogen preventieve maatregelen heeft getroffen;
- hij goede opvang en nazorg geboden heeft.

De werkgever moet aantonen dat zijn organisatie voldoet aan de eisen van de Arbowet. Dat wil zeggen, dat de organisatie beschikt over schriftelijk vastgelegde beleidsplannen en protocollen en dat er toezicht is op de naleving hiervan.

2.3 Wat betekent dit voor organisaties?

De Arbowet schrijft dus voor dat organisaties de risico's goed in kaart moeten brengen. Op basis van deze risicoinventarisatie- en evaluatie (RI&E) dienen organisaties een plan van aanpak op te stellen. In dit plan van aanpak beschrijven organisaties welke maatregelen ze nemen om PSA te voorkomen of te beperken. Deze maatregelen moet de organisatie toetsen om vervolgens het beleid bij te kunnen stellen. In schema:



Schema 1: Arbobeleidscyclus, op organisatieniveau

2.4 Wat betekent dit voor u als sociale partner?

Organisaties moeten op basis van de risico's die het werk met zich meebrengt, beleid maken en maatregelen nemen. Een aantal maatregelen is volgens de Arbowet verplicht en een aantal is verplicht volgens 'de stand der techniek' en wat 'redelijkerwijs' verwacht kan worden. U kunt als sociale partner *sectoraal beleid* ontwikkelen. Dit is om twee redenen aan te bevelen.

- 1 Door als sector eenduidig beleid te formuleren, zijn organisaties beter in staat om agressie en geweld tegen werknemers effectief aan te pakken.

- 2 Het bundelen van gegevens en ervaringen uit de gehele sector biedt u de mogelijkheid om een begin te maken met het opstellen van een branche RI&E. Zo'n branche RI&E vergroot de kwaliteit van de risicoinventarisaties en maakt benchmarken en kennisuitwisseling mogelijk.

U ontwikkelt sectoraal beleid door de risico's in uw sector in kaart te brengen en aan te geven welke maatregelen organisaties in uw sector ten minste moeten nemen om deze risico's te voorkomen en te beperken. In termen van de arbocatalogus betekent dit: u bepaalt als sociale partner de *procesnormen* (= welk beleid organisaties moeten voeren) en schrijft de *agendabepalingen* (specifieke maatregelen) voor.

In paragraaf 2.4 treft u de procesnormen aan met een lijst van mogelijke maatregelen/agendabepalingen. Per maatregel is aangegeven of deze vanuit de Arboret geïnterpreteerd kan worden als zijnde verplicht. Bij de maatregelen die niet verplicht zijn vanuit de Arboret wordt aangegeven of ze verplicht zijn volgens de stand van de wetenschap en de professionele dienstverlening.

2.5 Overzicht van procesnormen en agendabepalingen

Procesnorm	Agendabepaling	Verplicht volgens Arboret	Verplicht volgens stand der techniek?	Uitwerking op pagina
Risico's inventariseren	1. Risico's inventariseren	Ja	Ja	15
Voorkomen van agressie	2. Huisregels opstellen;	Nee	Ja	17
	3. Gedragscodes en instructies voor werknemers opstellen.	Nee	Ja	20
	4. Personeel voorlichten, trainen en instrueren.	Ja	Ja	21
	5. Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen.	Ja	Ja	23
	6. Vergroten van de samenwerking van teams en leidinggevende, gericht op veilig werken.	Ja	Ja	25
	7. Samenwerken met andere organisaties bij de aanpak van agressie en geweld.	Nee	Ja	27
	8. Duidelijke voorlichtingscampagne voor de doelgroepen over de genomen maatregelen en het gevoerde beleid.	Nee	Nee	28

Beperken van Agressie	9. Agressiehantering & de-escalatie-technieken kunnen inzetten.	Ja	Ja	31
	10. Weten hoe assistentie aan collega's te verlenen.	Ja	Ja	32
	11. Weten hoe en op welk moment alarm te slaan.	Ja	Ja	33
	12. Eerste opvang verlenen.	Ja	Ja	34
	13. Nazorg bieden.	Ja	Ja	35
Afhandelen	14. Melden en registreren incidenten.	Ja	Ja	37
	15. Sancties opleggen.	Nee	Nee	39
	16. Aangifte doen.	Nee	Ja	40
	17. Schade verhalen.	Nee	Ja	41
Beleidsmatig Inbedden	18. Visie op aanpak agressie en geweld formuleren.	Nee	Nee	43
	19. Beleidscyclus opzetten: RI&E, plan van aanpak, jaarverslag, jaarplan.	Ja	Ja	44
	20. Taken en verantwoordelijkheden toebedelen.	Ja	Ja	45
	21. Toezien op de implementatie en naleving van het beleid.	Ja	Ja	46

2.6 Het opstellen van de arbocatalogus

De discussie over ambitieniveau, prioriteiten stellen en faseren is van wezenlijk belang bij het ontwikkelen van de arbocatalogus voor uw sector (zie bijlage C). Het proces van het ontwikkelen van een arbocatalogus agressie en geweld is als volgt.

1. U start met het in kaart brengen van de risico's (Agendabepaling 1). Sociale partners verschillen soms van mening over hoe vaak agressie voorkomt en de effecten daarvan op werknemers. Bereid de discussie hierover daarom goed voor: verzamel voldoende voorbeelden van feitelijke voorvallen; informeer bij organisaties die beschikken over een goed registratiesysteem; of informeer bij arbocoördinatoren, preventiemedewerkers of kaderleden uit uw sector. U kunt ook themabijeenkomsten organiseren. Voor sommige sectoren zijn onderzoeksrapportages beschikbaar die een schat aan informatie bevatten.
2. Vervolgens bepaalt u het ambitieniveau. Een discussiepunt hierbij is wat redelijkerwijs van werkgevers verlangd kan worden. De Arboret zegt hierover: *"...tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd, organiseert de werkgever de arbeid zodanig dat daarvan geen nadelige invloed uitgaat op de veiligheid en de gezondheid van de werknemer"* (Arboret art.3,lid 1.a). Bij het ontwikkelen van

sectoraal beleid wordt van sociale partners verwacht dat zij een standpunt innemen over dit redelijkerwijs principe. Het gaat dan in eerste instantie niet om de kosten, maar om de praktische en technische inspanningen die een maatregel van de werkgever vraagt. De aanbevelingen van het programma Veilige Publieke Taak bieden hiervoor een goede basis, zie § 2.8.

3. De volgende stap is het stellen van prioriteiten. Wat moeten werkgevers in uw sector als eerste gerealiseerd hebben? In aanvulling op de sectorale prioriteiten kunnen individuele organisaties hun eigen prioriteiten toevoegen.
4. Daarna werkt u de agendabepalingen uit in de arbocatalogus, bepaalt u de looptijd van de catalogus en stelt u vast wanneer en hoe de catalogus bijgesteld wordt.

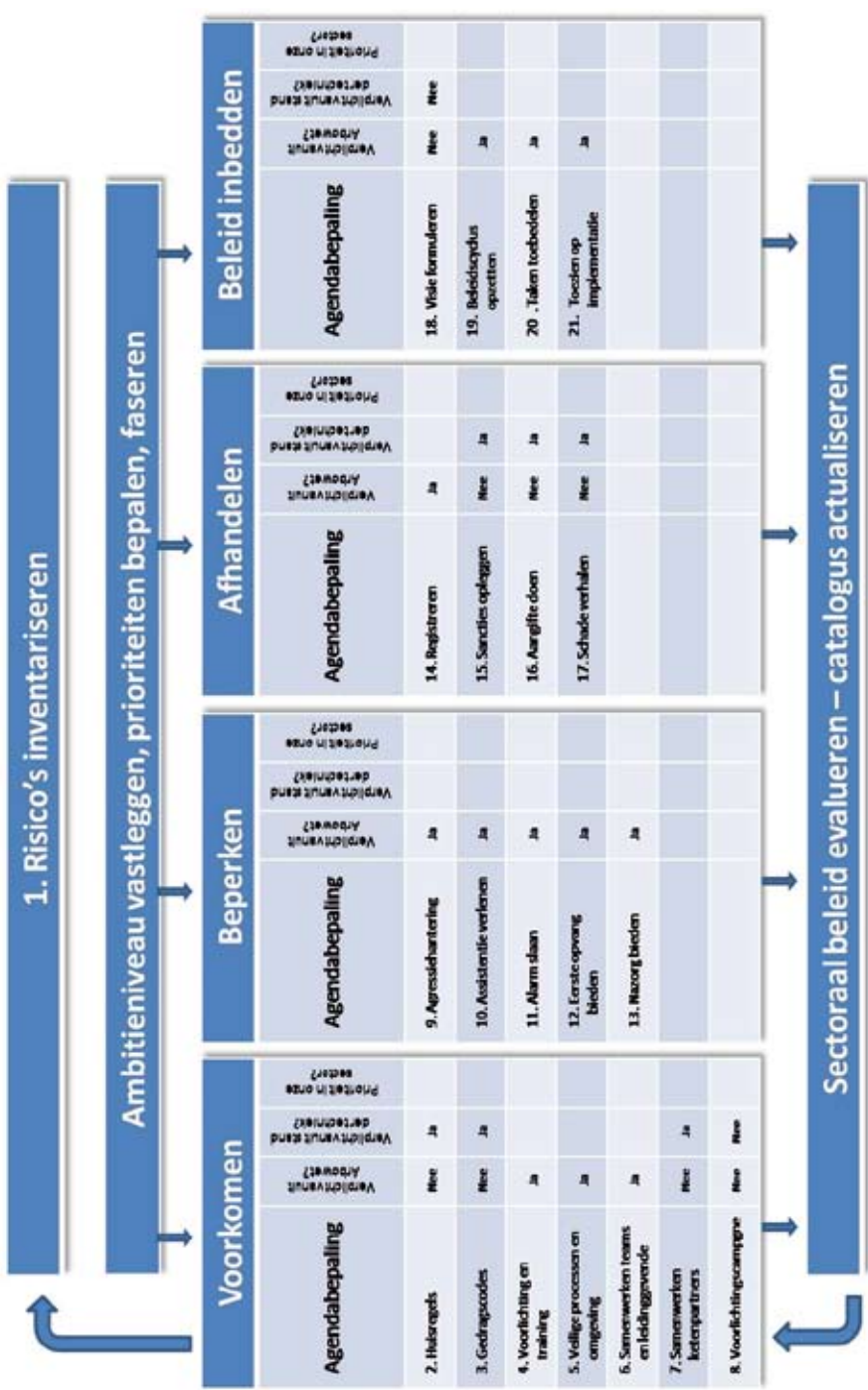
2.7 De sectorale arbobeleidscyclus

Na het verschijnen van de catalogus is het aan u als sociale partner om de voortgang van het beleid te monitoren. U heeft hierbij aandacht voor:

- de implementatie van het beleid bij organisaties;
- de effecten van het beleid (draagt het bij aan het terugdringen van de risico's);
- ontwikkelingen op het gebied van arbeidsrisico's in uw sector.

Ook dient u continu oog te hebben voor ontwikkelingen in de stand der techniek (de aanpak van de problematiek van agressie en geweld). De kennis die u in uw sector opbouwt, gebruikt u voor het bijstellen van de arbocatalogus.

Schematisch ziet de sectorale beleidscyclus (het proces van het ontwikkelen van een arbocatalogus agressie en geweld) er als volgt uit.



2.8 Aanbevelingen van het programma Veilige Publieke Taak

Agressie en geweld zijn onacceptabel. Zeker als deze agressie en geweld gericht zijn tegen werknemers die voor onze samenleving belangrijke publieke taken vervullen. Daders moeten weten en voelen dat zij een grens over gegaan zijn. Agressie en geweld raken niet alleen de individuele werknemers, maar bedreigen ook een adequate uitvoering van de publieke taak. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft daarom op 19 oktober 2007 het programma Veilige Publieke Taak aangeboden aan de Tweede Kamer⁴. Dit programma heeft als doel om voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen met 15 procent in 2011⁵. Hoofddijnen van het programma zijn het voorkomen van agressie en geweld, daders aanpakken en werkgevers helpen bij het beschermen van hun werknemers.

Eenheid van beleid is een belangrijke voorwaarde voor het effectief optreden tegen agressie en geweld. Door sectorbreed veiligheidsbeleid op te stellen kunt u als sociale partner een vuist maken tegen agressie en geweld. Voor een effectief veiligheidsbeleid beveelt het programma Veilige Publieke Taak aan om ten minste de volgende maatregelen in de arbocatalogus agressie en geweld op te nemen:

a. Draag de landelijke norm Veilige Publieke Taak uit (agendabepaling 2 en 8)

In mei 2008 hebben vertegenwoordigers uit alle sectoren de landelijke norm Veilige Publieke Taak ondertekend. Met de ondertekening van de norm verklaren de sectoren dat zij zullen uitdragen dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak nooit worden getolereerd. Werkgevers kunnen de vier regels van de landelijke norm verbijzonderen naar de eigen sector/organisatie door middel van het formuleren van huisregels. De volgende vier regels vormen onderdeel van de landelijke norm.

