



Handreiking Agressie en Geweld

Programma Veilige Publieke Taak

Colofon

Dit is een uitgave van het Ministerie van
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Programma Veilige Publieke Taak
Telefoon: 070 426 60 48
Postbus 20011, 2500 EA Den Haag.
www.veiligepublieketaak.nl

Druk: OBT bv, Den Haag

Februari 2010

Handreiking agressie en geweld

Inleiding 5

Deel I Algemeen

- Wat is agressie en geweld? 9
- Wie is verantwoordelijk voor de aanpak? 11
- Hoe zorgt u voor draagvlak binnen de organisatie? 13
- Hoe zorgt u voor een goede inbedding in de organisatie? 13

Deel II Pakket van maatregelen

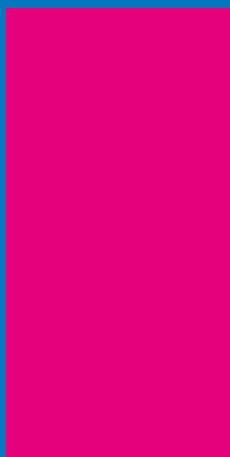
- Maatregel 1: Draag uw organisatienorm van acceptabel gedrag uit 16
- Maatregel 2: Bevorder dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden 20
- Maatregel 3: Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers 24
- Maatregel 4: Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld 32
- Maatregel 5: Reageer binnen 48 uur richting de dader indien deze agressie en geweld gebruikt tegen uw werknemers
Uitklapkaart reactiemogelijkheden 39
- Maatregel 6: Bevorder dat uw werknemers aangifte doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie 40
- Maatregel 7: Verhaal de schade op de dader 46
- Maatregel 8: Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld 54
- Wat kunt u nog meer doen? 58

Deel III Evaluatie en bijstelling 63

Stappenplan aangiftebeleid 67

Agressie en Weerbaarheidsonderzoek 83

Notities



Handreiking agressie en geweld



Naar een effectieve aanpak van agressie en geweld

Inleiding

Werknemers met een publieke taak worden regelmatig geconfronteerd met agressie en geweld. Maar liefst 66% van alle werknemers die een publieke taak hebben, zijn slachtoffer van verbaal of fysiek geweld tijdens hun werkzaamheden.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) vindt dit onacceptabel en heeft voor de aanpak van agressie en geweld in 2007 het programma Veilige Publieke Taak (VPT) aangeboden aan de Tweede Kamer. Dit programma beoogt dat werknemers hun publieke taak op een veilige en respectvolle wijze kunnen uitvoeren. Deze werknemers treden burgers met respect en begrip tegemoet en mogen verwachten dat agressie en geweld achterwege blijft. Doelstelling van het programma is een vermindering van het aantal voorvallen van 15%-punt in 2011 ten opzichte van 2007.

Met het programma Veilige Publieke Taak wil minister Ter Horst van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties agressie en geweld tegen werkgevers en werknemers met een publieke taak daadwerkelijk bestrijden.

Werknemers met een publieke taak zijn werknemers die taken uitvoeren die ontleend zijn aan de grondwettelijke opdracht tot overheidszorg. De taken in het publieke belang zijn essentieel voor de samenleving en daarmee is het van groot belang dat deze taken gecontinueerd blijven. Agressie en geweld verstoren de uitvoering van deze taken. Hierdoor worden deze belangrijke taken duurder om uit te voeren, duren ze langer en worden ze complexer. Bovenal brengen agressie en geweld veel persoonlijk leed mee. Zowel voor het slachtoffer als zijn directe omgeving, gezinsleden, familie en collega's.

Rol werkgevers

Cruciaal bij deze aanpak is een actieve rol van werkgevers. Zij zijn (wettelijk) verantwoordelijk voor het beschermen van de uitvoering van de publieke taak en haar werknemers. Daarnaast is de werkgever als geen ander verantwoordelijk voor de bedrijfsorde. Hier valt ook onder dat elk van zijn werknemers op

een correcte manier wordt bejegend, respectvol en in een veilige omgeving. De werkgever kan dit vormgeven door duidelijke normen, heldere procedures en ondersteuning, begeleiding en opvang van werknemers vast te stellen. De werkgever laat daarmee zien dat hij zijn werknemers steunt. Er zijn eenduidige landelijke afspraken gemaakt met politie en openbaar ministerie, die op deze aanpak van werkgevers aansluit. Als het optreden van de werknemer gelet op de ernst en/of ontoereikendheid werkgever onvoldoende blijkt, treden politie en justitie op.

Om landelijke uniformiteit in de aanpak van agressie en geweld door werkgevers te bevorderen, is in opdracht van het programma VPT in 2008 een sjabloon voor een arbocatalogus agressie en geweld ontwikkeld. Voor werkgevers zijn acht maatregelen benoemd die de basis zijn van een effectief veiligheidsbeleid:

De acht maatregelen zijn:

1. Draag uw organisatienorm van acceptabel gedrag uit.
2. Bevorder dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
3. Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.
4. Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
5. Reageer binnen 48 uur richting de dader indien deze agressie en geweld gebruikt tegen uw werknemers.
6. Bevorder dat uw werknemers aangifte doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie.
7. Verhaal de schade op de dader.
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Om werkgevers bij de uitvoering van de acht maatregelen te ondersteunen is deze "Handreiking Agressie en geweld" opgesteld. Het beoogt een **praktisch naslagwerk** te zijn voor beleidsmakers en beleidsondersteuners zoals personeelsadviseurs, beleidsmedewerkers en arbocoördinatoren. Ook medewerkers die deel uitmaken van de ondernemingsraad of anderszins het personeel vertegenwoordigen kunnen hier gebruik van maken.

Deel 1 van deze handreiking gaat allereerst in op de basis: wat is agressie en geweld? Welke verantwoordelijkheden zijn er en hoe leg je dit alles vast in een integraal beleid?

In deel 2 staan maatregelen waarmee je agressie en geweld kunt aanpakken en in deel 3 zijn evaluatie en bijstelling verwoord.

Deel I

Algemeen





Eenduidigheid van aanpak

Eenduidigheid in beleid en uniformiteit in aanpak van agressie en geweld straalt daadkracht uit en zal uiteindelijk een preventief effect hebben op de notoire agressie - en geweldpleger waardoor agressie en geweld afneemt; een eenduidige definitie over wat agressie en geweld is, gelijke uitgangspunten zoals agressie en geweld loont niet en dader krijgt altijd een reactie, dragen daar aan bij.

Wat is agressie en geweld?

De definitie van agressie en geweld, zoals die door Veilige Publieke Taak gehanteerd wordt, luidt: *“Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.”*¹

Agressie en geweld hoeven geen eenmalige gebeurtenissen te blijven. Door níét te reageren op agressief en gewelddadig gedrag is de kans groot dat dit blijft voortbestaan en/of gaat escaleren.

Kijkend naar bovengenoemde definitie gaat het dus om omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de uitoefening van de publieke taak. Ook werkgerelateerde voorvallen in de privé situatie vallen hieronder. De uitingsvormen van agressie en geweld kunnen zowel verbaal als fysiek zijn. Het blootstaan aan agressie en geweld is een belangrijk arbeidsrisico dat ingrijpende negatieve gevolgen kan hebben voor werknemers, hun directe omgeving en getuigen. Onderzoek (Internetspiegel 2009) toont aan dat werknemers die zich onveilig voelen zich vaker ziek melden, meer stress ervaren, risicovolle situaties vermijden en minder tevreden zijn in hun baan.

¹ Bron: Programma Veilige Publieke Taak 2007

Vormen van ongewenst gedrag worden als volgt ingedeeld naar *verbaal geweld*, *fysiek geweld*, *discriminatie*, *seksuele intimidatie* en *overige intimidatie*.

Verbaal geweld	Fysiek geweld	Discriminatie	Seksuele intimidatie	Overige intimidatie
<ul style="list-style-type: none"> • schreeuwen • schelden • vernederen • treiteren • pesten • vals beschuldigen 	<ul style="list-style-type: none"> • duwen, trekken • slaan • vastgrijpen • schoppen • gooien met voorwerpen • vernielen van voorwerpen • fysiek hinderen • spugen • diefstal van eigendommen • verwonden • roofoverval • geven van een kopstoot • bijten 	<ul style="list-style-type: none"> • naar huidskleur • naar sekse • naar leeftijd • naar geloofsovertuiging • naar seksuele geaardheid of voorkeur 	<ul style="list-style-type: none"> • seksueel getinte opmerkingen • seksueel getinte blikken • natluten • exhibitionisme • aanranding • seksueel getinte email of sms • seksuele chantage • hijgers • verkrachting • seksuele hand-tastelijkheden 	<ul style="list-style-type: none"> • dreigen • bedreigen • onder druk zetten • bedreigende gebaren maken • chanteren • bekladden • dreigbrief of email • gezinsleden bedreigen • stalken • achtervolgen • bommelding • wapengebruik

De overeenkomst van al deze vormen van gedrag, is dat ze onacceptabel zijn.

Agressief en gewelddadig gedrag kent diverse aanleidingen:

- **Instrumentele agressie en geweld.** Hierbij zet de dader zijn agressie bewust in als middel om een bepaald doel te bereiken.
- **Frustratieagressie en geweld.** Dit ontstaat als gevolg van een opeenstapeling van negatieve ervaringen van de klant met de organisatie.
- **Onbeheerste agressie en geweld.** Dit ontstaat als gevolg van onder andere alcohol, drugs, psychiatrische ziekten.

'Toen die man na lang wachten eindelijk aan de beurt was, zag ik dat hij bijna ontplofte. Voordat hij uit zijn slof schoot, zei ik: 'Excuses voor het wachten. We nemen hier voor iedereen de tijd. Nu is het uw tijd. Wat kan ik voor u doen? En wilt u koffie?'. Hij bekoelde ter plaatse.'

Wie is verantwoordelijk voor de aanpak?

Werkgevers zijn verantwoordelijk voor de bescherming van hun werknemers in de uitvoering van de publieke taak. Zij nemen deze verantwoordelijkheid daadwerkelijk en zichtbaar op zich door duidelijk uit te spreken dat agressie en geweld niet worden getolereerd. Op grond van de Arbowet zijn werkgevers verplicht hun werknemers over de te verrichten werkzaamheden en de daaraan verbonden risico's met enige regelmaat te instrueren.

Het bestuur- de directie is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, het invoeren en borging van het veiligheidsbeleid binnen de organisatie. Zij formuleert hiertoe concrete doelstellingen, stelt het veiligheidsbeleid vast, stelt procedures op en mandateert de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Zij stelt financiële middelen, benodigde tijd en benodigde opleidingsfaciliteiten ter beschikking aan de werknemers.

De arbocoördinator / preventiemedewerker begeleidt en bewaakt namens het bestuur de uitvoering van de geplande maatregelen voortkomend uit het veiligheidsbeleid.

De arbocoördinator ziet toe op een eenduidige registratie van agressievoorvallen en op de analyse ervan, ziet er op toe dat de nazorg na een voorval van agressie en geweld geregeld is en zorgt voor de coördinatie van de afhandeling van schade en letsel. Hij rapporteert periodiek over de voortgang aan de leidinggevende.

De (direct) leidinggevende geeft uitvoering aan het vastgestelde veiligheidsbeleid, creëert voldoende randvoorwaarden voor een effectieve aanpak van agressie en geweld, stuurt hierop en voert hierover overleg met de aangeselde arbocoördinator / preventiemedewerker. Hij is ook verantwoordelijk voor de personeelszorg en opvang na voorvallen.

Werknemers hebben de plicht alle mogelijkheden te benutten om agressie en geweld te voorkomen en of te beperken. De werknemer moet dus zijn eigen veiligheid managen. Voor een verantwoorde en veilige uitvoering van de werkzaamheden en voor het verhogen van het veiligheidsbewustzijn is kennis over en bekwaamheid in het handelen noodzakelijk. De Arbo-wet schrijft voor dat de werknemer zich deze kennis en bekwaamheid eigen moet maken.

Op grond van deze wet is de werknemer verplicht georganiseerde voorlichtingsbijeenkomsten over risico's in hun werk bij te wonen en aan trainingen in het omgaan met agressie en geweld actief deel te nemen. Ook is de werknemer verplicht de geldende bedrijfs - en veiligheidsvoorschriften na te leven en maatregelen te nemen tegen risico's als gevolg van de werkzaamheden om zichzelf, collega's, derden en het milieu te beschermen. Daarnaast hebben werknemers een zware morele verplichting jegens de werkgever en collega's om voorvallen van agressie en geweld te melden.

In deze handreiking geven we bij elke maatregel aan wie binnen de organisatie verantwoordelijk is voor het nemen van elke stap om de maatregel in te voeren.

Hoe zorgt u voor draagvlak binnen de organisatie?

I Betrek de medewerkers bij het veiligheidsbeleid

Door de medewerkers te betrekken bij het opstellen en invoeren van veiligheidsbeleid creëert u draagvlak bij uw medewerkers,

- bepaal vooraf welke medewerkers u bij het traject betreft;
- bepaal op welke manier u hen betreft;
- bespreek met hen de te volgen route;
- bepaal een tijdpad;
- bepaal samen op welke manier de maatregelen intern en extern worden gecommuniceerd;
- bepaal wie het veiligheidsbeleid opstelt en wie er betrokken zijn bij de invoering ervan.

II Betrek de OR

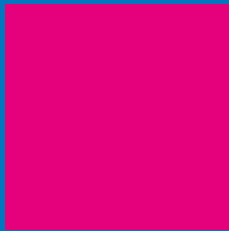
De Ondernemingsraad (OR) heeft de 'zorgtaak' toe te zien op het arbeidsomstandigheden beleid binnen de organisatie waar 'veilig werken' onderdeel vanuit maakt. De OR kan helpen het beleid van agressie en geweld te formuleren of te verbeteren en heeft instemmingsrecht op het plan van aanpak.


Hoe zorgt u voor een goede inbedding in de organisatie?

Kies voor een integrale aanpak:

- Maak het veiligheidsbeleid onderdeel van het personeel- en arbeidsomstandighedenbeleid.
- Besteed in het werkoverleg, in de beoordelings- en functioneringsgesprekken met de werknemers volop aandacht aan hun (on) veiligheidsgevoel.
- Regel in het ziekteverzuimbeleid dat de oorzaak van ziekteverzuim door agressie en geweld geregistreerd wordt.

Op deze manier kunnen risico's tijdig in kaart worden gebracht, is daarmee de aard en omvang van agressie en geweld binnen de organisatie bekend, kunnen preventieve adequate maatregelen gericht op de veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers snel worden ingezet en regels en procedures worden opgesteld.





Deel II

Pakket van maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid

Maatregel 1

Draag uw organisatienorm van acceptabel gedrag uit

Waarom?

Wanneer elke werknemer zijn eigen norm hanteert, bepaalt uiteindelijk degene met de dikste huid wat er gaat gebeuren, kunnen werknemers tegen elkaar uitgespeeld worden en is er geen duidelijkheid voor de klant/burger. Elke werkgever is verantwoordelijk voor de bedrijfsorde, wijst werknemers/klanten op de organisatiebreed afgesproken grens en vermeldt dat zal worden opgetreden als deze grens wordt overschreden.

Wanneer de grens van het toelaatbare duidelijk is, is ook helder wanneer

- werknemers een voorval moeten melden (zie maatregel 2);
- leidinggevenden een voorval moeten registreren (zie maatregel 3);
- daders een reactie krijgen (door werknemer, leidinggevende en/of werkgever (zie maatregel 5).

Wat?

De werkgever is verantwoordelijk voor de bedrijfsorde. Dit betekent onder meer de wijze waarop medewerkers, burgers en klanten met elkaar omgaan. Om dit duidelijk te maken moet de organisatie grenzen stellen. Grenzen stellen aan wat acceptabel en wat niet acceptabel gedrag is en wat de gevolgen zijn als klanten deze grenzen overschrijden. Grenzen zijn essentieel om te kunnen optreden tegen onacceptabel gedrag.

In mei 2008 hebben vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers met een publieke taak de Landelijke norm voor een Veilige Publieke Taak ondertekend. Door deze ondertekening verklaarden de partijen dat zij de vier genoemde punten van de normstelling zullen hanteren en uitdragen. De grens van acceptabel gedrag wordt hiermee gemarkeerd en ondersteund met een heldere boodschap. Deze boodschap is: "Handen af van onze helpers". Door duidelijke steun naar de werknemers en eenduidige afspraken over hoe aan te pakken, maakt het de werknemer gemakkelijker om in geval van agressie en geweld onmiddellijk op te treden tegen het grensoverschrijdende gedrag van de dader.

Om een goede en veilige uitoefening van de publieke werkzaamheden te borgen, hanteert u de navolgende vier normen voor respectvol gedrag jegens medewerkers met een publieke taak:

- geef de professional de ruimte om zijn werk te doen;
- volg de aanwijzingen van hen op;
- verstoor de (bedrijfs) orde niet;
- agressief of gewelddadig gedrag tegen mensen met een publieke taak wordt nooit getolereerd.

Doordat werkgevers en ketenpartners gezamenlijk de grens van acceptabel gedrag markeren, verkondigen ze eenduidig de heldere boodschap: Handen af van onze helpers. Voor werknemers is dit een belangrijke steun in de rug, voor potentiële daders een goede waarschuwing. Bij de druk van deze handreiking hebben totaal 70 (vertegenwoordigers van) werkgevers, inclusief de ministers, de norm ondertekend. Werkgevers die de norm ook wensen te ondertekenen uitdragen, kunnen daarvoor op de website informatie verkrijgen: www.veiligepublieketaak.nl.

Elke werkgever kan op basis van de landelijke norm eigen specifieke normen en regels opstellen. Dit voorkomt dat werknemers zelf hun eigen grenzen moeten bepalen.

Voorbeeld van een specifieke norm:

- Bij geweld doen we aangifte bij politie.
- Gooien met voorwerpen betekent een onmiddellijke verwijdering uit het pand.
- Houdt afstand bij behandelen van andere klanten.