- Agressief of gewelddadig gedrag tegen mensen met een publieke taak wordt nooit getolereerd.
- Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen.
- Volg de aanwijzingen van de professional op.
- Verstoor de (bedrijfs)orde niet.

b. Werknemer melden het incident altijd bij hun werkgever (agendabepaling 6 en 11)

Werknemers hebben ten aanzien van hun collega's en ten aanzien van hun werkgever een vergaande morele verplichting om voorvallen van agressie en geweld te melden. Alleen hierdoor is de werkgever in staat zijn rol en

4 Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 28 684 nummer 117

5 nulmeting in 2007: 66%. Streefcijfer voor 2011: 51%

verantwoordelijkheid in te vullen en zijn ook anderen in staat adequate maatregelen te treffen.

c. Incidenten van agressie en geweld worden altijd geregistreerd (agendabepaling 14)

Het registreren van agressie en geweld is van groot belang voor het verkrijgen van inzicht, bij het doen van aangiften, de dossieropbouw en het verhalen van schade. Dit is van belang voor een aanpak op maat. Registratie betekent ook de eerste serieuze stap in de nazorg van betrokken werknemers.

d. Werknemers krijgen training en/of scholing (agendabepaling 4 en 9)

Periodieke training van medewerkers in het reageren op agressie kan agressie helpen beperken of zelfs voorkomen. Training en scholing zijn daarom essentieel voor de veiligheid van werknemers zelf en die van collega's.

e. De werkgever geeft altijd een reactie naar de dader (agendabepaling 15)

De meest effectieve aanpak is een snelle reactie zodat de dader direct wordt geconfronteerd met zijn gedrag en de gevolgen. Een lik-op-stuk-reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke, bestuursrechtelijke dan wel een strafrechtelijke reactie. Voorbeelden zijn een informele berisping en het aanzeggen van maatregelen, zoals het stoppen van de dienstverlening.

f. Schade wordt zoveel mogelijk verhaald op de dader (agendabepaling 17)

Een werkgever geeft ook een duidelijke reactie naar de dader door hem direct financieel verantwoordelijk te stellen voor diens gedrag. Zowel materiële als immateriële schade kunnen worden verhaald op de dader. Hiermee onderstreept de werkgever dat dit gedrag niet wordt getolereerd.

g. Er wordt altijd aangifte gedaan bij een strafbaar feit (agendabepaling 16)

Aangifte door de werkgever laat zien dat hij agressie en geweld niet accepteert. Bovendien vergroot aangifte en/of melding van agressie of geweld door de werkgever, werknemer (slachtoffer) en getuigen, de kans dat de dader wordt gepakt.

h. Aan slachtoffers wordt altijd nazorg verleend (agendabepaling 13)

De impact van agressie en geweld kan groot zijn. Werkgevers zijn verantwoordelijk voor een goede opvang, begeleiding en nazorg van hun werknemers.

2.9 Voorbeelden van arbocatalogi Agressie & Geweld

In de praktijk blijkt dat sectoren verschillende catalogi voor agressie en geweld hebben. Zie de volgende voorbeelden:

- Gemeenten, uitgave www.aeno.nl
- Jeugdzorg, uitgave www.fcbwjk.nl
- Gehandicaptenzorg, www.profitvanarbobeleid.nl
- Openbare apotheken, www.arbo-apotheken.nl
- Horeca, uitgave www.gezondengastvrij.nl

3 Procesnorm: Risico's in kaart brengen

3.1 Agendabepaling 1: Risico's in kaart brengen

Doelvoorschriften	Procesnorm	Agendabepalingen	Verplicht volgens Arbowet	Verplicht volgens stand der techniek?
Risico's inventariseren, art. 5	Risico's in kaart brengen	1. Risico's in kaart brengen	Ja	

Waar u afspraken over moet maken

Het inventariseren, analyseren en schriftelijk vastleggen van de risico's is vastgelegd in de Arbowet, artikel 5. Beoogd eindresultaat: inzicht in de voorkomende risicovolle situaties, locaties, momenten en personen op basis waarvan een plan van aanpak ontwikkeld kan worden.

Hoe pakt u het aan?

Sociale partners kunnen op verschillende manieren de risico's op het gebied van agressie in kaart brengen.

1. Start met het formuleren van een definitie van agressie en geweld voor uw sector. U kunt hiervoor de definities en indeling uit bijlage A gebruiken.
2. U verzamelt informatie uit RI&E's van organisaties.
3. U verzamelt informatie uit incident registratiesystemen.
4. U houdt vervolgens interviews met vertegenwoordigers van uw sector. U bevraagt hierbij medewerkers, arbocoördinatoren en direct leidinggevenden en u voert gesprekken met slachtoffers.

Op deze manier vormt u zich een goed en volledig beeld van de risico's die werknemers zien en voelen. Deze gegevens moeten u in staat stellen om op de belangrijkste vragen antwoord te geven.

1. Welke vormen van agressie komen voor?
2. Op welke momenten (dag in de week) en tijdstippen vinden de meeste incidenten plaats?
3. Op welke plekken?
4. Bij welke taken of handelingen vinden de meeste incidenten plaats?
5. Wat zijn de belangrijkste aanleidingen?
6. Wat zijn de consequenties voor medewerkers?

Het antwoord op deze vragen wordt ook wel een 'risicoprofiel' genoemd en geeft u een handvat om maatregelen op te stellen die er op gericht zijn om incidenten of escalatie te voorkomen.

4 Procesnorm: Voorkomen van agressie-incidenten

Doelvoorschriften	Procesnorm	Agendabepalingen	Verplicht volgens Arbowet	Verplicht volgens stand der techniek?
Risico's voorkomen, art. 3. lid 2	Voorkomen van agressie-incidenten	2. Normen en huisregels		Ja
Medewerkers voorlichten, instrueren en trainen, art. 8		3. Gedragscodes opstellen		Ja
		4. Personeel voorlichten, trainen en instrueren	Ja	
		5. Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen	Ja	
		6. Samenwerking van teams en leidinggevende	Ja	Ja
		7. Samenwerken met andere organisaties		Ja
		8. Voorlichtingscampagne		

Artikel 3 lid 2 van de Arbowet stelt dat organisaties verplicht zijn om preventief beleid te formuleren gericht op het voorkomen van incidenten. Er zijn acht agendabepalingen geformuleerd die u op kunt nemen in uw arbocatalogus.

De agendabepalingen 4, 5 en 6 zijn in alle situaties verplicht. Deze onderwerpen moet u in elk geval in de arbocatalogus uitwerken.

Agendabepaling 2, 3, en 8 zijn verplicht voor zover zij een zinnige bijdrage leveren aan het terugdringen van de geconstateerde risico's in uw sector. U maakt op basis van de risico's een keuze voor het al dan niet uitwerken van deze agendabepalingen. Gezinsvoogden die op huisbezoek gaan en professionals die op straat werken, hebben bijvoorbeeld niets aan huisregels en beveiligde spreekkamers.

Voor voorbeelden zie bijlage D.

4.1 Agendabepaling 2: Normen en huisregels

Waar u afspraken over moet maken

Het opstellen van normen en huisregels wordt alom geaccepteerd als voorbeeld van good practice. U dient de agendabepaling normen en huisregels op te nemen als onderdeel van de arbocatalogus als dit past bij de aard van de risico's en als zodanig een bijdrage levert aan het terugdringen hiervan.

Hoe pakt u het aan?

Ministers en vertegenwoordigers van alle sectoren in het publieke domein, hebben de landelijke norm Veilige Publieke Taak ondertekend om landelijk en sectorbreed een vuist te maken tegen agressie en geweld. Deze norm bestaat uit vier regels.

1. Agressief of gewelddadig gedrag wordt nooit getolereerd.
2. Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen.
3. Volg de aanwijzingen van de professional op.
4. Verstoor de (bedrijfs)orde niet.

Bij de norm hoort het beeldmerk 'handen af van onze helpers'.



U kunt op basis van deze normen voor uw eigen sector specifieke normen en (huis) regels voor bezoekers opstellen. Huisregels zorgen voor duidelijkheid en kunnen lastige situaties voorkomen, zoals:

- bezoekers die hun privéregels hanteren;
- werknemers die tegenover elkaar uitgespeeld worden doordat individuele werknemers de basiswaarden verschillend interpreteren of eigen waarden en normen hanteren;
- discussie tussen collega's over interpretatie van basiswaarden;
- werknemers die zich tegenover bezoekers moeten verantwoorden voor hun opstelling.

Een belangrijk aandachtspunt hierbij is: wat moet en mag een medewerker doen als die norm wordt overschreden? Bijvoorbeeld: wanneer mag een ambulanceverpleegkundige de hulpverlening staken en kiezen voor zijn eigen veiligheid, mag een leraar een leerling beetpakken en de klas uit zetten, wanneer mag een gezinsvoogd een gesprek beëindigen en de hulpverlening stopzetten? De arbocatalogus moet indien mogelijk antwoord geven op deze vragen. Hierbij is het ook belangrijk om te beschrijven welke sanctiemogelijkheden er zijn.

Voor meer voorbeelden zie bijlagen E + F.

4.2 Agendabepaling 3: Gedragscodes en instructies voor werknemers opstellen

Waar u afspraken over moet maken

Het opstellen van gedragscodes wordt alom geaccepteerd als voorbeeld van good practice. U dient gedragscodes op te nemen als onderdeel van de arbocatalogus als dit past bij de aard van de risico's en als zodanig een bijdrage levert aan het terugdringen van het risico.

Hoe pakt u het aan?

Houding en gedrag van werknemers kan bij klanten weerstand opwekken. Gedragscodes hebben als doel de dienstverlening te verbeteren, met als gewenst effect boosheid, teleurstelling en andere negatieve emoties bij klanten en collega's te voorkomen.

Bij de gemeenten en het Rijk lopen projecten gericht op integriteit, transparantie, klantgericht werken, imago en dergelijke. Deze projecten richten zich op het gedrag van de werknemer, maar ook op de kwaliteit van de dienstverlening. Het is zinvol om bij het opstellen van gedragscodes aansluiting te zoeken bij deze projecten⁶.

Voor voorbeelden zie bijlage G.

⁶ Voorbeelden vindt u op www.integriteitoverheid.nl en www.klantgerichteoverheid.nl.

4.3 Agendabepaling 4: Personeel voorlichten, trainen en instrueren

Waar u afspraken over moet maken

Het voorlichten, trainen en instrueren van werknemers is een verplichting, Arboret artikel 8.

Hoe pakt u het aan?

In de arbocatalogus werkt u deze verplichting verder uit. Besteedt in ieder geval aandacht aan de volgende drie punten.

- *Het geven van voorlichting en instructie*
U kunt voorschrijven op welke manier (bijvoorbeeld tijdens werkoverleg of de inwerkperiode), op welk moment (bijvoorbeeld in de eerste maand na indiensttreding) en hoe vaak voorlichting gegeven moet worden.
- *Het aanbieden van een training*
Werknemers moeten risicovolle situaties in hun functie aankunnen. Daartoe moeten zij geëquipeerd zijn. Schrijf voor dat werknemers in uw sector een training agressiehantering volgen en schrijf voor dat kennis en vaardigheden regelmatig worden opgefrist. Maak een overzicht van de verschillende risicogroepen; stel per risicogroep vast:
 - o wat de inhoud van de training is;
 - o wat de lengte van de training is (in dagdelen);
 - o hoe vaak een opfriscursus nodig is.
- *De inhoud van de training.*
U kunt in de arbocatalogus aangeven welke onderwerpen u relevant vindt om op te nemen in de training. Zie tabel met veel voorkomende cursuselementen in bijlage I.

Sociale partners kunnen afspreken om nadere bepalingen in de arbocatalogus op te nemen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Werknemers moeten, voordat zij in contact komen met klanten, een training agressiehantering hebben doorlopen.
- Nieuwe werknemers moeten uiterlijk binnen X maanden na hun aanstelling een training agressiehantering aangeboden krijgen.
- Een training agressiehantering moet minimaal eens per X jaar worden herhaald (opfriscursus).

- Een basistraining agressiehantering bestaat uit minimaal X dagdelen.
- Tijdens de basistraining worden minstens de volgende onderwerpen aan de orde gesteld.
- Werknemers in functies die bekend staan als extra risicovol, moeten een uitgebreide training agressiehantering krijgen aangeboden van minimaal X dagen.

4.4 **Agendabepaling 5: Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen**

Waar u afspraken over moet maken

De Arbowet verplicht werkgevers de risico's bij de bron aan te pakken en indien dit niet mogelijk is de arbeidshygiënische strategie te volgen, Arbowet artikel 3 lid 1B en artikel 3 lid 2 (zie voor uitleg over de arbeidshygiënische strategie bijlage P).

Hoe pakt u dit aan?