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/de directie:

- stelt een duidelijke norm van acceptabel gedrag in de organisatie vast op basis van de landelijke norm Veilige publieke taak;
- zorgt voor de communicatie van deze norm extern, en de herkenbaarheid ervan;
- zorgt dat elke werknemer de organisatienorm kent;
- zorgt dat elke nieuwe werknemer binnen vier maanden na aanstellingsdatum bekend is met de norm;
- stelt een helder reactiebeleid vast in geval van overschrijding van de norm (zie maatregel 5)
- steunt de werknemers bij het handhaven.

Leidinggevende:

- weet wat de norm inhoudt en kent de achterliggende situatie;
- weet deze norm te handhaven;
- draagt deze norm uit naar zijn medewerkers, klanten en bezoekers.

Werknemer:

- weet wat de norm inhoudt;
- weet deze norm te handhaven;
- draagt deze norm uit naar klanten, bezoekers.

Hoe?

Stap 1: Formuleer een norm samen met een vertegenwoordiging van werknemers in de organisatie.

Stap 2: Leg de norm voor aan de ondernemingsraad.

Stap 3: Stel de norm van acceptabel gedrag binnen uw organisatie vast.

Stap 4: Train de werknemers in het handhaven van de norm en zorg voor eenduidigheid in de uitvoering.

Stap 5: Communiceer deze norm naar klanten.

Stap 6: Bespreek periodiek deze afspraak met de werknemers.



Maatregel 2

Bevorder dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden

Waarom?

Om agressie en geweld doeltreffend aan te pakken moet de werkgever bekend zijn met voorvallen van agressie en geweld die binnen de organisatie plaatsvinden.

Wat er organisatiebreed gebeurt met agressie en geweld voorvallen is pas bekend als de voorvallen gemeld en vervolgens geregistreerd worden. Of nu via een digitaal systeem of via een ander systeem voorvallen gemeld/geregistreerd worden, vastleggen van deze voorvallen geeft een totaal inzicht in de aard en omvang van de voorvallen. Het is daarmee input voor het eventueel (bij) stellen van het veiligheidsbeleid en de maatregelen kunnen beter op elkaar worden afgestemd. Melden geeft informatie aan collega's waardoor zij zich in de toekomst beter kunnen voorbereiden. Melden van voorvallen is het startsein tot directe opvang van het slachtoffer en eventuele getuigen van het voorval.

Wat?

Om bovenstaande redenen is het belangrijk dat werknemers en getuigen alle voorvallen melden en registreren. Het gaat om het melden van elk voorval waarin burgers/klanten de norm overschrijden. De betrokken werknemer maakt hier melding van bij degene die in de organisatie hiervoor is aangewezen.

Het slachtoffer of getuige van een agressie- en geweldsvoorval geeft duidelijk aan:

- Wie erbij betrokken was.
- Wat er gebeurde.
- Waar het gebeurde.
- Waarom het gebeurde.
- Wanneer het gebeurde.
- Waarmee het gebeurde.
- Op welke wijze het gebeurde.

Melding kan bij:

- Leidinggevende
- Bedrijfsmaatschappelijk werker
- Vertrouwenspersoon
- Beveiliging
- Een daarvoor aangewezen persoon

Belangrijk is dat werknemers zien dat daadwerkelijk iets met de melding wordt gedaan. Dit stimuleert voor de toekomst. Ook een eenvoudige simpele procedure en weinig administratieve lasten stimuleren werknemers.

Wie is verantwoordelijk?**Het bestuur/de directie:**

- informeert de werknemers welk soort agressie- en geweldsvoorvallen moeten worden gemeld;
- maakt de procedure van het melden van voorvallen van agressie en geweld helder;
- communiceert actief dat werknemers voorvallen melden.

Leidinggevende:

- zorgt dat altijd een terugkoppeling naar de melder plaatsvindt over de genomen maatregelen;
- stimuleert het melden;
- neemt iedere melding serieus – bekijk wat het voorval met de werknemer heeft gedaan, verleen nazorg ook naar eventuele omstanders en collega's.

Werknemer:

- weet dat hij een vergaande morele verplichting heeft om voorvallen van agressie en geweld te melden jegens hun werkgever en collega's;
- weet welk soort voorvallen hij moet melden en hoe hij dit moet doen.

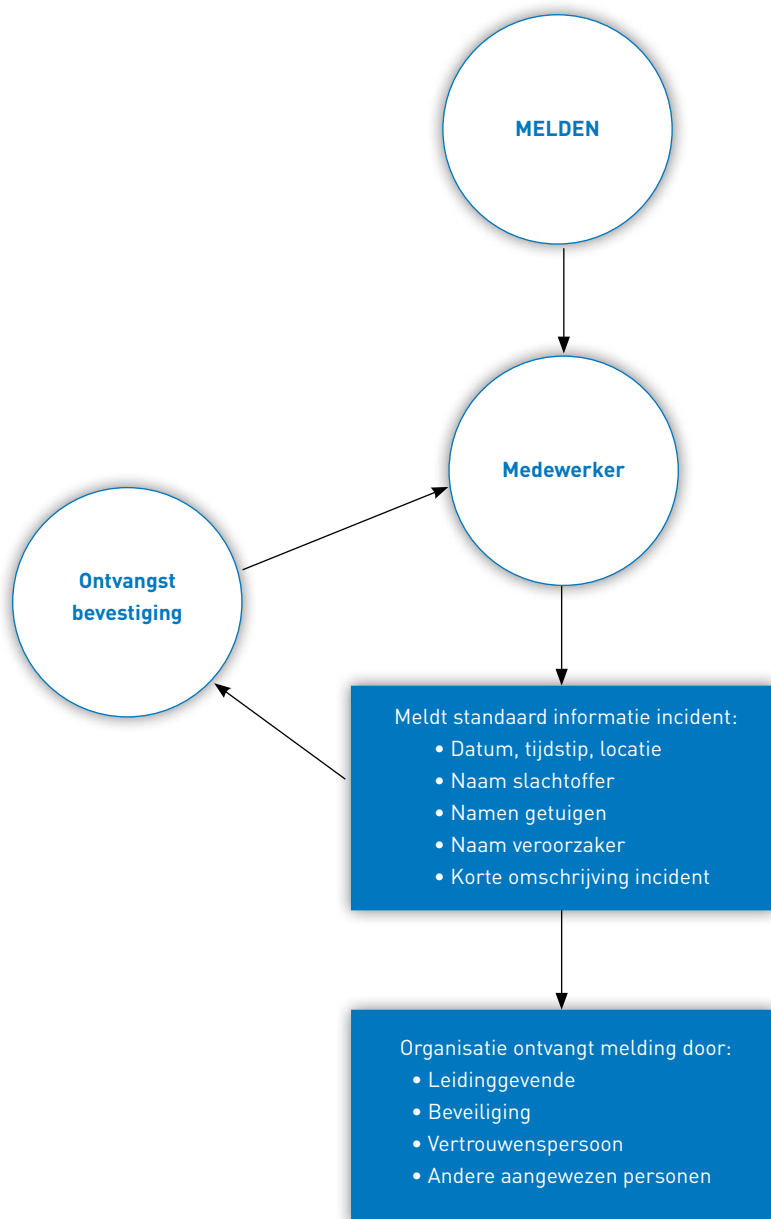
Hoe?

Stap 1: De directie/bestuur

- zorgt ervoor dat een beschrijving van de procedure van geweld is opgesteld;
- stemt deze procedure af met de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging;
- zorgt dat werknemers en leidinggevenden weten dat ze voorvallen van agressie en geweld moeten melden, wanneer en bij wie ze deze voorvallen moeten melden.

Stap 2: Leidinggevende legt de afspraken bij wie de werknemer melding kan doen vast en koppelt terug aan de melder welke actie is gedaan.

Stap 3: Leidinggevende bespreekt periodiek deze afspraak in het werkoverleg.



Maatregel 3

Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers

Waarom?

Registreren van agressie en geweld is de basis voor het veiligheidsbeleid. Het vormt de basis voor de te nemen preventieve maatregelen. Het registreren van voorvallen is ook belangrijk voor het doen van aangifte, dossieropbouw en het verhalen van schade.

Het levert een verzameling van gegevens op dat samen beter geanalyseerd kan worden en daarmee boven het individuele voorval kan worden gekeken naar de dader, plaats, aard van het voorval en de genomen maatregelen.

Op de langere termijn geeft registratie ook inzicht in de effectiviteit van die maatregelen. Hierdoor is elke werkgever in staat oplossingen op maat te maken. Registratie is daarmee essentieel voor een effectieve aanpak van agressie en geweld.

Wat?

Het management van de organisatie bepaalt zelf op welke wijze zij geïnformeerd wil worden en welke informatie vastgelegd dient te worden.

Sterk aanbevolen is te registreren langs de zeven W's:

Wie: Wie zijn er bij het voorval betrokken (naam slachtoffer, dader)?

Wat: Wat is de rol van alle betrokkenen?
Wat was het doel/doelwit van het agressieve gedrag?
Wat zijn de gevolgen voor het slachtoffer, getuigen, dader en organisatie?

Waar: Waar vond het voorval plaats?

Waarom: Waarom vond het voorval plaats?

Wanneer: Wanneer vond het voorval plaats (dag/datum/tijd)?