U moet bij deze bepaling denken aan technische of fysieke maatregelen zoals beveiligde spreekkamers, toegangscontrole, verlichting en dergelijke. Maar ook het kritisch kijken naar de werkstromen en werkprocessen is erg belangrijk. Hierin vindt u vaak een directe relatie met de kwaliteit van de dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan het regiem in een TBS kliniek of het onderwijsklimaat in een school. Deze factoren hebben een belangrijke invloed op het gedrag van patiënten, cliënten, bezoekers en leerlingen. U kunt overwegen bepalingen op te nemen voor specifieke situaties, bijvoorbeeld ten aanzien van werken binnen en buiten de muren van de organisaties en werken binnen en buiten de normale kantooruren. U kunt aangeven in welke situaties alleen werken wel en niet is toegestaan. 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. Richt bijvoorbeeld een klankbord- of werkgroep op met mensen die specifieke betrokkenheid en ervaring hebben met agressie op de werkvloer. Zoals arbocoördinatoren, preventiemedewerkers, facilitair managers en medewerkers van de werkvloer enzovoorts. U kunt ook op zoek gaan naar zogenoemde koplopers, organisaties die al ervaring hebben met oplossingen voor specifieke problemen.

4.5 **Agendabepaling 6: Vergroten samenwerking van teams en leidinggevende**

Waar u afspraken over moet maken

Het betreft hier een nadere uitwerking van de verplichtingen in de Arbowet ten aanzien van voorlichting, instructie en toezicht op de nalevingverplichting (artikel 8). Het versterken van de samenwerking binnen afdelingen of teams heeft verschillende voordelen. Het is een voorwaarde om:

- het organisatiebeleid te vertalen naar praktische werkafspraken in het team.
- informatie te verzamelen over de effectiviteit van de maatregelen.
- het draagvlak voor het beleid te versterken.
- een veilige cultuur te creëren.

Hoe pakt u het aan?

Het plan van aanpak van de organisatie wordt pas effectief als afdelingen en teams praktische en concrete werkafspraken hebben gemaakt. U kunt de beoogde aanpak onderstrepen door in de arbocatalogus voor te schrijven dat:

1. Leidinggevend en minimaal eens per jaar aandacht besteden aan veilig werken tijdens het werkoverleg.
2. Teams hun eigen teamafspraken opstellen over veilig werken.
3. Deze teamafspraken worden vastgelegd, bijvoorbeeld in de vorm van een agressieprotocol (zie bijlage L).
4. Deze teamafspraken jaarlijks geëvalueerd worden.

Onderwerpen die tijdens het werkoverleg aan de orde moeten komen, zijn:

- Voorlichting over de agressierisico's:
 - o risicovolle activiteiten, risicovolle plekken, straten en pleinen
 - o risicovolle personen of groepen, risicovolle tijdstippen, dagen, perioden, enzovoorts.
- Vroegtijdig signaleren van risico's/risico-inschatting.
- Het nemen van voorzorgsmaatregelen.
- Omgaan met gedragscodes en huisregels.
- Onderlinge samenwerking, sfeer van team (veilig en open).
- Hoe is de eerste opvang geregeld?
- Hoe is de nazorg en sociale steun geregeld?
- Hoe en wanneer moet assistentie ingeschakeld worden?
- Hoe en wanneer moet alarm worden geslagen?
- Melden van incidenten.

- Nabespreken van incidenten.
- Samenwerken met anderen (intern en extern).
- Jaarlijks training- en instructieaanbod.
- Evalueren van het agressieprotocol.

Een bijkomend voordeel is dat de werkvloer een structurele bijdrage levert aan het op maat maken van de RI&E, het plan van aanpak en het agressieprotocol.

4.6 Agendabepaling 7: Samenwerken met andere organisaties

Waar u afspraken over moet maken

Het samenwerken met andere organisaties wordt alom geaccepteerd als voorbeeld van good practice. U dient samenwerkingsafspraken te maken als onderdeel van de arbocatalogus als dit past bij de aard van de risico's en als zodanig een bijdrage levert aan het terugdringen van het risico.

Hoe pakt u het aan?

Bij samenwerking met andere organisaties wordt in de eerste plaats de samenwerking met ketenpartners bedoeld. Deze samenwerking komt niet alleen de veiligheid van de medewerkers ten goede, ook de klant is hiermee gediend. Denk bijvoorbeeld aan de samenwerking in het onderwijs tussen school, gemeente, politie, justitie en Bureau Jeugdzorg bij de aanpak van probleemjongeren. Maar denk ook aan klanten die de kennis en de faciliteiten van verschillende zorgverlenende instanties gebruiken, zoals de dagopvang, nachtopvang, RIBW en GGZ. Voorkom dat probleemklanten tussen deze organisaties blijven circuleren. Zoek naar een gezamenlijke oplossing en stem de aanpak op elkaar af. Dat is beter voor de klant en veiliger voor de medewerkers.

In dit kader kunt u de volgende stappen zetten:

- Stel vast wie uw natuurlijke partners zijn, hetzij vanwege de huisvestingssituatie, hetzij vanwege het werken met een zelfde klantenkring.
- Overweeg het maken van convenantafspraken.
- Geef voorbeelden van goede praktijken.

4.7 Agendabepaling 8: Voorlichtingscampagne voor de doelgroepen

Waar u afspraken over moet maken

Een voorlichtingscampagne is een hulpmiddel om bij derden draagvlak en betrokkenheid te creëren voor het te voeren beleid. De wet zegt hier niets over.

Hoe pakt u het aan?

Het vastgestelde beleid en de voorgenomen maatregelen voor patiënten, cliënten, bezoekers of reizigers moeten aan de doelgroep bekend gemaakt worden. Pas dan kunnen organisaties effectief toezien op de naleving ervan. U kunt voor uw eigen sector besluiten om specifiek voorlichtingsmateriaal te ontwikkelen. U doet dit door allereerst te inventariseren bij organisaties in uw sector wat er al ontwikkeld is aan voorlichtingsmateriaal. Vervolgens bepaalt u samen met een werkgroep of klankbordgroep:

- welke normen en regels u vooral aan de doelgroep kenbaar wilt maken.
- wat de sancties zijn op het niet naleven ervan en hoe u deze sancties kenbaar wilt maken.
- de doelgroep. Wilt u alleen de agressor aanspreken, of ook andere doelgroepen (bijvoorbeeld ouders, medewerkers zelf)?
- de toonzetting van de campagne (streng, met ludieke ondertoon, met appel op gevolgen voor slachtoffers).
- de communicatiemiddelen (posters, flyers, greetingcards, films, banners op internet, pay-offs bij schriftelijke communicatie).

Vervolgens ontwerpt een afdeling communicatie of een communicatiebureau de slogans, posters, flyers, enzovoorts.

5. Procesnorm: Beperken

Als er ondanks alle voorzorgsmaatregelen toch agressie-incidenten plaatsvinden, is het zaak dat werknemers en leidinggevenden de impact van het incident beperken door adequaat te reageren. U dient hiertoe de volgende agendabepalingen in uw arbocatalogus op te nemen:

- Agressiehantering en de-escalatietechnieken
- Weten hoe assistentie aan collega's te verlenen
- Weten hoe en op welk moment alarm te slaan
- Eerste opvang verlenen
- Nazorg bieden

Doelvoorschriften	Procesnorm	Agendabepalingen	Verplicht volgens Arbowet	Verplicht volgens stand der techniek?
Risico's beperken, art. 3.lid 2	Beperken van incidenten	9. Agressiehantering en de-escalatie	Ja	
		10. Assistentie aan collega's verlenen	Ja	
		11. Alarm slaan	Ja	
		12. Eerste opvang verlenen	Ja	
		13. Nazorg bieden	Ja	

Voor voorbeelden zie bijlage H.

5.1 Agendabepaling 9: Agressiehantering en de-escalatietechnieken

Waar u afspraken over moet maken

De Arboret artikel 3 lid 1.F. stelt dat elke werknemer bij ernstig en onmiddellijk gevaar de nodige passende maatregelen moet kunnen nemen.

Hoe pakt u het aan?

Het is niet iedere medewerker gegeven om in lastige situaties kordaat op te treden. Vanuit schrik of boosheid reageren veel medewerkers impulsief. Duidelijk en kordaat optreden is echter wel te leren door een juiste instructie en gerichte training. Een gevaar hierbij is dat de methodiek die het trainingsbureau hanteert, bepalend is voor de manier waarop medewerkers reageren op agressief gedrag. Als sociale partners kunt u organisaties in uw sector ondersteunen door duidelijk te beschrijven wat adequate reacties zijn op ongewenst gedrag. Hoe moet een docent reageren op een agressieve ouder? Wat kan een rechter doen bij onrust tijdens een zitting? Wat doet een ambulancebroeder geconfronteerd met lastig gedrag? Agendabepaling 9 is bedoeld om deze vraag te beantwoorden.

Gebruik hiervoor weer de ervaringen van het veld of verzamel best practices.

5.2 Agendabepaling 10: Weten hoe assistentie aan collega's te verlenen

Waar u afspraken over moet maken

De Arbowet artikel 3 lid 1F. stelt dat elke werknemer bij ernstig en onmiddellijk gevaar de nodige passende maatregelen moet kunnen nemen.

Hoe pakt u het aan?

Als een werknemer in een situatie dreigt te komen die hij niet alleen kan hanteren, moet hij op de hulp van een collega, leidinggevende, beveiliging of politie kunnen rekenen. Organisaties moeten duidelijke afspraken maken over de manier waarop deze hulpverlening wordt gegeven. Zij kunnen dit beschrijven in hun agressieprotocol. Sociale partners kunnen het tot stand komen van deze afspraken ondersteunen door good practices en een voorbeeld voor de werkwijze te geven.

Een kritisch punt in dergelijke situaties is de vraag: wel of niet fysiek ingrijpen? Het is zinvol om hier als sector stelling in te nemen. Als u besluit dat in bepaalde situaties fysiek ingrijpen noodzakelijk is, dient u duidelijk te omschrijven voor welke situaties dit geldt en onder welke voorwaarden dit kan en mag gebeuren.

5.3 Agendabepaling 11: Weten hoe en op welk moment alarm te slaan

Waar u afspraken over moet maken

De Arboret artikel 3 lid 1.F. stelt dat elke werknemer bij ernstig en onmiddellijk gevaar de nodige passende maatregelen moet kunnen nemen.

Hoe pakt u het aan?

Als een werknemer in een situatie dreigt te komen die hij niet langer alleen kan hanteren, moet hij hulp kunnen inschakelen en/of alarm kunnen slaan. Organisaties dienen daarvoor procedureafspraken te maken en indien nodig technische systemen aan te schaffen. Het is aan te bevelen goede praktijkvoorbeelden in de catalogus op te nemen. Daarnaast kunt u aangeven welke zaken minimaal geregeld moeten worden, zoals:

- Beschikbaarheid van technische alarmsystemen, waar en wanneer.
- Concrete beschrijving
 - o wanneer een medewerker de alarmknop gebruikt.
 - o waar het alarmsignaal overgaat.
 - o wie op de alarmmelding reageert.
 - o hoe de alarmopvolging geschiedt.

Ook medewerkers die niet in pandig werken moeten alarm kunnen slaan. Dat kan met de mobiele telefoon door middel van een noodnummer, een nummer van de eigen organisatie of van een hulpdienst (zie ook agendabepaling 7: samenwerken met andere organisaties).

Waar u afspraken over moet maken

De Arbowet artikel 3.E. stelt dat doeltreffende maatregelen worden getroffen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van werknemers en andere aanwezige personen en dat doeltreffende verbindingen worden onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties. Arbowet artikel 15 regelt de rol van de bedrijfshulpverleners.

Hoe pakt u het aan?

Bij de eerste opvang gaat het steeds om het beantwoorden van de volgende vragen:

- Welke zorg heeft het slachtoffer nodig?
- Welke aandacht heeft de dader nodig?
- Wat moet er gebeuren met omstanders, klanten, collega's?
- Hoe zorg je voor je eigen veiligheid en de veiligheid van andere hulpverleners?
- Wat is nodig om de situatie veilig te stellen?
- Wat moet als eerste gebeuren?
- Wie kan er ingeschakeld worden?
- Hoe snel is hulp aanwezig?
- Wat doe je voordat externe hulp aanwezig is, zoals politie en ambulance?
- Hoe wordt samengewerkt met externe hulpverleners?

Bij het opstellen van de arbocatalogus kunt u (minimum) richtlijnen geven, bijvoorbeeld door te stellen dat elke werkgever voor de voornaamste incidenten een draaiboek moet opstellen waarin de bovenstaande vragen worden beantwoord. Daarnaast kunt u bepalingen opnemen, zoals opkomsttijden en beschikbaarheid van gekwalificeerde hulpverleners of een achterwacht.

5.5 Agendabepaling 13: Nazorg bieden

Waar u afspraken over moet maken

Het betreft hier een wettelijke verplichting op basis van het BW artikel 7:658. Bij de gang naar de rechter wordt de werkgever echter aansprakelijk gesteld voor de psychische schade met verwijzing naar zijn zorgplicht (artikel 7:658 BW) en de stand der professionele dienstverlening.

Hoe pakt u het aan?

Voeg ten aanzien van de nazorg enkele concrete bepalingen toe aan de arbocatalogus bijvoorbeeld:

- De werkgever is verplicht nazorg aan te bieden.
- De nazorg moet binnen 72 uur nadat het incident heeft plaatsgevonden starten.
- Als de medewerker in eerste instantie aangeeft geen gebruik te willen maken van de nazorg herhaalt de werkgever zijn aanbod na twee weken.
- De werkgever zorgt voor de mogelijkheid tot doorverwijzing naar geprofessionaliseerde traumaopvang.
- De collegiale opvanger moet bepaalde minimale vaardigheden hebben.

Het is aan te bevelen dat u bij het beschrijven van de nazorg:

- Onderscheid maakt tussen georganiseerde collegiale nazorg, spontane collegiale steun, nazorg door de eigen leidinggevende en nazorg door professionele traumadeskundigen.
- De manier beschrijft waarop de nazorg wordt geactiveerd.
- De te volgen methodiek beschrijft.
- Aangeeft wie bij voorkeur de collegiale nazorg uitvoert: collega's, bedrijfsopvangteam, leidinggevende, bedrijfsmaatschappelijk werker.
- Beschrijft hoe en op welk moment een professionele traumadeskundige wordt ingeschakeld.

6 Procesnorm: Afhandelen

Een daadkrachtige reactie richting dader is belangrijk. Niets doen kan een uitnodiging zijn voor nieuw geweld. Daarnaast zal niet reageren het gezag van de organisatie en haar medewerkers en de kwaliteit van de dienstverlening negatief beïnvloeden.

Toenmalig minister van Justitie, E.H.M. Hirsch Ballin, voormalig minister van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, J.W. Remkes en vertegenwoordigers van veertien verschillende sectoren hebben 26 oktober 2006 een verklaring ondertekend waarin zij zich hebben gecommitteerd aan: melden en registreren, sancties opleggen, aangifte doen en schade verhalen. Het is aan sociale partners om in de arbocatalogus een duidelijk statement op te nemen en praktische werkafspraken te maken over de manier waarop zij aan deze afspraak invulling geven. Agendabepaling 14 moet u in elk geval in uw arbocatalogus uitwerken.

Voor voorbeelden zie bijlage J.

6.1 Agendabepaling 14: Registreren van incidenten

Waar u afspraken over moet maken

Het registreren van incidenten is een verplichting die voortkomt uit de Arbowet artikel 3 lid 1 en artikel 9 lid 1, 2 en 3 (bij ernstige incidenten).

Hoe pakt u het aan?

Wat niet gemeld wordt, kun je niet registreren. In de praktijk blijkt dat medewerkers agressie-incidenten vaak mondjesmaat melden bij hun leidinggevende, leidinggevend en vaak onvoldoende vervolg aan een incident geven en organisaties onvoldoende incidenten registreren. Het is daarom essentieel dat u in de arbocatalogus de noodzaak onderstreept van melden en registreren van agressie-incidenten en afspraken maakt die het melden en het opvolgen van de meldingen zeker stellen. U kunt dat doen door de volgende punten in de arbocatalogus op te nemen:

- Zorg voor een laagdrempelige procedure.
- Geef aan dat melden verplicht is.
- Geef aan wat gemeld moet worden.⁷
- Geef aan wanneer gemeld moet worden.
- Geef aan hoe gemeld moet worden.
- Maak afspraken over de meldingsprocedure.
- Maak afspraken over het beheer van het incidentenregister.
- Maak afspraken over analyseren en terugkoppelen.

Zie voor meer informatie ook het Handboek “Agressie en Geweld, Vorkomen, beperken afhandelen” op www.veiligepublieketaak.nl

Iedereen is gebaat bij een systematiek van registreren die zoveel mogelijk gestandaardiseerd is. Het vergroot de mogelijkheid tot onderling vergelijken, analyse en interpretatie. Het is sterk aan te bevelen in uw sector onderlinge afspraken te maken over de te hanteren definities en te registreren vormen van agressie en geweld. Als uitgangspunt kunt u gebruik maken van de definitie en vormen van agressie zoals door het programma Veilige Publieke Taak zijn uitgewerkt. Zie hiervoor Bijlage A.

⁷ Zie voor een definitie en vormen van agressie en geweld, Bijlage A

6.2 Agendabepaling 15: Sancties opleggen

Waar u afspraken over moet maken

Het opstellen van sancties richting dader wordt alom geaccepteerd als voorbeeld van good practice. U dient het opstellen van sancties op te nemen als onderdeel van de arbocatalogus als dit past bij de aard van de risico's en als zodanig een bijdrage levert aan het terugdringen van het risico.

Hoe pakt u het aan?

Met sancties wordt bedoeld: sancties die een organisatie oplegt aan een cliënt, leerling, bezoeker, enzovoorts die de regels overtreedt. Sancties ontwikkelt u bij voorkeur in samenhang met een, door u voorgestelde, set aan huisregels en gedragscodes. Sommige sancties kennen juridische haken en ogen. Denk aan zaken als: mag een cliënt korting op de uitkering krijgen?, mag een zorginstelling een cliënt of patiënten weigeren?, mag de directie een leerling de toegang tot de school ontzeggen? enzovoorts. Het is aan te bevelen om op sectorniveau een samenhangend pakket aan huisregels en sanctiemaatregelen te ontwikkelen.

Zaken waar u dan een antwoord op moet geven zijn:

- Bij welke gedragingen legt de organisatie een sanctie op en wanneer doen we aangifte?
- Welke sancties onderscheiden we?
- Wanneer wordt een sanctie opgelegd?
- Waarom wordt een sanctie opgelegd?
- Hoe lang duurt een sanctie?
- Wie is bevoegd sancties op te leggen?
- Hoe wordt de klant geïnformeerd?
- Wie kunnen het sanctieregister inzien?
- Hoe wordt de naleving georganiseerd bijvoorbeeld in geval van toegangsverbod?

6.3 Agendabepaling 16: Aangifte doen

Waar u afspraken over moet maken

Volgens het wetboek van straforder.nl is ieder die kennis draagt van een strafbaar feit bevoegd aangifte te doen. Om het belang van het doen van aangifte te onderstrepen hebben de sociale partners in het publieke domein het actieprogramma van het programma Veilige Publieke Taak ondertekend. Dit programma stelt dat consequent aangifte wordt gedaan. Uit het oogpunt van zorgvuldig werkgeverschap doet de werkgever aangifte en niet het slachtoffer.

Hoe pakt u het aan?

Het is essentieel dat u als sociale partner het belang van aangifte doen onderstreept. Neem in de arbocatalogus afspraken op ten aanzien van:

- Waar en wanneer aangifte doen.
- De werkgever doet aangifte.
- Begeleiding van het slachtoffer.
- Juridische ondersteuning van het slachtoffer.
- Het hoe en wat van de verklaring opstellen.
- Domicilie kiezen op het adres van de organisatie.

Zie voor meer informatie ook het handboek 'Reactiemogelijkheden' en het handboek "Agressie en Geweld, voorkomen, beperken, afhandelen".

Zie www.veiligepublieketaak.nl

6.4 Agendabepaling 17: Schade verhalen

Waar u afspraken over moet maken

Het verhalen van schade wordt niet genoemd als een verplichting in de Arbowet. Echter het kabinet onderstreept het belang van het verhalen van schade en letsel op de dader. Het uitgangspunt hierbij is dat agressie nooit mag lonen. Daders moeten aangesproken en aangepakt worden. Als er sprake is van schade, hetzij bij de werknemer, hetzij bij de werkgever, dient deze op de dader verhaald te worden. Het is aan sociale partners om dit standpunt te onderstrepen en in de arbocatalogus uit te werken.

Hoe pakt u het aan?

Om het 'verhalen van de schade op de dader' eenduidig te regelen dient u de volgende afspraken te maken:

- Op welke manier wordt de omvang van de schade vastgesteld?
- Wordt de dader altijd aansprakelijk gesteld en wordt schade altijd verhaald?
- Kan de werkgever aansprakelijk gesteld worden voor de schade?
- Neemt de werkgever de vordering over of probeert de werknemer zelf de schade te verhalen via het strafproces?
- Wie coördineert de administratieve afhandeling van de schade?
- Wie coördineert en begeleidt de inhoudelijke afhandeling?
- Wie behartigt de belangen van de werkgever?
- Zijn er afspraken over juridische bijstand van werknemers?
- Zijn er samenwerkingsafspraken met een forensisch arts, voor het opstellen van een geneeskundige verklaring?
- Zijn er samenwerkingsafspraken met een schade-expert voor het opstellen van een schaderapportage?
- Zijn er afspraken met de letseladvocatuur?
- Wat zijn de standaardafspraken van de werkgever voor het vergoeden van (kleine) schaden?
- Is er een voorschotregeling in geval van schadeverhaal?
- Zijn er rechtspositionele afspraken van toepassing in deze situatie?

7

Procesnorm: Beleidsmatig inbedden

Doelvoorschriften	Procesnorm	Agendabepalingen	Verplicht volgens Arbowet	Verplicht volgens stand der techniek?
Beleidsmatige aanpak, art. 3. Uitvoeren RI&E, art. 5.lid 1.; Opstellen plan van aanpak, art. 5.lid 3 evalueren en bijstellen, art. 3.lid 4	Beleidsmatig inbedden	18. Visie formuleren 19. Beleidscyclus opzetten 20. Taken en verantwoordelijkheden toewijzen 21. Toezien op implementatie en naleving	Ja Ja Ja	

De agendabepaling 19, 20, en 21 moet u in elk geval in de arbocatalogus uitwerken. Agendabepaling 18 is niet verplicht.

Een beleidsmatige inbedding van de aanpak draagt bij aan het voorkomen van PSA. Bovendien wordt hierdoor de aandacht voor het beleid ten aanzien van agressie en geweld vastgehouden. Daarbij biedt het organisaties de mogelijkheid om de effectiviteit van het beleid te evalueren (werken de maatregelen in de praktijk?) en maatregelen waar nodig bij te stellen.

Voor voorbeelden zie bijlage K.

7.1 Agendabepaling 18: Visie op aanpak agressie en geweld formuleren

Waar u afspraken over moet maken

Het - gezamenlijk - formuleren van een visie moet beschouwd worden als good practice waarmee draagvlak en acceptatie voor het te voeren beleid wordt versterkt.

Hoe pakt u het aan?

Het is niet mogelijk om één samenhangende visie op de problematiek van agressie en geweld te formuleren. Immers, tussen en binnen sectoren bestaan grote verschillen. Het hebben van een visie is wel belangrijk. Net zo belangrijk is het gezamenlijke proces dat leidt tot die visie. Een goed startpunt voor dit proces is de gezamenlijke verklaring en de aanbevelingen van VPT, zoals vermeld in paragraaf 2.6.

Pas als medewerkers zich gesteund weten door hun direct leidinggevende zullen zij procedures volgen, collega's en klanten aanspreken op hun gedrag en incidenten melden. Leidinggevendenden zullen zich pas actief inzetten voor veiligheid op de werkvloer als zij zich op hun beurt gesteund voelen door het hoger management van de organisatie. Daarom is het van belang dat werkgevers in uw sector duidelijk stelling nemen en aangeven wat zij verstaan onder agressie en hoe de organisatie op agressie reageert.

7.2 Agendabepaling 19: Beleidscyclus opzetten

Waar u afspraken over moet maken

Er zijn vier artikelen die verwijzen naar de verplichting om agressie en geweld beleidsmatig aan te pakken: beleidsmatige aanpak, Arbowet artikel 3; uitvoeren RI&E, artikel 5 lid 1; opstellen plan van aanpak, artikel 5 lid 3; evalueren en bijstellen, artikel 3 lid 4.

Hoe pakt u het aan?

De systematiek voor het opzetten en inrichten van de arbobeleidscyclus is voor alle arbeidsrisico's nagenoeg identiek. De aandachtspunten ten aanzien van agressie en geweld zijn:

1. Agressie en geweld moeten herkenbaar terugkomen in de RI&E.
2. Agressie en geweld moeten herkenbaar terugkomen in het plan van aanpak.
3. Er moet aandacht zijn voor de teamevaluatie van het agressieprotocol.
4. Er moet aandacht zijn voor de incidentregistratie.
5. Er moet aandacht zijn voor de analyse van agressie incidenten.
6. Er moet aandacht zijn voor het doen van aangifte en het verhalen van de schade.

Veel branches hebben het arboconvenant gebruikt om een branche RI&E te ontwikkelen. Voor organisaties in uw sector neemt de bruikbaarheid van de arbocatalogus sterk in waarde toe als u een directe koppeling maakt tussen de branche-RI&E en de arbocatalogus. In dat geval wordt de RI&E gebruikt om de knelpunten op te sporen. De arbocatalogus krijgt dan de functie van handleiding. Er ontstaat zo een praktisch en bruikbaar samenhangend instrumentarium, waar organisaties goed mee uit de voeten kunnen.