Waarmee:	Zijn er hulpmiddelen gebruikt? Zo ja, welke hulpmiddelen?
Welke wijze (hoe):	Welke maatregelen zijn genomen om agressie en geweld te stoppen?
Nazorg/	Welke reactie is wanneer gegeven naar de dader? (zie afhandeling: maatregel 5) Is er aangifte bij de politie gedaan en zo ja waar en onder welk nummer? (zie maatregel 6) Is het schadeverhaal in gang gezet? (zie maatregel 7) Hoe is de opvang en nazorg bij dit voorval geregeld? (zie maatregel 8)

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/de directie:

- stelt duidelijke procedures op waarom en wat geregistreerd moet worden;
- zorgt voor eenduidige wijze van registreren;
- faciliteert de werknemers met een registratiesysteem, bijvoorbeeld het Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO);
- wijst iemand binnen de organisatie aan die de agressie en geweldsvoorvallen registreert.

Leidinggevende:

- ziet er op toe dat *ieder* voorval wordt geregistreerd;
- maakt de aangewezen verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het systeem.

Werknemer:

- meldt het voorval zo spoedig mogelijk na het betreffende voorval in het daarvoor bestemde registratiesysteem.

De beheerder van het registratiesysteem:

- analyseert de agressie en geweldsvoorvallen als input voor managementinformatie.

TIP

Veel provincies, gemeenten en overheidsinstellingen werken al met melding- en registratiesystemen zoals het Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO). Vraag eens naar de ervaringen bij een buurgemeente of collega-instelling.

Hoe?

- Stap 1: Spreek met bestuur/leidinggevende en OR af welke gegevens geregistreerd moeten worden.
- Stap 2: Leg deze gegevens volgens een duidelijke procedure vast in een registratiesysteem of format.
- Stap 3: Communiceer deze melding- en/of registratieprocedure.
- Stap 4: Benoem verantwoordelijkheden en instrueer deze.
- Stap 5: Bevorder het melden en registreren van voorvallen door werknemers, door dit continue/periodiek te communiceren in het teamoverleg of voer campagne voor melden.
- Stap 6: Gebruik de registratiegegevens voor het evalueren van je aanpak van agressie en geweld en opvang en nazorg; (zie maatregel 8).
- Stap 7: Deel de gegevens uit uw registratiesysteem met andere organisaties binnen uw eigen sector of daarbuiten.
- Stap 8: Deel de registratiegegevens met de (lokale) politie.

Overige mogelijkheden tot meer inzicht in de problematiek

Er zijn andere manieren om (meer) informatie te verzamelen die inzicht geven in de problematiek. Veel gegevens zijn al bekend: denk aan verzuimcijfers, de RI&E en jaarverslagen. Wil een organisatie de ervaringen en bevindingen uit de eerste hand horen? Organiseer dan een workshop of interview werknemers.

Ziekteverzuim

Eén van de consequenties van agressie en geweld op het werk is dat werknemers zich ziek melden. Werknemers kunnen als gevolg van agressie en geweld angstig worden en verliezen de motivatie in hun werk. Soms is de situatie dusdanig ernstig dat een werknemer voor langere tijd niet kan werken. De ziektegegevens kunnen het beeld over de aard en omvang van agressie en geweld binnen de organisatie verscherpen.

Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

De risico's die werknemers lopen met betrekking tot agressie en geweld inventariseert en beoordeelt men in de RI&E.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Met een MTO wordt duidelijk waar de knelpunten zitten en welke facetten van de organisatie door de werknemers als onprettig worden ervaren. Het geeft tevens een beeld over hoe (on)veilig de werknemers zich (kunnen) voelen. Het MTO maakt inzichtelijk waar mogelijk verbeteringen zijn aan te brengen om de tevredenheid van de medewerkers op een hoger niveau te krijgen.

Internetspiegel

Programma Veilige Publieke taak heeft een instrument laten ontwikkelen, waarmee op eenvoudige wijze periodiek de kwaliteit van de aanpak van agressie en geweld is te meten.

Door dit 'Agressie en Weerbaarheidsonderzoek' kunnen werkgevers inzicht krijgen in het effect van het uitvoeren van de 8 maatregelen op:

- het aantal voorvallen van agressie en geweld tegen hun werknemers;
- de veiligheidsbeleving van werknemers;
- percentages verzuim, uitstroom, het vermijdingsgedrag en de werktevredenheid van werknemers.

Vanaf 2010 is 'Agressie en Weerbaarheidsonderzoek' voor de werkgevers beschikbaar. Voor meer informatie zie de website www.veiligepublieketaak.nl (Zie Deel 3 in deze map)

Interviews

Interview een aantal sleutelpersonen in de organisatie over hun persoonlijke ervaringen met agressie en geweld en hun beoordeling van de getroffen maatregelen.

- Werknemers
- Leidinggevenden
- Bedrijfsarts
- Vertrouwenspersoon

Teamvergadering

Maak agressie en geweld tot een regelmatig terugkerend onderwerp van de werkbespreking met het team. Dit werkt aan drie kanten: ten eerste openheid, ten tweede helpen collega's elkaar door feedback te geven, ten derde krijgt men meer informatie over wat werknemers bezighoudt.

Functioneringsgesprek

Laat agressie en geweld standaard onderdeel zijn binnen het functioneringsgesprek. Bespreek op individueel niveau wat hun ervaringen met agressie en geweld zijn, wat zij vinden van de wijze waarop de organisatie op agressie en geweld reageert.

Workshop

Men kan zicht krijgen in welke mate agressie en geweld speelt binnen de organisatie door één of meer workshops over agressie en geweld te organiseren.

- Komen agressie en geweld voor?
- Wat voor soort agressie en geweld hebben werknemers ervaren?
- Hoe kijken de werknemers hier tegenaan?
- Waar zijn ze bang voor?
- Welke instrumenten worden al gebruikt? Welke zijn effectief?

Beleidsdocumenten

Welke documenten binnen een organisatie leveren feiten en informatie over agressie en geweld?

- Sociaal jaarverslag.
- Klachtenregeling voor agressie en geweld.
- Jaarverslag van de vertrouwenspersonen.
- Jaarverslag van de klachtencommissie.
- Protocollen.
- Verslagen van opvangteams.

Nu de organisatie inzicht heeft in de problematiek, geven we aan welke maatregelen elke werkgever kan treffen om agressie en geweld aan te pakken. Zo zorgt de werkgever ervoor dat niet alleen de medewerkers adequaat kunnen reageren op agressie en geweld, agressie helpen beperken of zelfs voorkomen maar ook dat de dader van agressie en geweld aangepakt wordt.



Maatregel 4

Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld

Waarom?

Werknemers moeten de risicovolle situaties die in hun functie kunnen ontstaan zelf kunnen managen. Daarvoor moeten de werknemers over de benodigde kennis, vaardigheden en ervaring kunnen beschikken. De werkgever biedt hiervoor een training omgaan met agressie en geweld aan. Periodieke training van werknemers helpt bij het reageren op, beperken of zelfs voorkomen van agressie en geweld. Training en scholing zijn daarom essentieel voor de veiligheid van individuele werknemers en die van hun collega's. Daarnaast geeft dit de werknemer het gevoel dat de werkgever hem steunt en vermindert dit het gevoel van onveiligheid.

Wat?

De inhoud van de training moet zijn afgestemd op de aard en risico's van de functie die de werknemer uitoefent. Belangrijk is ook dat de training aansluit op de persoonlijke kenmerken van een individuele medewerker. Wanneer dit maximaal aansluit kan persoonsgerichte kennis en vaardigheden worden gegeven. Werknemers kunnen zich in de training voorbereiden en laten informeren hoe het beste op ongewenst gedrag te anticiperen dan wel te reageren.

Sterk aan te bevelen is om de procedures van de organisatie hoe te handelen bij een voorval van agressie en geweld onderdeel van de training te laten zijn. Werknemers krijgen dan in de training precies dat gedrag te zien dan wel aangeboden, dat de organisatie voorstaat. In de training leren de werknemers hoe ze op ongewenst gedrag zekerder en effectiever kunnen reageren door het verbeteren en/of aanleren van communicatieve vaardigheden en kennis.

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/de directie:

- stelt programma van eisen vast voor de training – op individuele maat en ook naar norm in tijd per jaar –;
- zorgt er voor dat nieuwe werknemers binnen 4 maanden na indiensttreding een agressie en geweld training volgen;
- zorgt ervoor dat iedere werknemer tenminste eenmaal per 2 jaar herhalingslessen volgt.

Leidinggevende:

- zorgt dat de werknemer ingepland wordt en beschikbaar is op de dag van de training;
- spreekt medewerkers aan op het volgen van de training.

Werknemer:

- volgt de door de werkgever aangeboden training;
- handelt naar de opgedane kennis uit de training.

Hoe?

Stap 1: Leidinggevende:

- bepaalt wat resultaat van training moet zijn;
- op welke wijze de training bijdraagt aan de algemene / gewenste organisatiecultuur;
- en voor soort training op welke plaats in de organisatie hierbij past.

Denk hierbij aan:

- training on the job of in het trainingsbureau;
- trainingen op maat al dan niet aan de hand van persoonlijkheidskenmerken:
 - fysieke training;
 - met of zonder acteurs;
- gebruikmaken van interactieve simulaties.

Stap 2: De opleidingsdeskundige binnen de organisatie stelt een programma van eisen op voor een gerichte offerteaanvraag bij trainingsbureaus – denk hierbij ook aan borging van de kennis in de organisatie:

- Heeft het bureau/de trainer ervaring binnen uw branche met agressietrainingen? Welke referenties?
- Sluit de inhoud van de training aan op de wensen van de organisatie qua vorm, beschikbaarheid, procedures en kosten?

Stap 3: Gesprek met verschillende trainingsbureaus.

Stap 4: Formuleer het aantal weken wat minimaal gevolgd moet worden aan training.

Stap 5: Bepaal uw keuze en plan de trainingen op verschillende dagen.

Stap 6: Informeer tijdig de medewerkers die de training moeten volgen.

Stap 7: Bepaal wanneer de training wordt herhaald.

TIP

Cedeo - erkenning staat voor onafhankelijk goedgekeurde kwaliteit. Kijk of het trainingsbureau dat u selecteert voldoet aan dat keurmerk. Kijk ook op www.cedeo.nl.



Maatregel 5

Reageer binnen 48 uur richting de dader indien deze agressie en geweld gebruikt heeft tegen uw werknemers

Waarom?

Bij overschrijding van de organisatienorm (maatregel 1) is het essentieel dat de werkgever binnen 48 uur een reactie naar de dader geeft. Niet zelden escaleren geringe voorvallen in de tijd naar ernstig gewelddadig gedrag. Wat begint met het schreeuwen in de hal en verstoren van de orde eindigt dan in fysiek geweld. Vroegtijdige signalering en directe reactie naar de dader vanuit de leiding van een organisatie en/of betrokkene zelf blijkt bijzonder effectief bij het stoppen hiervan.

Daarnaast laat de werkgever met de reactie aan alle betrokkenen zien dat de gestelde norm geen loze kreet is. Belangrijk is dat de dader in alle gevallen wordt aangesproken op zijn gedrag. Een dader mag nooit de indruk krijgen dat hij zich tegenover werknemers van de organisatie kan misdragen.

Wat?

Na een agressie en geweldsvoorval geeft de werkgever binnen 48 uur een lik-op-stuk-reactie naar de dader. Een lik-op-stuk-reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke, bestuursrechtelijke dan wel een strafrechtelijke reactie. Enkele voorbeelden:

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

In de bijgaande reactiekaart staat aangegeven hoe u zou kunnen reageren naar de dader.

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/de directie:

- stelt het reactiebeleid vast;
- communiceert dit reactiebeleid en handelt hiernaar.

Leidinggevende:

- zorgt na een voorval altijd en direct binnen 48 uur voor een passende reactie naar de dader;
- stelt de directie/bestuur (periodiek) op de hoogte van de reactie(s).

Werknemer:

- laat duidelijk blijken wanneer de grens is overschreden dat dergelijk gedrag onacceptabel is;
- volgt aanwijzing voor gewenste reactie op bijvoorbeeld stoppen van de dienstverlening;
- waarschuwt/informeert indien noodzakelijk andere collega's.

Hoe?

Stap 1: Het bestuur/de directie:

- formuleert het reactiebeleid;
- en stelt dit vast;
- communiceert dit beleid in de organisatie.

Stap 2: Leidinggevende bespreekt samen met het slachtoffer de ernst van het voorval.

Stap 3: Leidinggevende bepaalt welke reactie na het voorval het meest effectief en wenselijk is, b.v. waarschuwingsbrief, en informeert het slachtoffer.

Stap 4: Afhankelijk van de omstandigheden voert de leidinggevende een ordegesprek dan wel legt hij een pandverbod op en/of eist excuses van de dader.

Bezoek aan dader: Gemeente Spijkenisse

De gemeente Spijkenisse werkt met een zelf ontwikkelde, vernieuwde aanpak voor het tegengaan van agressie en geweld. De samenhang van instrumenten als opleiding en training voor de medewerkers, een steunpunt agressie en geweld, verbeterde registratie van voorvallen, het verspreiden van huisregels en het afleggen van een huisbezoek aan daders versterkt de effectiviteit van de aanpak van agressie en geweld.

Centraal in de vernieuwde aanpak staat het slachtoffer. Het afleggen van huisbezoeken aan daders is een succesfactor gebleken. Deze vernieuwde aanpak was genomineerd voor de VPT AWARD 2009. De jury van de VPT AWARD 2009 vindt de aanpak van gemeente Spijkenisse aansprekend. Te meer omdat hier is gekozen voor een veelomvattende, integrale en structurele aanpak met aandacht voor de werknemer.

Het herstel van menselijk contact is een opvallend punt in deze aanpak. Dat vindt plaats door huisbezoeken aan daders. De medewerkers vragen daarbij zelf om excuses van de daders. Deze invulling gaat duidelijk verder dan wat verwacht mag worden en in dat kader spreken wij van 'goed werkgeverschap'.



Maatregel 6

Bevorder dat uw werknemers aangifte doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie

Waarom?

Strafbare feiten zijn handelingen en daden die gevolgen hebben voor het slachtoffer. Dit kan schade, letsel, psychologische schade en de dood zijn. De impact is groot. Bij strafbare feiten houdt de reikwijdte van het handelen van de werkgever op en is de overheid in de vorm van de politie aan zet. Hiervoor moet er aangifte worden gedaan. Aangifte door de werkgever bij de politie laat aan de dader, de samenleving en aan de eigen werknemers zien dat de werknemer en werkgever agressie en geweld niet accepteren en niet wensen dat de dader er mee weg komt.

De werkgever heeft gelet op zijn verantwoordelijkheid voor het beschermen van zijn werknemers en de uitvoering van de publieke taak, de morele plicht tot het doen van aangifte bij een strafbaar feit. Bovendien vergroot aangifte de kans dat de dader wordt gepakt. Met de politie is afgesproken dat er prioriteit wordt gegeven aan de opsporing van daders van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

Wat?

Bij het doen van aangifte, verzoekt de organisatie de politie een strafrechtelijk onderzoek in te stellen naar een gepleegd strafbaar feit. Veelvoorkomende strafbare feiten staan in bijgaande kaart met overzicht van strafbare feiten genoemd. Aangifte kan gedaan worden door het slachtoffer, een getuige of de werkgever. Als een ander dan het slachtoffer aangifte doet, wil de politie het slachtoffer doorgaans horen als getuige. Als het voorval geen strafbaar feit oplevert, maakt de politie een mutatie op ten behoeve van dossieropbouw.

De werknemer kan bij het doen van aangifte ervoor kiezen niet het eigen woonadres, maar dat van de organisatie op te geven. Dit heet in juridische termen 'elders domicilie kiezen'. Hierdoor komt niet het woonadres van het slachtoffer, maar dat van de werkgever in het dossier te staan. Het adres van het slachtoffer is daardoor niet bekend bij de dader. Heeft een organisatie veel te maken met geweld, bespreek dit dan met de politie en kijk of er vooraf afspraken te maken zijn over hoe snel de politie ter plaatse is en over het opnemen van aangifte. Overweeg in een dergelijk geval om zowel in de eigen organisatie als bij de politie een vast contactpersoon aan te wijzen.

De 7 W's: goede voorbereiding van de aangifte

De informatie die de politie nodig heeft is weer te geven in 7 W's:

Wie heeft het gedaan en wie zijn er nog meer bij het misdrijf geweest? (aangever, slachtoffer, getuige, verdachte, enz.)

Wat is er precies gebeurd?

Waar is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?

Wanneer heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaatsgevonden?

Op **welke wijze** heeft het misdrijf plaatsgevonden?

Waarmee is het misdrijf gepleegd? (van welke voorwerpen/middelen is gebruik gemaakt)

Waarom is het misdrijf gepleegd?

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/ de directie:

- heeft de morele plicht tot aangifte bij een strafbaar feit ten aanzien van de bescherming van werknemers en de publieke taak;
- stelt de procedure van aangifte doen vast;
- maakt binnen de organisatie bekend dat zij, als werkgever, altijd aangifte doen bij bedreiging en fysiek geweld en dit ook van de werknemers verwachten;
- zorgt ervoor dat tijd vrij gemaakt kan worden voor het (zelf) doen van aangifte en het begeleiden van werknemers;
- communiceert dat de werknemer altijd domicilie kiest op het adres van de werkgever;
- neemt maatregelen dat brieven van de politie altijd persoonlijk en ongeopend aan het slachtoffer/werknemer worden gegeven.

Leidinggevende:

- bepaalt voor welke andere strafbare feiten altijd melding wordt gedaan;
- stelt hiervoor, eventueel in overleg met de politie, criteria op.

Werknemer:

- neemt kennis van het aangiftebeleid van de werkgever en handelt hier naar.

Hoe?

Stap 1: Het bestuur/de directie communiceert het aangiftebeleid.

Stap 2: De leidinggevende bepaalt voor welke andere dan strafbare feiten altijd aangifte volgt en welke criteria bepalen of er aangifte wordt gedaan.