7.3 Agendabepaling 20: Taken en verantwoordelijkheden toebedelen

Waar u afspraken over moet maken

Het toewijzen van taken en verantwoordelijkheden is vastgelegd in artikel 3 lid 3. Daarnaast zijn organisaties verplicht om een preventiemedewerker aan te stellen, artikel 13 lid 1. De verplichtingen van werknemers staan vermeld in artikel 2.

Hoe pakt u het aan?

De preventiemedewerker kan een belangrijke rol spelen bij het borgen van de opgestelde maatregelen. U dient de taken van de preventiemedewerker op gebied van agressie gedetailleerd te omschrijven (zie ook bijlage M). Het is aan te bevelen ook de taken en verantwoordelijkheden van andere verantwoordelijken te benoemen (zie ook bijlage O). Denk hierbij ook aan afspraken met andere organisaties, zoals politie en justitie (zie ook agendabepaling 7).

Vaak wordt geconstateerd dat er weliswaar een mooi beleidsplan over agressie en geweld is geschreven en protocollen zijn opgesteld, maar dat het beleid in de praktijk niet of maar ten dele wordt uitgevoerd. Om die reden is het belangrijk in de arbocatalogus te benadrukken dat de naleving van de protocollen en de instructies moet worden geborgd door taken en verantwoordelijkheden schriftelijk vast te leggen (Arbowet art.8 lid 4).

7.4 Agendabepaling 21: Toezien op de implementatie en naleving van het beleid

Waar u afspraken over moet maken

De Arbowet artikel 8 lid 4 verplicht werkgevers toe te zien op de naleving van het beleid, instructies en voorschriften.

Hoe pakt u het aan?

De arbeidsinspectie constateert regelmatig dat organisaties het agressiebeleid goed hebben beschreven, maar dat het beleid niet of onvoldoende geïmplementeerd is in de organisatie. Als sociale partner hebt u een belangrijke rol organisaties hierin te stimuleren. U kunt daar met verschillende activiteiten op inspelen.

- De preventiemedewerkers of arbocoördinatoren in de verschillende organisaties gericht ondersteunen door het verstrekken van praktische informatie, zoals casebeschrijvingen, folders, posters, enz.
- Goede ervaringen (blijven) verzamelen en beschikbaar maken voor de sector als geheel.
- Het uitwisselen van ervaringen stimuleren.

Bij het borgen van het toezicht op implementatie en naleving is het ook belangrijk dat taken en verantwoordelijkheden zijn toebedeeld, zie agendabepaling 20.

Voor meer informatie zie bijlage N en bijlage P.

8 Implementatie

Het opstellen van een plan van aanpak, beleid en maatregelen alleen is onvoldoende om te waarborgen dat deze maatregelen daadwerkelijk in de praktijk gebracht worden. Goede implementatie vergt kennis van verandermanagement. En verandermanagement is buitengewoon lastig. Verandermanagement gaat niet zozeer over het 'wat' (lees: beleid en maatregelen), maar over het 'hoe'. In het 'hoe': de analyse, het stappenplan, projectgroepen, opleiding en training, communicatie en borgen van resultaten, zit de sleutel tot het succes.

De belangrijkste reden van mislukken van veranderingen is gebrekkige communicatie. Elk verander- of verbeterproces moet starten met een dialoog over de noodzaak van de veranderingen en de richting van het veranderproces. Daar kan een organisatie niet vroeg genoeg mee beginnen. Werkgevers kunnen dit doen door bijvoorbeeld:

- Draagvlaksessies of startbijeenkomsten te organiseren, waarbij medewerkers een dialoog aan gaan met elkaar over de risico's en het nut en de noodzaak van verschillende maatregelen.
- Posters, flyers, kaartjes, muismatten, screensavers en andere items te ontwikkelen om het veranderde beleid onder de aandacht te brengen.
- De voortgang van het onderwerp regelmatig terug te laten komen in het personeelsblad of een ander intern nieuwsmedium.

Een tweede belangrijke reden van het mislukken van veranderingen ligt in de mate waarin organisaties in staat zijn het zelfsturende vermogen van de organisatie aan te spreken. Implementeren van nieuw beleid is vooral een lijnverantwoordelijkheid. Bekende valkuilen zijn:

- De veranderingen te veel aan stuur- of projectgroepen overlaten.
- De verantwoordelijkheid voor het proces teveel bij staffunctionarissen, zoals P&O'ers, arbocoördinatoren of preventiemedewerkers leggen.
- Opleiding- en trainingsprogramma's inzetten als middel om veranderingen in de organisatie te bewerkstelligen.

Voor het implementeren van beleid op het gebied van agressie en geweld, betekent dit dat afdelingen of teams het agressieprotocol moeten vertalen naar concrete afspraken. Leidinggevendenden moeten toezien op het naleven van de nieuwe afspraken en werkwijze.

Een derde succesfactor is het leiderschap en sturend vermogen van organisaties. Verandering vraagt zowel visie als duidelijk voorbeeldgedrag van management en leidinggevend. Een voorbeeld: op een school wordt afgesproken dat de leraren streng en eenduidig optreden tegen regeloverschrijdend gedrag. Een van de regels is: geen petjes op in de klas. Als een aantal leraren toch oogluikend toestaat dat leerlingen hun pet op houden in de klas, doet dit afbreuk aan de geloofwaardigheid van het beleid. Het maakt het moeilijker voor de overige leraren om leerlingen wel op hun gedrag aan te spreken. Wat een organisatie dan nodig heeft is leiderschap. De leraren die de afspraken niet naleven, moeten aangesproken worden door hun teamleider of manager. Dit klinkt logisch en makkelijk, maar in de praktijk gebeurt het veel te weinig. Managers en leidinggevend vinden het vaak moeilijk of lastig om medewerkers aan te spreken. Ze vertonen conflictvermijdend gedrag, willen de relatie niet op het spel zetten, of willen de vuile was niet buiten hangen.

Implementeren van nieuw beleid is dus lastig. Aan de ene kant moeten werkgevers sturen en confronteren, aan de andere kant moet het zelfsturende vermogen van afdelingen en teams gestimuleerd worden. De arbocatalogus leent zich er niet voor om dit onderwerp uitputtend te behandelen. Wel kunnen we u literatuurverwijzingen geven zoals:

- A.G. van der Burg: Met de hakken in het zand! Samsom 1999.
- Prof. Dr. W.F.G.Mastenbroek: Verandermanagement. Holland Business Publications 2003.
- Cora Smit en Saskia Tjepkema: Alles wat je aandacht geeft groeit. De kunst van het transparant managen. Reed Business Information 2003.

Bijlage A: Definitie en vormen van agressie en geweld

Onder agressie en geweld verstaan we:

“Het welbewust of onbewust, verbaal of non 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 publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, psychische schade, materiële schade, letsel of de dood tengevolge hebbende.”

Een definitie geeft een abstracte beschrijving van agressie en geweld. Voor de duidelijkheid is het goed de vormen van agressie verder uit te werken. Deze vormen van agressie gebruiken we bij de registratie van agressie-incidenten. Wij stellen voor de volgende indeling aan te houden.

Categorieën en vormen van agressie en geweld		
I (non-) Verbale agressie	Beledigen Vernederen Smaad Treiteren Discrimineren Seksuele intimidatie	Schelden; beledigen; middelvinger geven; dreigende opmerkingen maken (niet op de persoon gericht); kwetsen; aanhoudend grieven; krenken; aanhoudend kleineren; zwart maken; aantasten in goede naam of eer; aanhoudend plagen, pesten of sarren; discrimineren naar herkomst, seksuele geaardheid, religie of fysieke kenmerken; ongewenste seksuele aandacht. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, brief, fax of email vallen hieronder.
II Persoonsgerichte bedreiging	Dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen Lokaalvredebreuk Schennis der eerbaarheid Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden Stalken	Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; het openlijk dragen van een wapen (pistool, mes, gevaarlijke hond e.d.); dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken; opzettelijk bemoeilijken en/of onmogelijk maken van uitvoeren van taken, huisvredebreuk gepleegd aan een voor openbare dienst bestemd gebouw (toegang verschaffen, zonder toestemming), schennis van de goede zeden, dreigen met schoppen, slaan en stompen, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, telefoon, weblog, blog, brief, email en fax vallen onder deze definitie.

III Fysieke agressie	Mishandeling Verwonden, pijn veroorzaken Aanranden Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen Wapengebruik Vernielen	Mishandeling, verwonden, schoppen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen en gericht gooien met voorwerpen, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, grijpen, bijten of krabben, stompen en een kopstoot geven.
----------------------	--	--

Bijlage B: Doelvoorschriften in de Arboret

Psychosociale arbeidsbelasting	Omschrijving	Uit
Definitie PSA	Psychosociale arbeidsbelasting: de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen.	Arboret: Artikel 1.lid 3 e
Definitie stress	Stress: een toestand die als negatief ervaren wordt en lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft.	Arboret: Artikel 1.lid 3 f
Voorschrift	De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waarbij hij, gelet op de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening, het volgende in acht neemt: tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd worden de gevaren en risico's voor de veiligheid of de gezondheid van de werknemer zoveel mogelijk in eerste aanleg bij de bron daarvan voorkomen of beperkt; naar de mate waarin dergelijke gevaren en risico's niet bij de bron kunnen worden voorkomen of beperkt, worden daartoe andere doeltreffende maatregelen getroffen waarbij maatregelen gericht op collectieve bescherming voorrang hebben boven maatregelen gericht op individuele bescherming; slechts indien redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat maatregelen worden getroffen die zijn gericht op individuele bescherming, worden doeltreffende en passende persoonlijke beschermingsmiddelen aan de werknemer ter beschikking gesteld.	Arboret: Artikel 3.lid 1
Voorschrift	De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.	Arboret: Artikel 3.lid 2
Voorschrift	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bij het voeren van het arbeidsomstandighedenbeleid legt de werkgever in een inventarisatie en evaluatie schriftelijk vast welke risico's de arbeid voor de werknemers met zich meebrengt. Deze risico-inventarisatie en -evaluatie bevat tevens een beschrijving van de gevaren en de risicobeperkende maatregelen en de risico's voor bijzondere categorieën van werknemers. 2. In de risico-inventarisatie en -evaluatie wordt aandacht besteed aan de toegang van werknemers tot een deskundige werknemer of persoon, bedoeld in de artikelen 13 en 14, of de arbodienst. 	Arboret: Artikel 5

3. Een plan van aanpak, waarin is aangegeven welke maatregelen zullen worden genomen in verband met de bedoelde risico's en de samenhang daartussen, een en ander overeenkomstig artikel 3, maakt deel uit van de risico-inventarisatie en -evaluatie. In het plan van aanpak wordt tevens aangegeven binnen welke termijn deze maatregelen zullen worden genomen.
4. De risico-inventarisatie en -evaluatie wordt aangepast zo dikwijls als de daarmee opgedane ervaring, gewijzigde werkmethoden of werkomstandigheden of de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening daartoe aanleiding geven.
5. Indien de werkgever arbeid doet verrichten door een werknemer die hem ter beschikking wordt gesteld, verstrekt hij tijdig voor de aanvang van de werkzaamheden aan degene, die de werknemer ter beschikking stelt, de beschrijving uit de risico-inventarisatie en -evaluatie van de gevaren en risicobeperkende maatregelen en van de risico's voor de werknemer op de in te nemen arbeidsplaats, opdat diegene deze beschrijving verstrekt aan de betrokken werknemer.

Voorschrift

- De werkgever zorgt ervoor dat de werknemers doeltreffend worden ingelicht over de te verrichten werkzaamheden en de daaraan verbonden risico's, alsmede over de maatregelen die erop gericht zijn deze risico's te voorkomen of te beperken. Tevens zorgt de werkgever ervoor dat de werknemers doeltreffend worden ingelicht over de wijze waarop de deskundige bijstand, bedoeld in de artikelen 13, 14, 14a en 15, in zijn bedrijf of inrichting is georganiseerd.
1. De werkgever zorgt ervoor dat aan de werknemers doeltreffend en aan hun onderscheiden taken aangepast onderricht wordt verstrekt met betrekking tot de arbeidsomstandigheden.
 2. Indien persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking van de werknemers worden gesteld en indien op arbeidsmiddelen of anderszins beveiligingen zijn aangebracht, zorgt de werkgever ervoor dat de werknemers op de hoogte zijn van hun doel en werking en de wijze waarop zij deze dienen te gebruiken.
 3. De werkgever ziet toe op de naleving van de instructies en voorschriften gericht op het voorkomen of beperken van de in het eerste lid genoemde risico's alsmede op het juiste gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Arbowet:
Artikel 8

	<p>4. Indien binnen de onderneming werknemers jonger dan 18 jaar werkzaam zijn, houdt de werkgever bij de uitvoering van de in de voorgaande leden genoemde verplichtingen in het bijzonder rekening met de aan de jeugdige leeftijd inherente beperkte werkervaring en onvoltooid lichamelijke en geestelijke ontwikkeling van deze werknemers.</p>	
<p>Voorschrift</p>	<p>Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.</p>	<p>Arbobesluit Afdeling 4 PSA Art. 2.lid 15 - 1</p>
<p>Voorschrift</p>	<p>Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.</p>	<p>Arbobesluit Afdeling 4 PSA Art. 2.lid 15 - 2</p>

Bijlage C: Risico's in kaart brengen, ambitieniveau vaststellen, prioriteren en faseren

Bij de discussie tussen sociale partners over het gewenste ambitieniveau, gaat het om een aantal vragen:

1. Welke agressierisico's doen zich voor in de sector?
2. Welk ambitieniveau streeft u na? Wat wilt u bereiken in uw sector? Welke agendabepalingen schrijft u voor aan organisaties in uw sector?
3. Organisaties kunnen onmogelijk in korte tijd alle maatregelen implementeren. Aan welke maatregelen geeft u een prioriteit?
4. Hoeveel tijd mag dit kosten? Wanneer moeten organisaties hun beleid op de rails hebben staan?

Vraag 1: Welke agressierisico's doen zich voor in de sector?

Ter voorbereiding op de discussie verzamelt u voorbeelden van feitelijke incidenten. U groepeerd ze en komt tot een voorlopige top 5 of top 10 van meest voorkomende situaties en risico's. Deze kunnen per functie verschillen.

Voorbeeld

Voorbeeld van de gijzelactie in de gemeente Almelo (juni 2008). De Tubantia van 17 juni 2008 vermeldt het volgende:

“De beveiliging van het stadhuis in Almelo was afgelopen maandag niet in orde. De gijzelnemer kon maandag zonder hindernissen de kamers van de wethouders bereiken. Een toegangsdeur tussen het publieke domein en de kamers van de wethouders stond open, zo liet burgemeester Menno Knip maandagavond al weten. Normaliter behoort deze deur dicht te zijn.

De deur kan alleen worden geopend met een zogenoemde sleepsleutel waarover alleen gemeentelijk personeel beschikt. Waarom de deur openstond, kon Knip nog niet zeggen.

“Het gemeentehuis van Almelo mag geen onneembare vesting zijn.”

De bode en receptionist konden de gijzelnemer niet tegenhouden toen hij zijn vuurwapens liet zien. Zonder problemen nam hij de trap naar de eerste etage waar hij de kamer van wethouder Bert Kuiper binnenliep die op dat moment in vergadering was met vier beleidsmedewerkers. De beveiliging van het stadhuis maakt deel uit van het onderzoek van het Openbaar Ministerie (OM).”

Is hier sprake van een reëel risico en moeten organisaties met hun agressiebeleid op dergelijke gebeurtenissen anticiperen?

Een gijzeling is gelukkig een uitzonderlijke gebeurtenis. Het is niet waarschijnlijk dat een dergelijk incident zich snel zal herhalen. In de kern gaat het hier echter om een burger die boos is op een overheidsorganisatie. Werknemers met publiekscontacten lopen dagelijks de kans op een confrontatie met een boze burger. De problematiek waar deze gijzeling voor staat is dus reëel. Daarom moeten organisaties door middel van het agressiebeleid rekening houden met dergelijke risico's.

Vraag 2: Welk ambitieniveau streeft u na? Wat wilt u bereiken in uw sector? Welke agendabepalingen schrijft u voor aan organisaties in uw sector?

Om vast te stellen wat passende maatregelen zijn, gaat u de verschillende agendabepalingen langs. Daarbij stelt u zich de vraag of een specifieke maatregel een bijdrage kan leveren aan het realiseren van het gewenste beschermingsniveau. Bij het invullen van de agendabepalingen speelt steeds de vraag of het reëel is dergelijke maatregelen van organisaties te verlangen. Bij verschillende maatregelen gaat het niet zozeer om de kosten, maar om de praktische inspanningen die een maatregel van de werkgever vraagt. U kunt het invoeren van agressiebeleid vereenvoudigen door de agendabepalingen op een concrete en praktische manier uit te werken en te voorzien van goede voorbeelden. Een voorbeeld is agendabepaling 4: training en voorlichting. U kunt als sociale partner bepalen wat de minimale duur en intensiteit van een training moet zijn.

Vraag 3: Organisaties kunnen onmogelijk in korte tijd alle maatregelen implementeren. Aan welke maatregelen geeft u een prioriteit?

Moet bijvoorbeeld iedere organisatie beschikken over een goed registratiesysteem? Of moet iedere organisatie over een goed werkend opvangbeleid beschikken? Of stelt u liever als prioriteit dat iedere medewerker binnen twee maanden na indiensttreding een basistraining 'omgaan met agressie' gevolgd moet hebben? Spreek u hierover uit en baseer u telkens weer op de vraag: levert deze maatregel een belangrijke bijdrage aan het terugdringen van de agressierisico's in onze sector?

Vraag 4: Hoeveel tijd mag het kosten om maatregelen te implementeren? Wanneer moeten organisaties hun beleid op de rails hebben staan?

Ook hierover doet u als sector een uitspraak. Moeten organisaties binnen een jaar hun opvangbeleid op orde hebben? Of krijgen ze daar langer de tijd voor? En hoe vaak dient de RI&E herhaald te worden? Eens per twee jaar of eens per vier jaar? Het is aan u om daar een uitspraak over te doen.

Voorbeelden van inventarisaties van risico's per sector

Voor de brandweer is begin 2008 een onderzoekscommissie “overlast tijdens de jaarwisseling” ingesteld. Met de informatie die deze commissie oplevert, kunnen maatregelen worden ontwikkeld waarmee agressie- en geweldincidenten tijdens de jaarwisseling worden voorkomen.

In de sector welzijn en jeugdhulpverlening is een agressieregistratieproject uitgevoerd. Er zijn ruim 400 agressie-incidenten verzameld en geanalyseerd. Het is nu mogelijk om per functiegroep aan te geven hoe groot de kans op agressie werkelijk is, wat de aard van de agressie is en in welke situaties het risico het grootst is. Dit is vervolgens aangevuld met informatie uit groepsgesprekken met werknemers en interviews met slachtoffers van agressie en geweld. Op basis van deze informatie zijn maatregelen voorgesteld. Zo zijn er instructies opgesteld voor het afleggen van huisbezoeken, instructies voor het voeren van slecht nieuws gesprekken en dergelijke.

Een goed voorbeeld van analyseren van specifieke risico's en ontwikkelen van gepaste maatregelen vormt het voetbalvandalisme informatiepunt CIV: www.civ-voetbal.com. Het CIV verzamelt en analyseert actuele gegevens rondom vandalisme bij voetbalwedstrijden en helpt op basis hiervan diverse partijen bij het bestrijden van voetbalvandalisme.

Voor de GGZ Crisisdienst is als onderdeel van het arboconvenant een formulier ontwikkeld: “risico inschatting, agressierisico werknemers Crisisdienst GGZ”⁸. Dit formulier helpt werknemers op een simpele manier vooraf in te schatten hoe groot de kans is dat zij tijdens het contact met een cliënt geconfronteerd worden met agressief gedrag. Op basis van deze informatie beslist de werknemer of hij alleen of met een collega op stap gaat dan wel of de politie wordt ingeschakeld (zie voorbeeld bijlage E). De resultaten van de individuele registraties worden door de brancheorganisatie gebruikt voor het benoemen van de risicovolle momenten en meldingen.

8 Nijman, 1996/2003. Zie bijlage E

Bijlage D. Procesnorm: voorkomen van incidenten-voorbeelden

Agendabepaling 2: Normen en huisregels

Voorbeelden van huisregels zie bijlage F. Zie ook het 'Handboek agressie en geweld' en het onderzoeksrapport 'Ongewenst gedrag besproken'⁹.

Agendabepaling 3: Gedragscodes en instructies voor werknemers opstellen

Een voorbeeld van een gedragscode is als volgt:

- Een werknemer stelt zich altijd voor met zijn naam.
- Bij het beëindigen van een gesprek wordt de klant duidelijk gemaakt hoe, bij wie en op welk moment hij terecht kan met eventuele vragen.
- Een werknemer tutoyeert in principe niet.
- Een werknemer gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.
- Wanneer een klant op een bepaald tijdstip is opgeroepen, mag er geen sprake zijn van een lange wachttijd. Als hiervan toch sprake is, moet hij van de reden op de hoogte worden gesteld en dient de werknemer zich te verontschuldigen.
- De werknemer ziet erop toe dat de gedragscodes worden nagekomen.
- Een werknemer moet er alert op zijn dat geen verwachtingen worden gewekt of toezeggingen gedaan waarvan de mogelijkheid tot nakoming nog niet vaststaat.
- Een werknemer zal gemaakte fouten toegeven, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer een en ander hersteld zal worden. Hij wijst de klant ook op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.
- Een werknemer is verplicht om melding te maken van een constatering van agressie en/of geweld, of een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren.

Meer voorbeelden van gedragscodes treft u in bijlage G.

Agendabepaling 4: Personeel voorlichten, trainen en instrueren

Het sectorfonds van de sector Jeugdzorg (FCB) heeft in 2006 en 2007 een groot opleidingstraject georganiseerd binnen de branche. Het project is Europees aanbesteed en gefinancierd door ESF. Eén opleidingsbureau verzorgde aan ruim 1100 medewerkers en leidinggevendenden een branchegerichte training van twee dagen. Andere sectoren (gemeenten, ziekenhuizen) werken met een lijst met *preferred suppliers*.

9 <http://www.minbzk.nl/onderwerpen/veiligheid/veilige-samenleving/veilige-publieke/publicaties>

Agendabepaling 5: Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen

Een vaak terugkerende discussie betreft het alleen werken. U kunt voor situaties een minimale bezetting aangeven, u kunt aangeven welke eisen er zijn te stellen aan de achterwacht ten aanzien van deskundigheid en de minimale tijd waarbinnen de achterwacht ter plekke moet kunnen zijn etcetera.

Agendabepaling 6: Vergroten samenwerking van teams en leidinggevende

Gezinsvoogden van een bureau Jeugdzorg hebben binnen hun team concrete afspraken gemaakt over veilig werken. Als er enige dreiging is, gaat de gezinsvoogd altijd met een collega. Als de dreiging nog groter is, wordt de politie van te voren ingeseind. Het directe nummer van het wijkteam is voorgeprogrammeerd onder een sneltoets op de mobiele telefoon van de gezinsvoogd. Heeft een cliënt eerder agressie vertoond dan vindt er geen huisbezoek plaats maar wordt de cliënt uitgenodigd op kantoor. Ook voor die situatie zijn concrete afspraken gemaakt.

Agendabepaling 7: Samenwerken met andere organisaties

Samenwerking is belangrijk als u met meerdere organisaties in één pand bent gevestigd. In Amsterdam Zuidoost bevindt zich een locatie waarin zorg wordt geboden aan harddrugsverslaafden. In het pand zijn drie organisaties gehuisvest: de Dienst Werk en Inkomen (DWI), de GGD en Streetcornerwork. De drie organisaties hebben gezamenlijke afspraken gemaakt over de gebouwtechnische en materiële veiligheidsvoorzieningen, beveiligers, reageren op agressie en afhandelen van incidenten.

Een patiënt wordt door medewerkers van een GGZ-instelling vanwege zijn extreem lastige gedrag 's nachts op straat gezet. De instelling informeert de ketenpartners (RIBW, dak- en thuislozenorganisatie en politie) dat deze persoon mogelijk bij hen aan zal kloppen. Er worden afspraken gemaakt hoe in dit geval op deze persoon te reageren.

Agendabepaling 8: Voorlichtingscampagne voor de doelgroepen

Het programmeerteam Veilige Publieke Taak van het ministerie van BZK ontwikkelde inmiddels een aantal items met als motto: 'handen af van onze helpers'. Het project Veiligezorg® ontwikkelde voor de ziekenhuizen een uitgebreide serie posters, flyers en kaartjes.

Bijlage E: Voorbeeld risicoschatting GGZ

(in te vullen vóór het contact met cliënt)

Datum: ... / ... / Tijdstip: ...:.. uur

Checklist Risico Crisisdienst Nijman, 1996/2003®

Door wie is de crisisdienst ingeschakeld?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> huisarts | <input type="checkbox"/> familie / kennissen van cliënt |
| <input type="checkbox"/> politie | <input type="checkbox"/> cliënt zelf |
| <input type="checkbox"/> andere GGZ-instelling | <input type="checkbox"/> anders, nl..... |

Eerste inschatting toestandsbeeld / diagnose

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> psychotisch | <input type="checkbox"/> onder invloed van drank en/of drugs |
| <input type="checkbox"/> manisch / ontremd | <input type="checkbox"/> borderline persoonlijkheid |
| <input type="checkbox"/> antisociale persoonlijkheid | <input type="checkbox"/> somatische problemen |
| <input type="checkbox"/> depressief / suïcidaal | <input type="checkbox"/> overige toestandsbeelden, nl..... |

Risicoverhogende cliëntgebonden factoren?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> onbekendheid met cliënt | <input type="checkbox"/> mogelijk paranoïde waandenkbeelden |
| <input type="checkbox"/> eerdere agressie van cliënt | <input type="checkbox"/> mogelijk imperatieve hallucinaties |
| <input type="checkbox"/> eerdere gedwongen opname(n) in verleden (gevaarscriterium) | <input type="checkbox"/> onvoorspelbaarheid door drank of drugs |
| | <input type="checkbox"/> andere cliëntgebonden risicofactoren, nl..... |

Risicoverhogende omgevingsfactoren?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> onbekendheid met woonsituatie cliënt | <input type="checkbox"/> mogelijk gevaarlijke huisdieren |
| <input type="checkbox"/> problemen in het systeem van cliënt | <input type="checkbox"/> mogelijke wapens in woning of buurt van cliënt |
| <input type="checkbox"/> andere gevaarlijke personen in omgeving / intolerante buurt | <input type="checkbox"/> andere omgevingsgebonden risicofactoren, nl. |

Hoe hoog schat u, op basis van de beschikbare informatie, de kans in dat de cliënt tijdens het consult agressief naar u zal reageren?