Stap 3: De leidinggevende draagt zorg dat in elk geval altijd aangifte wordt gedaan bij de politie indien sprake is van bedreigingen met ernstig geweld die al of niet de privé-sfeer raken of van fysiek geweld. Doe als organisatie aangifte of draag zorg dat het slachtoffer zelf aangifte doet en ondersteun het slachtoffer hierbij.

TIP: Verantwoordelijk voor de veiligheid

Laat de beslissing om aangifte te doen niet afhangen van het slachtoffer zelf.

Als werkgever bent u verantwoordelijk voor de veiligheid van de werknemers en daarmee ook voor de reactie op agressie en geweld.

TIP: verzamelen bewijsmateriaal

Zorg ervoor dat de politie, officier van justitie en de rechter zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies is gebeurd. In de eerste plaats blijf vooral overal van af en waarschuw de politie; zij kunnen de sporen vastleggen en meenemen. Mocht de politie niet ter plaatse komen, verzamel dan voor het doen van aangifte het volgende:

- foto's van vernieling
- doktersverklaringen
- camerabeelden
- gegevens van getuigen

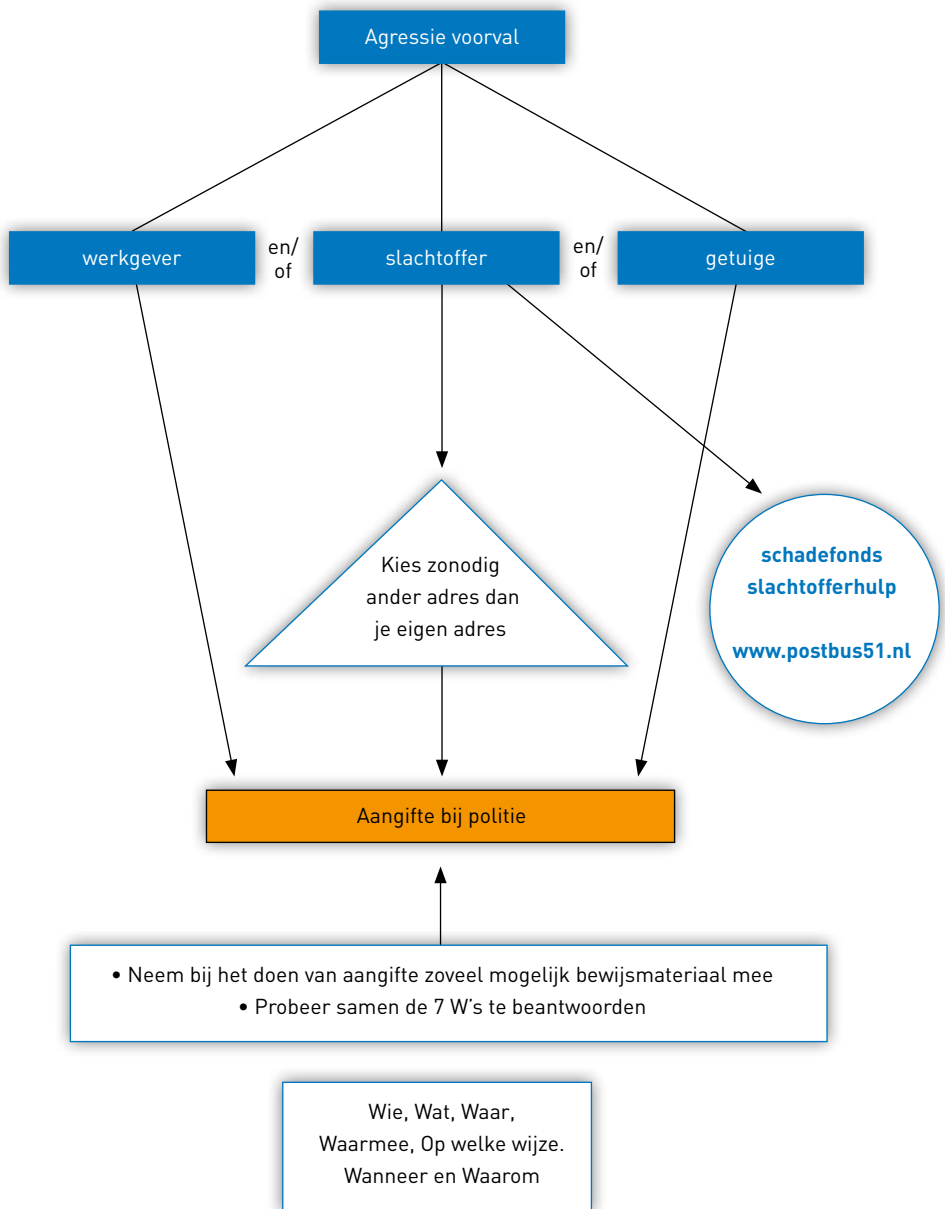
Kijk voor informatie over aangifte doen op: www.postbus51.nl

Wat gebeurt er na de aangifte?

- De aangifte wordt door de politie (in samenspraak met het OM) beoordeeld op aanknopingspunten voor de opsporing.
- Als die er niet zijn gebruikt de politie de aangifte om inzicht te krijgen over de veiligheid in een bepaald gebied of van bepaalde daders.
- Als er voldoende verdenking is tegen een verdachte houdt de politie deze verdachte, indien dat voor het betreffende strafbare feit wettelijk is toegestaan, aan.
- De politie verzamelt het bewijs in een proces-verbaal en als de opsporing klaar is, wordt het proces-verbaal naar het Openbaar Ministerie gestuurd.
- De officier van justitie beslist of de verdachte wordt vervolgd onder meer op basis van de meegezonden bewijsmiddelen.
- Zo ja: de verdachte krijgt een transcriptie/OM- beschikking of de zaak wordt voor de rechter gebracht.
- De rechter onderzoekt of er een strafbaar feit is gepleegd en of de dader strafbaar is.
- De rechter doet zo spoedig mogelijk een uitspraak (vonnis).

TIP: schade voegen bij de aangifte

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





Maatregel 7

Het verhalen van de schade op de dader

Waarom?

Bij agressie en geweld ontstaat vaak schade – schade aan goederen van de werknemer of werkgever, bijvoorbeeld een auto. Maar ook ontstaat veel pijn en leed, immateriële schade of is er gevolgschade. Het klinkt bijna logisch, het verhalen van de aangerichte schade op de dader, en dat moet het ook worden. Daders moeten ook financieel merken dat zij een bepaalde grens zijn overgegaan. Een werkgever geeft na een voorval van agressie en geweld een duidelijke reactie naar de dader door hem direct financieel verantwoordelijk te stellen voor diens gedrag.

Hiermee onderstreept de werkgever richting (potentiële) daders, de eigen werknemers en de maatschappij dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak niet getolereerd wordt.

Wat?

Materiële als immateriële schade is te verhalen op de dader. Toch komen veel daders ermee weg door onbekendheid met de regels van de kant van het slachtoffer, door complexiteit van de regelgeving, door onjuiste aannames over het verhalen van schade en kostenoverwegingen.

Op de dader kan zowel materiële als immateriële schade worden verhaald.

- **Materiële schade** is de schade die direct in geldwaarde is uit te drukken.
- **Immateriële schade** is schade die niet direct in geldwaarde is uit te drukken en wordt ook wel smartengeld genoemd.

Materiële schade, zoals

- Vervangingskosten van een kapotte bril
- Medische kosten
- Reiskosten
- Schade door gemiste promotiekansen
- Schade door gederfde inkomsten
- Kosten voor huishoudelijke hulp en gezinszorg
- Studievertraging

Immateriële schade, zoals

- Pijn
- Gederfde levensvreugde -verdriet
- Gekrenkt gevoel
- Inbreuk op privacy
- Psychische schade, nachten zonder slaap

De werknemer en werkgever die schade hebben geleden (hierna: het slachtoffer) hebben verschillende mogelijkheden om schade te verhalen. Een werknemer die schade heeft geleden wordt hierbij zoveel mogelijk bijgestaan door zijn werkgever.

Werkgevers kunnen met vragen over het verhalen van schade terecht bij de Helpdesk Veilige Publieke Taak. De Helpdesk Veilige Publieke Taak (VPT) is een samenwerking tussen het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Slachtofferhulp Nederland. Op www.helpdeskvpt.nl vindt u informatie over de helpdesk en hoe u die kunt bereiken.

Voor werkgevers
met een publieke taak

Zeg Nee tegen agressie en geweld!

1. Heeft u schade geleden doordat uw
medewerker slachtoffer is geworden
van agressie en geweld? Ja Nee

2. Is er wel eens schade toege-
bracht aan uw eigendommen? Ja Nee

3. Wilt u de schade
verhalen op de dader(s)?
Ja Nee

Is uw
antwoord **Ja**?
Neem dan contact op
met de Helpdesk Veilige
Publieke Taak.

Telefoon: 030 - 2631404
info@helpdeskvpt.nl
www.helpdeskvpt.nl

De helpdesk geeft u altijd een vakkundig en persoonlijk advies over het verhalen van schade. Of het nu gaat om het begroten van de schade, het verkennen van de mogelijkheden om de schade te verhalen op de daders of het inschakelen van een advocaat, de medewerkers van de Helpdesk Veilige Publieke Taak zorgen voor duidelijkheid,

helpen u verder of verwijzen u door als dat nodig is. De Helpdesk Veilige Publieke Taak is een samenwerking tussen het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Slachtofferhulp Nederland.