- kruis aan -

Zeer laag risico

Zeer hoog risico

Welke voorzorgsmaatregelen hebt u genomen?

- cliënt met collega gaan zien
- overleg met achterwacht
- meer informatie opvragen
- cliënt naar andere locatie laten komen / brengen
- cliënt zien op politiebureau
- assistentie van politie vragen
- afspraken maken over telefonisch contact met collega's
- niet gaan
- anders, nl.

Bijlage F: Huisregels

Onderstaand een voorbeeld van de huisregels van het Medisch Centrum Rijnmond-Zuid



Aantal bezoekers

Maximaal twee bezoekers tegelijkertijd. Als bezoekers elkaar willen afwisselen, kunnen zij gebruikmaken van de wachtruimte in de ziekenhuiswinkel op de begane grond, of van de dagverblijven op de verpleegafdeling.



Roken

Er mag in het ziekenhuis, met uitzondering van enkele daarvoor aangewezen ruimten, niet gerookt worden.



Mobiele telefoon

In het ziekenhuis is het gebruik van mobiele telefoons verboden. Deze telefoons verstoren en ontregelen de medische apparatuur dusdanig dat dit gevaar voor patiënten kan opleveren.



Agressie

Agressie wordt in het ziekenhuis niet getolereerd. Van fysieke agressie en serieuze bedreiging wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.



Alcohol

Het is verboden alcoholische dranken te nuttigen in het ziekenhuis.

Bijlage G: Gedragscodes en instructies voor werknemers

Voorbeeld van servicenormen van de Gemeente De Ronde Venen

Algemene servicenormen

- Uw brief wordt beantwoord binnen 2 weken.
- Uw telefoontje wordt binnen 25 seconden opgenomen en u wordt hooguit 2 keer doorverbonden.
- Uw e-mail wordt binnen 2 werkdagen beantwoord.

Productspecifieke servicenormen

- Uw 'lichte' bouwvergunning wordt binnen 2 weken verleend.
- Op uw verzoek aan de servicelijn wordt binnen 2 werkdagen actie ondernomen.
- Bij de balie van burgerzaken wordt u binnen 15 minuten geholpen.
- Over uw aanvraag voor bijzondere bijstand wordt binnen 2 weken beslist.
- Van werkzaamheden aan de gemeentelijke wegen krijgt u 1 week van tevoren schriftelijk bericht.
- U ontvangt na een informatie-avond van de gemeente het verslag binnen 3 weken.
- U ontvangt na aanvraag van een taxatierapport van uw woning naar aanleiding van een herwaardering, het verslag binnen 1 week.
- Na maximaal 5 werkdagen kunt u bij ons uw nieuwe reisdocument komen afhalen.
- Na maximaal 5 werkdagen kunt u bij ons uw nieuwe rijbewijs komen afhalen.
- Op uw aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart krijgt u, als uw medische gegevens bekend zijn, binnen 5 werkdagen bericht.
- De ouders krijgen binnen 10 werkdagen na de screening van hun kind door de logopedist een bericht van het resultaat.

Uw aanvraag voor een reguliere bouwvergunning wordt binnen 12 weken verleend.

Uiterlijk 6 werkdagen na uw aanvraag voor een speeltoestel heeft de gemeente haar standpunt bepaald en wordt u geïnformeerd.

Binnen 15 werkdagen na uw aanvraag voor een invalidenparkeerplaats is, na een positief besluit, de parkeerplaats op kenteken gerealiseerd.

Over uw melding / kennisgeving van een activiteit of klein evenement wordt u binnen 5 werkdagen geïnformeerd.

Bijlage H: Procesnorm: beperken van incidenten-voorbeelden

Agendabepaling 9: Agressiehantering en de-escalatietechnieken

De ketenpartners DWI en CWI in Amsterdam hanteren als uitgangspunt de volgende regel: emotie mag, maar agressie wordt niet getolereerd. Er is precies omschreven welk gedrag onder emotie valt en welk gedrag als agressief bestempeld wordt.

Er zijn duidelijke richtlijnen opgesteld hoe medewerkers op de verschillende gedragingen dienen te reageren. Alle medewerkers hebben een training doorlopen waarin ze leerden op één uniforme wijze te reageren (zie ook ook paragraaf 2.4 agendabepaling 4).

Agendabepaling 10: Weten hoe assistentie aan collega's te verlenen

De Sociale Dienst van de Gemeente Amersfoort kent 'agressiebeheersteam's', bestaande uit medewerkers en leidinggevenden. Als een collega op de alarmknop drukt, of er is geschreeuw of lawaai in de hal, komen zij naar beneden. Ze taxeren de situatie, verdelen taken en treden handelend op. Zij hebben hiervoor een speciale opleiding gevolgd.

Agendabepaling 11: Weten hoe en op welk moment alarm te slaan

De gemeente Buren kent een alarmprocedure. Medewerkers van de receptiebalie en de publieksdiensten oefenen één keer per jaar de alarmprocedure samen met de huismeesters in een praktijksimulatie op de werkplek.

Agendabepaling 12: Eerste opvang verlenen

Bij Waternet in Amsterdam (voorheen Gemeentewaterleidingen en Dienst Waterbeheer en Rioolhuishouding) werken tal van medewerkers in de buitendienst. De storingsdienst gaat ook buiten kantooruren op pad. In geval van calamiteiten buiten kantooruren belt de medewerker met een lid van het HOT (Het Opvang Team). Deze zijn via een rooster ook buiten kantooruren bereikbaar en oproepbaar.

Agendabepaling 13: Nazorg bieden

De Dienst Werk en Inkomen in Amsterdam kent een sluitend nazorgprotocol. De kern hiervan is:

- Nazorg na een agressie-incident gebeurt door speciaal opgeleide en getrainde collegiale opvangsters.

- Een medewerker kan altijd op eigen initiatief een gesprek aanvragen met een lid van het opvangteam.
- Na een incident neemt een opvanger de collega altijd apart om de ernst van de situatie te inventariseren.
- Indien de collegiale opvanger merkt dat de collega verwerkingsklachten ontwikkelt, schakelt hij/zij bedrijfsmaatschappelijk werk in. Deze neemt de nazorg over. Indien deze niet het gewenste resultaat bereikt, verwijst hij/zij de collega door naar een traumatherapeut.

Bijlage I: Cursuselementen training agressiehantering

Tabel met veel voorkomende cursuselementen. De indeling komt uit de arbocatalogus Agressie en Geweld van de sector Gemeenten.

Onderwerp	Alle werknemers ¹⁰	Leidinggevende	Functie specifiek
Werking van het agressiemechanisme	X	X	-
Risico van secundaire traumatisering	-	-	X
Kennis van eigen primaire reacties (vluchten/vechten)	X	X	-
Emotionele zelfcontrole en beheersing	X	X	-
Slecht nieuws brengen	-	X	X
Omgaan met frustratieagressie: de-escaleren	X	X	-
Omgaan met instrumentele agressie en grensoverschrijdend gedrag: grenzen stellen	X	X	-
Fysieke beheersing	-	-	X
Collegiale ondersteuning	X	X	-
Assistentie verlenen	-	X	-
Feedback geven, feedback ontvangen	X	X	-
Risico inschatting	X	X	X
Voorzorgsmaatregelen inzetten	X	X	X
Protocollen en werkinstructies opstellen	-	X	X
Veiligheid op straten en pleinen	-	-	X
Veilig op huisbezoek	-	-	X
Traumaverschijnselen herkennen	X	X	-
Eerste opvang	X	X	-
Nazorg verlenen	-	X	X
Noodzakelijke eisen bekwaamheid voor buitengewoon opsporingsambtenaar BOA	-	-	X
Aangifte doen en schadeverhaal, hoe werkt dat	X	X	-
Incidenten nabespreken met het team	-	X	-
Ondervragingstechnieken voor controleurs/handhavers/inpecteurs	-	-	X

¹⁰ Met publiekscontact

Bijlage J. Procesnorm: afhandelen van incidenten-voorbeelden

Agendabepaling 14: Registreren van incidenten

Versillende sectoren hebben voor de eigen sector een eigen registratie-instrument ontwikkeld:

- Overheid: <https://www.agressieregistratieoverheid.nl>
- Ziekenhuizen: <http://www.zir.nl>
- Psychiatrie en gehandicaptenzorg: <http://www.soas-r.nl>

Agendabepaling 15

Het platform detailhandel heeft al langer ervaring met het opleggen van sancties. Dit varieert van een toegangsverbod of winkelverbod, tot en met een waarschuwingsregister fraudeaanpak detailhandel. Kijk voor voorbeelden op: <http://www.platformdetailhandel.nl> en www.stichtingfad.nl

Agendabepaling 16 en 17:

Zie voor meer informatie de brochure: ‘Reactiemogelijkheden werkgevers publieke taken in de aanpak tegen agressie en geweld’.

Bijlage K. Procesnorm: beleidsmatig inbedden - voorbeelden

Agendabepaling 18: Visie op aanpak agressie en geweld formuleren

Voorbeeld Statement

Wij voeren onze publieke functie professioneel uit en behandelen diegene met wie wij in contact komen met respect. Wij verwachten dat wij met eenzelfde mate van respect behandeld worden. Om er voor te zorgen dat we ons werk in veiligheid kunnen doen hanteren we daarom de volgende gedragslijnen:

- Wij stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar.
- Wij nemen het voordeel dat uit de agressie of het geweld is ontstaan altijd terug.
- Wij registreren alle incidenten betreffende agressie en geweld.
- Wij doen altijd aangifte bij een strafbaar feit.
- Wij zetten ons in om daar waar mogelijk agressie en geweld te voorkomen.

Agendabepaling 20: Taken en verantwoordelijkheden toebedelen

Zie bijlage M: Taken preventiemedewerker. Dit is uit de arbocatalogus agressie en geweld van het A&O fonds gemeenten (zie ook bijlage O: taken en verantwoordelijkheden).

Agendabepaling 21: Toezien op de implementatie en naleving van het beleid

De zorgsector besteedt al bijna vijftien jaar gericht aandacht aan de preventie en het verminderen van de fysieke belasting. Zij hebben een uitgekristalliseerd concept voor het borgen van kennis en aandacht op de werkvloer, de ergocoach. De ergocoach is een preventiemedewerker met specifieke taken op gebied van fysieke belasting. De ergocoach kan inmiddels beschikken over veel praktische informatie, verzameld en gedurende vele jaren opgebouwd en verbeterd. De ergocoach zelf wordt ondersteund door jaarlijks terugkerende ergocoach dagen, een website en een netwerk van collega ergocoaches. Zie ook www.ergocoaches.nl

Bijlage L: Opstellen agressieprotocol

Het agressieprotocol is een verdere concretisering van het beleid agressie en geweld. Het bevat afspraken en werkinstructies voor de praktijk van alledag en het sluit direct aan bij de aard van het werk en de situatie op de werkvloer. Sommige van deze afspraken kunnen per afdeling of team verschillen.

Teaminstructie

Hieronder staan zaken die werknemers en leidinggevende met elkaar moeten bespreken. Bespreek de bestaande afspraken en ga na of ze goed werken. Stel de afspraken bij als dat wenselijk is. Overleg dit met de beleidsverantwoordelijke persoon.

Assistentie inschakelen: Op welk moment? Hoe zijn leidinggevende en collega's te bereiken? Hebben deze afspraken in het afgelopen jaar gewerkt?

Alarm slaan: Is er een alarmsysteem? Hoe werkt dit systeem? Heeft dit systeem in het afgelopen jaar goed gewerkt?

Politie inschakelen: Zijn er afspraken met de politie? Welk telefoonnummer? Is er een contactpersoon? Hoe snel zijn zij ter plaatse?

Gebouw en omgeving: Zijn er onveilige situaties in de directe omgeving? Welke afspraken zijn nodig?

Huisregels, gedragscodes & sancties: Wat zijn de huisregels, gedragscodes en sancties? Zijn ze bij iedereen bekend? Worden ze nageleefd?