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/de directie:

- stelt een schade verhaalsbeleid vast;
- richt de procedure in;
- begroot de kosten voor het verhalen van schade op daders van agressie en geweld;
- maakt het verhaalsbeleid bekend binnen de hele organisatie;
- wijst een vast personeelslid voor het schadeverhaal aan (bij de juridische- of personeelsafdeling);
- zorgt voor een centraal punt binnen de organisatie waar de uitvoering voor (het ondersteunen bij) het verhalen van schade is belegd;
- evalueert de gekozen aanpak op consistentie, resultaat en effectiviteit.

Leidinggevende:

- biedt ondersteuning aan een werknemer die in de uitoefening van zijn functie slachtoffer is geworden van agressie en geweld. Daarbij gaat het om ondersteuning, begeleiding en opvang bij de afhandeling van een voorval. Voor het verhalen van de door de werknemer geleden schade, kan de werkgever helpen bij het in kaart brengen van de schade;
- wijst het slachtoffer op de mogelijkheid om te voegen in het strafproces en vullen samen een voegingformulier in;
- informeert waar nodig de verzekeringsmaatschappij of die van de werknemer; verzekeringsmaatschappijen die de schade (deels) hebben vergoed, kunnen op hun beurt deze schade verhalen op de dader van agressie en geweld;
- zorgt voor een heldere beschrijving van procedures die worden gevolgd na een voorval;
- zorgt voor een centrale en eenduidige registratie van:
 - schademeldingen;
 - verhalen van schade tot en met incasseren van het schadebedrag.

Werknemer:

- meldt de geleden schade.

Hoe?

- Stap 1: De directie stelt beleid op ten aanzien van het verhalen van schade.
- Stap 2: De directie neemt het standpunt in dat schade zoveel mogelijk verhaald wordt op de dader.
- Stap 3: De directie stelt procedure vast.
- Stap 4: De directie begroot kosten voor het verhalen van schade op de dader.
- Stap 5: De directie richt de organisatie hier op in.
- Stap 6: De leidinggevende ondersteunt het slachtoffer (werknemer) zoveel mogelijk en waar nodig.
- Stap 7: De leidinggevende informeert waar nodig de verzekeringsmaatschappij of die van uw werknemer.
- Stap 8: Maak een heldere beschrijving van procedures.
- Stap 9: De leidinggevende belegt de uitvoeringsverantwoordelijkheid voor (het ondersteunen bij) het verhalen van schade op een centraal punt.
- Stap 10: De leidinggevende zorgt voor een centrale en eenduidige registratie van:
- de schademeldingen;
 - het verhalen van de schade tot en met het daadwerkelijk incasseren van het schadebedrag.
- Stap 11: De leidinggevende evalueert periodiek de uitvoering.

TIP: Informeer de verzekeringsmaatschappij

Als verzekeringsmaatschappijen niet geïnformeerd worden over het feit dat de schade het gevolg is van agressie en geweld of over de identiteit van de dader, dan blijft het verhalen van schade door de verzekeringsmaatschappij op de dader achterwege. Dit zou een maatschappelijk ongewenste uitkomst zijn en het druist in tegen het uitgangspunt dat agressie niet mag lonen.

Er zijn verschillende mogelijkheden om schade te verhalen:

1. Schadebemiddeling door politie of Openbaar Ministerie
2. Voegen in het strafproces
3. Civielrechtelijk proces
4. Direct verhalen op de dader

1) Schadebemiddeling door politie of Openbaar Ministerie

De politie kan bemiddelen om tot een schadevergoeding te komen. Een van de voorwaarden is dat de schade eenvoudig is vast te stellen. Een andere mogelijkheid is dat de officier van justitie met de dader een schadevergoeding overeenkomt. Hiermee kan de officier van justitie rekening houden in zijn vervolgingsbeslissing.

2) Voegen in het strafproces

Als een slachtoffer schade heeft geleden, kan hij zich kosteloos voegen in het strafproces. Voegen is een goede manier om binnen relatief korte termijn een schadevergoeding te krijgen. Hierbij is het van belang dat het slachtoffer de schade of een deel daarvan niet op een andere manier vergoed heeft gekregen. Als een werknemer zijn schade van zijn werkgever vergoed heeft gekregen, dan kunnen zowel de werknemer als de werkgever zich niet meer voegen in het strafproces.

Met behulp van een voegingsformulier benadeelde partij doet het slachtoffer in de strafzaak een vordering tot schadevergoeding. In het strafproces doet de rechter na voeging twee uitspraken over de straf die de dader krijgt en over de vordering tot schadevergoeding. Als de rechter de vergoeding toewijst legt hij doorgaans ook de schadevergoedingsmaatregel aan de dader op. Dit betekent dat het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) de schadevergoeding int. Slachtofferhulp Nederland (www.slachtofferhulp.nl, telefoonnummer 0900-0101) heeft hier meer informatie over en geeft kosteloze ondersteuning bij het voegen.

3) Civielrechtelijk proces

Om de schade te verhalen kunnen zowel de werkgever als de werknemer een civielrechtelijk proces beginnen tegen de verdachte. Het gaat hierbij meestal om grote of complexe schades.

Een civiele procedure begint met een dagvaarding aan de gedaagde.

Hierin staat:

- wie de eiser is;
- wat hij wil;
- van wie hij dit wil;
- waarom hij dit wil;
- welk onderbouwend bewijs hij hiervoor heeft.

Na een eerste schriftelijke ronde kunnen de partijen hun zaak mondeling in de rechtbank uitleggen. De partijen zijn niet verplicht om voor de rechter te verschijnen. Ze mogen hun standpunt ook op papier zetten en zich laten vertegenwoordigen door hun advocaat.

De civiele rechter schrijft in een vonnis hoe het conflict moet worden opgelost en bepaalt wie de kosten van de procedure betaalt. Hoger beroep tegen de uitspraak is mogelijk, tenzij het gaat om een bedrag dat lager is dan 1.750 euro.

Cessie

De werkgever kan de schade claimen, in plaats van de werknemer, door middel van een zogeheten 'cessie'. Dit kan alleen bij materiële schade. Een vordering van immateriële schade kan de werknemer alleen zelf doen. De werkgever kan de werknemer in dit geval wel vertegenwoordigen.

Regresrecht

Als een werknemer door een agressievoorval tijdelijk of langdurig arbeidsongeschikt is, moet de werkgever extra kosten maken voor vervanging. Door middel van het regresrecht kan de werkgever deze loonschade verhalen op de dader. Dit is een afgeleid recht van de betrokken werknemer. Voor uitoefening van het regresrecht is vereist dat de werknemer recht heeft op schadevergoeding door de verdachte. De wettelijke verjaringstermijn van regresrecht is vijf jaar.

TIP: nuttige websites voor schadeverhaal

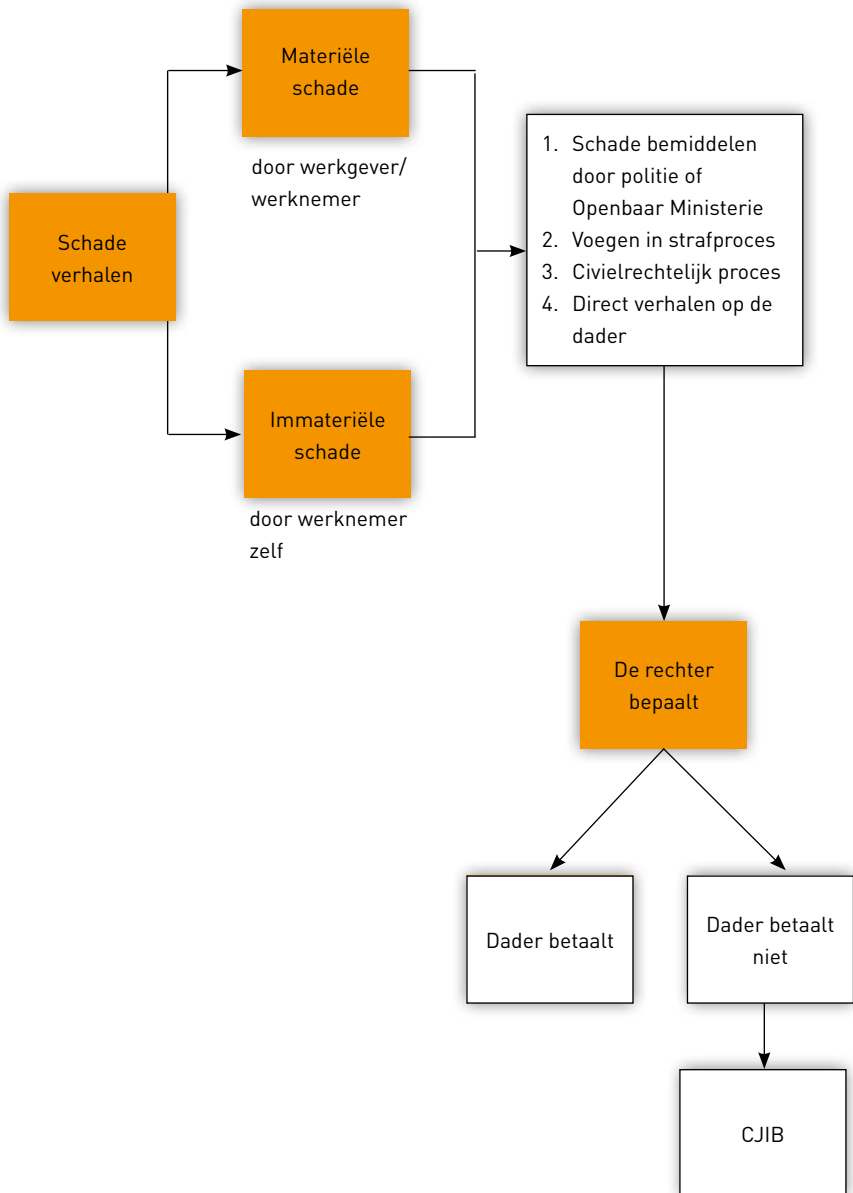
- het Juridisch Loket: www.hetjl.nl
- Slachtofferhulp Nederland: www.slachtofferhulp.nl
- Helpdesk VPT: www.helpdeskvpt.nl
- Het Schadefonds Geweldsmisdrijven: www.schadefonds.nl