Melden en registreren: Waar liggen de registratieformulieren, bij wie moet een incident gemeld worden en wat moet er gemeld worden? Hoe wordt teruggekoppeld? Wanneer wordt aangifte gedaan?

Eerste opvang: Hoe is de eerste opvang geregeld? Werkt dat in de praktijk?

Aandachtspunten veilig werken: Is in het team besproken op welke momenten in de week en bij welke concrete activiteiten werknemers extra alert moeten zijn? Is besproken hoe er in die gevallen kan worden opgetreden, type voorzorgsmaatregelen enz.?

Training en voorlichting: Is iedereen bekend met de specifieke risico's, instructies en afspraken uit het agressieprotocol? Beschikken alle werknemers over de gewenste vaardigheden voor het omgaan met agressief gedrag? Zijn de opvangsters voldoende op hun taak voorbereid? Hebben alle werknemers een training agressiehantering gehad? Wordt er regelmatig een opfrustraining georganiseerd?

Bijlage M: Taken preventiemedewerker

Elk team wijst een aandachtsfunctionaris aan of een werknemer met een preventietaak A&G. De (preventie-)medewerker ondersteunt de afdelingsmanager bij zijn taak op het gebied van veilig werken. Hij zorgt ervoor dat de aandacht voor veilig werken niet wegebt en bespreekt het onderwerp in overleg met de afdelingsmanager. Het betreft deskundige ondersteuning zoals bedoeld in de Arboret vanaf 1 juli 2007. De preventiemedewerker kan de rol van aanspreekpunt, aanjager én motivator vervullen.

Let op: Deze taken kunnen ook aan bijvoorbeeld de arbocoördinator, leidinggevende of de P&O functionaris worden toegewezen. Die keuze hangt af van de feitelijke situatie.

Taken Preventiemedewerker aandachtsgebied A&G	Termijn
<ul style="list-style-type: none">• Is eerste aanspreekpunt voor collega's bij A&G	Gevraagd en ongevraagd
<ul style="list-style-type: none">• Adviseert desgevraagd collega's t.a.v. veilig werken	Gevraagd en ongevraagd
<ul style="list-style-type: none">• Is actief betrokken bij geven van voorlichting, training en instructie op gebied van A&G	Jaarlijks terugkerend
<ul style="list-style-type: none">• Signaleert risico's en knelpunten, bijvoorbeeld door het uitvoeren van de RI&A A&G, risicoprofielen, incident analyse	Als de situatie er om vraagt
<ul style="list-style-type: none">• Signaleert het niet nakomen van protocol afspraken	Steeds
<ul style="list-style-type: none">• Registreert en analyseert agressie incidenten en bespreekt deze tijdens het werkoverleg	Steeds
<ul style="list-style-type: none">• Houdt het sanctieregister bij (als incidentencoördinator)	Steeds
<ul style="list-style-type: none">• Evalueert eenmaal per jaar in overleg met collega's de afspraken uit het agressieprotocol	Jaarlijks

Tabel: Taken Preventiemedewerker aandachtsgebied A&G

Bijlage N: Checklist voor werkgevers bij de aanpak van agressie en geweld

Deze checklist geeft u een overzicht van de verschillende stappen die genomen moeten worden bij het opstellen van de aanpak van agressie en geweld. U kunt in de checklist aangeven of beleid is opgesteld en of het ook wordt/is uitgevoerd. Daarnaast kunt u eventuele aandachtspunten opnemen. In de rechterkolom wordt verwezen naar de pagina in het sjabloon waar de betreffende agendabepaling is uitgewerkt.

Procesnorm: Risico's in kaart brengen	Beleid opgesteld	Beleid geïmplementeerd	Aandachtspunten	Pagina
Agendabepaling 1: Risico's inventariseren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ _____ _____	15
Procesnorm: Voorkomen van agressie-incidenten				
Agendabepaling 2: Huisregels opstellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ _____ _____	18
Agendabepaling 3: Gedragscodes en instructies voor werknemers opstellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ _____ _____	19
Agendabepaling 4: Personeel voorlichten, trainen en instrueren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ _____ _____	20
Agendabepaling 5: Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ _____ _____	22
Agendabepaling 6: Vergroten van de samenwerking van teams en leidinggevende, gericht op veilig werken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ _____ _____	23
Agendabepaling 7: Samenwerken met andere organisaties bij de aanpak van agressie en geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ _____ _____	25
Agendabepaling 8: Voorlichtings-campagne voor de doelgroepen over de genomen maatregelen en het gevoerde beleid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ _____ _____	26

Procesnorm: Beperken van agressie	Beleid opgesteld	Beleid geïmplementeerd	Aandachtspunten	Pagina
Agendabepaling 9: Agressiehantering en de-escalatie technieken kunnen inzetten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	28
Agendabepaling 10: Weten hoe assistentie aan collega's te verlenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	29
Agendabepaling 11: Weten hoe en op welk moment alarm te slaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	30
Agendabepaling 12: Eerste opvang verlenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	31
Agendabepaling 13: Nazorg bieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	32
Procesnorm: Afhandelen				
Agendabepaling 14: Melden en registreren van incidenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	34
Agendabepaling 15: Sancties opleggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	35
Agendabepaling 16: Aangifte doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	36
Agendabepaling 17: Schade verhalen Procesnorm: Beleidsmatig inbedden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	37
Agendabepaling 18: Visie op aanpak agressie en geweld formuleren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	39
Agendabepaling 19: Beleidscyclus opzetten: RI&E, plan van aanpak, jaarverslag, jaarplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	40
Agendabepaling 20: Taken en verantwoordelijkheden toebedelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	41
Agendabepaling 21: Toezien op de implementatie en naleving van het beleid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=====	42

Bijlage O: Taken en verantwoordelijkheden

Voorbeeldmatige invulling van taken en verantwoordelijkheden:

- Bestuur: opstellen van een intentieverklaring; aangeven van duidelijke kaders; toedelen van taken en verantwoordelijkheden en bewaken van de voortgang.
- Hoger management: verantwoordelijk voor het agressiebeleid binnen het eigen organisatieonderdeel. In de praktijk wordt daar een gemandateerd verantwoordelijke voor aangewezen. Deze is in de organisatie aanspreekpunt en organiseert de totstandkoming van het beleid, monitort effecten en neemt initiatieven om waar nodig het beleid bij te stellen.
- Gemandateerd verantwoordelijke: zorgt er voor dat het agressiebeleid tot stand komt, monitort de voortgang en effectiviteit van dit beleid, rapporteert eens per jaar aan het college of MT.
- Afdelingsmanager: verantwoordelijk voor de veiligheid op de werkvloer en heeft een centrale rol in het bewaken van de veiligheid op de werkvloer, signaleert knelpunten in de veiligheid en meldt deze bij de gemandateerd verantwoordelijke.
- Medewerkers: dragen zorg voor de eigen veiligheid, binnen de kaders die het management heeft gesteld. Daar vloeien de volgende taken en verantwoordelijkheden uit voort: signaleren van veiligheidsrisico's en knelpunten, toepassen van de veiligheidsvoorschriften, -procedures en maatregelen.
- Afdeling P&O: ondersteunt de gemandateerd verantwoordelijke, initieert en stimuleert het tot stand komen van het beleid A&G. Zij signaleert knelpunten en ondersteunt de verantwoordelijke bij het oppakken van deze punten. In de praktijk kunnen taken ook bij een arbocoördinator of preventiemedewerker belegd worden.
- Preventiemedewerker aandachtsgebied Agressie en Geweld: kan de rol van aanspreekpunt, aanjager én motivator vervullen, zie bijlage D.

Bijlage P: De arbeidshygiënische strategie

De arbeidshygiënische strategie is een hiërarchisch stelsel van beheersmaatregelen voor risico's.

1. **Bronmaatregelen:** werkgevers moeten gevaar voorkomen of de oorzaak van het probleem wegnemen. Bijvoorbeeld door een risicovolle werkwijze te vervangen door een veiliger manier van werken: in plaats van geldhandelingen een digitale vorm van betalen doorvoeren.
2. **Collectieve maatregelen:** als bronmaatregelen niet mogelijk zijn, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen. Bijvoorbeeld het plaatsen van alarmknoppen in spreekkamers.
3. **Individuele maatregelen:** als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen. Bijvoorbeeld het werk zo organiseren dat werknemers minder risico lopen (met z'n tweeën op huisbezoek in plaats van alleen).

Als laatste mogelijkheid kan de werkgever gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken. Dit is in principe een tijdelijke noodoplossing.

De maatregelen op de verschillende niveaus hebben een hiërarchische volgorde. De werkgever moet eerst de mogelijkheden op hoger niveau (bronmaatregelen zijn hoog en individuele maatregelen zijn laag) onderzoeken voordat besloten wordt tot maatregelen uit een lager niveau. Het is alleen toegestaan een niveau te verlagen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en/of economische redenen). Dit is het redelijkerwijs principe.

Bijlage Q: Brief Arbeidsinspectie

Arbeidsinspectie

Kantoor Den Haag
Directie Inspectieondersteuning
Afdeling Expertisecentrum

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
L.a.v. de heer drs. L.D.P. Lombaers
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
Telefoon 070-3334444 (alg.nr.)
Telefax 070-3334082 (afd. EC)

Uw brief
27 oktober 2008
(kenmerk: 2008-0000517855)

Ons kenmerk
AI/IO/EC/08/30873

Doorkiesnummer
6720

Onderwerp
Sjabloon arbocatalogus agressie en
geweld voor de publieke sector

Datum
18 december 2008

Contactpersoon
A.L. van Nimwegen

Geachte heer Lombaers,

Naar aanleiding van uw brief, waarin u een sjabloon toestuurt voor een arbocatalogus agressie en geweld voor de publieke sector, deel ik u het volgende mede.

Aan uw verzoek om het sjabloon aan een formele toets ter goedkeuring te onderwerpen kan ik niet voldoen. Het sjabloon is niet ondertekend door sociale partners en betreft niet een afgebakende doelgroep. Ik zie het sjabloon meer als een handreiking voor sociale partners in sectoren van de publieke dienstverlening om invulling te geven aan de doelbepalingen uit de Arbeidsomstandighedenwet.

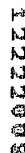
Ook uw verzoek om het sjabloon te gebruiken als toets bij arbocatalogi van werknemers -en werkgeversorganisaties met een publieke taak kan ik niet honoreren. Elke sector dient op haar manier invulling te geven aan de doelbepalingen uit de wet, toegesneden op de specifieke omstandigheden in die sector. Op die manier wordt voldaan aan het uitgangspunt van maatwerk.

Bovenstaand standpunt is op 16 december jl. telefonisch ter kennis gebracht van de heer drs. J.M. Krombeen van uw directie.

Wel kan het sjabloon wat betreft de Arbeidsinspectie de inhoudelijke toets der kritiek glansrijk doorstaan. Het is een goede beschrijving van de methodiek om agressie en geweld aan te pakken. In dat opzicht kan het sjabloon uitstekend dienen als leidraad voor nadere uitwerking toegesneden op specifieke onderdelen van de publieke sector.

De Arbeidsinspectie maakt deel uit van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

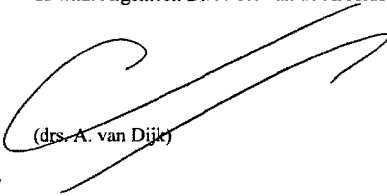
www.arbeidsinspectie.nl, met informatie over arbowet- en regelgeving en taken en werkwijze van de Arbeidsinspectie
www.arbo.nl, met informatie over en oplossingen voor veilig en gezond werken



Ik heb daarbij nog de volgende opmerkingen:

1. Vwb artikel 9 van de Arbeidsomstandighedenwet (melding en registratie) wordt in het sjabloon uitsluitend gerefereerd aan de inhoud van lid 2 en lid 3. In lid 1 van het artikel staat nog dat bij ernstige calamiteiten onverwijld een melding dient plaats te vinden bij de toezichthouder. Het lijkt me beter in de catalogus een juiste verwijzing te maken naar de artikelleden in plaats van te volstaan met het noemen van artikel 9 in zijn algemeenheid.
2. In het schema's op pagina 6 en de pagina's 46 en 47 van de bijlagen wordt gesproken over artikel 2 lid 15. Dit is niet correct, het moet zijn artikel 2.15 lid 1 en 2.
3. Daar waar Arboret 1998 staat moet dit worden vervangen door Arboret.

Met vriendelijke groet,
Hoogachtend,
de wnd. Algemeen Directeur van de Arbeidsinspectie



(drs. A. van Dijk)

12222008

Dit sjabloon arbocatalogus is een uitgave van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Programma Veilige Publieke Taak
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.minbzk.nl

Gemaakt in samenwerking met

Vertige Training en Advies, Amsterdam

Ontwerp, dtp en print

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Grafische en Multimediale Diensten

Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.
Vermenigvuldigen van informatie uit deze publicatie is toegestaan mits deze uitgave als bron wordt vermeld.

Februari 2009
www.veiligepublieketaak.nl
43087/5302-GMD53