4) Direct verhalen op de dader

Een slachtoffer is vrij om zelf te proberen de schade vergoed te krijgen van de dader. Dit kan een passende weg zijn, wanneer de dader en het slachtoffer elkaar kennen. Het slachtoffer moet goed afwegen of deze weg verstandig is.

Schadeverhaal door verzekeraars

Naast slachtoffers hebben ook verzekeraars mogelijkheden om schade via het civiele proces te verhalen op de dader. Een verzekeraar zal dit doen wanneer deze de schade aan het slachtoffer heeft vergoed. Om verzekeraars in de gelegenheid te stellen tot verhaal over te gaan, dienen zij informatie te ontvangen van betrokkenen. Indien de informatie afkomstig is van de politie of het OM geldt een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de persoonsgegevens van de dader.



Maatregel 8

Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld

Waarom?

Een agressie en geweldvoerval kan zeer ingrijpende gevolgen hebben voor de werknemer met een publieke taak en zijn omgeving. De impact is niet alleen groot voor het slachtoffer, maar ook voor zijn directe leef- en woonomgeving. De werknemer moet het vertrouwen hebben dat hij door de organisatie wordt ondersteund bij de uitoefening van zijn taak. Dat moet zeker gelden als de werknemer wordt geconfronteerd met agressie en geweld. Agressie en geweld mogen niet worden afgedaan als een beroepsrisico en als normaal worden ervaren. Na een geweldsvoerval wordt de werknemer en indien nodig ook zijn directe familieleden en collega's door de organisatie opgevangen en de nodige zorg en nazorg geboden.

Als goed werkgever biedt u de opvang en nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld zijn. U biedt hiermee een steun in de rug van de werknemer om de gevolgen van het agressie en geweldvoerval te verwerken en zo gevolgen op de lange termijn te voorkomen. En kan op deze wijze in een zo vroeg mogelijk stadium eventuele problemen in de verwerking onderkend worden en vervolgzorg worden geboden. Ook reeks van opvolgende 'geringe agressie en geweldsvoorvallen' kunnen leiden tot ernstige psychische klachten. Dit vraagt ook om (na) zorg in de vorm van erkenning en aandacht.

Wat?

De impact van agressie en geweld kan groot zijn en het is niet altijd de ernst van het voorval die de impact voor het individu bepaalt. Ook dagelijkse blootstelling aan of getuige zijn van 'lichtere vormen van agressie en geweld' kan tot ernstige gevolgen leiden bij werknemers die met agressie en geweld te maken hadden. Biedt ook praktische hulp aan als financiële (rechtkundige) bijstand bij het civiel en/of strafrechtelijk proces.

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/de directie:

- stelt het opvang- en nazorg beleid vast;
- stelt de procedures op;
- benoemt de verantwoordelijken voor de uitvoering ervan;
- communiceert hierover binnen de organisatie.

Leidinggevende:

- zorgt ervoor dat voor de eerste opvang een aantal getrainde werknemers (opvangleden) beschikbaar zijn;
- zorgt voor juiste en tijdige eerste opvang van getroffen slachtoffers;
- zorgt ervoor dat er de tijd genomen kan worden om met collega's over het voorval te praten;
- toont zijn betrokkenheid;
- houdt het slachtoffer goed in de gaten en vraagt regelmatig naar zijn / haar welzijn;
- voert na een maand een vervolgesprek met het slachtoffer;
- verwijst zo nodig naar de professionele opvang.

Werknemer:

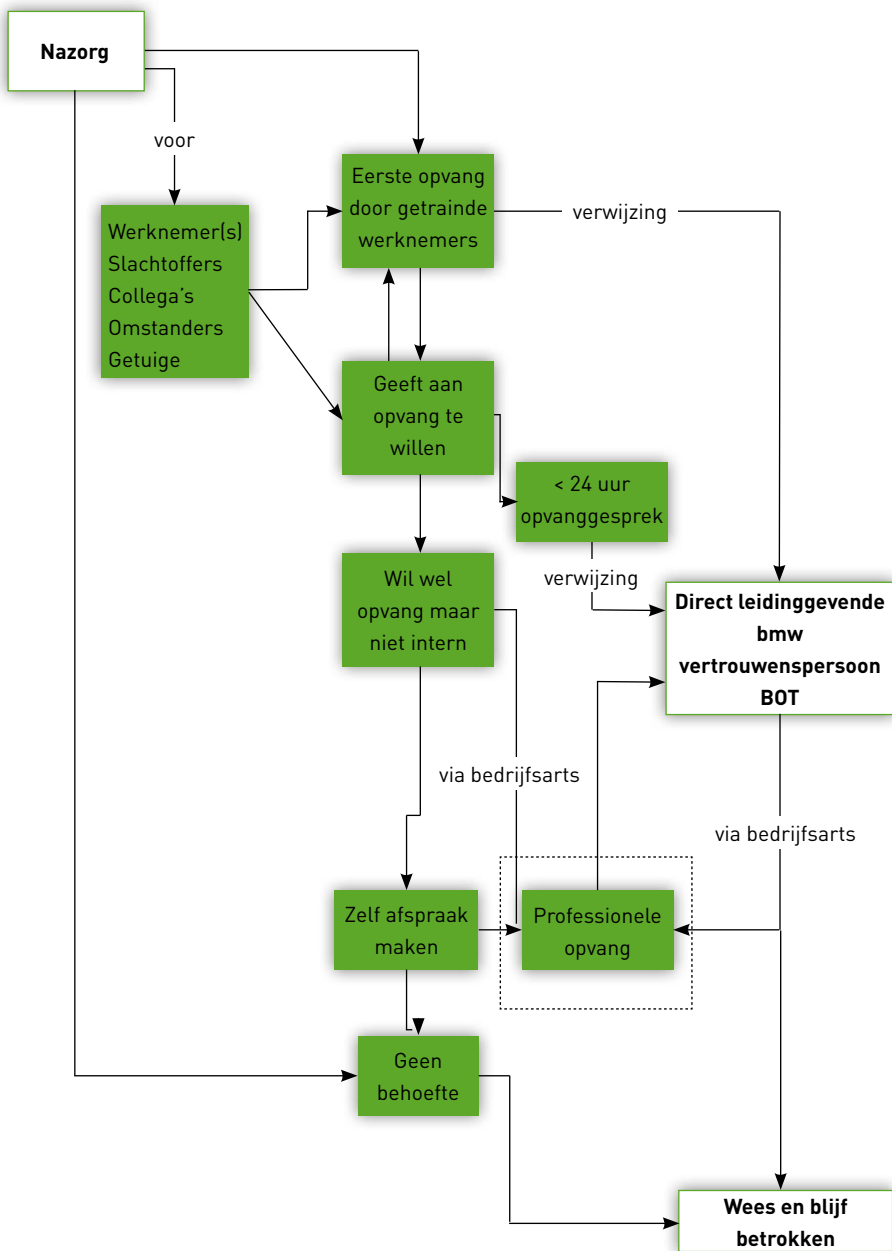
- geeft zelf aan of er behoefte is aan verdere opvang;
- geeft zelf aan met wie dit opvanggesprek (binnen 24 uur) wenst plaats te vinden.

Werknemer getraind in opvang en nazorg (BOT):

- heeft inzicht in het verwerkingsproces na een nare ervaring;
- heeft inzicht in de risicofactoren t.a.v. de stagnatie van de verwerking;
- biedt gestructureerde opvang en nazorg aan collega's;
- herkent symptomen van PTSS (posttraumatische stress-stoornis);
- kan doorverwijzen naar professionele hulpverleners;
- kan bepalen wat de grenzen zijn binnen de eigen opvang.

Hoe?

- Stap 1: Het bestuur/de directie stelt nazorgbeleid vast.
- Stap 2: De leidinggevende communiceert periodiek dit nazorgbeleid.
- Stap 3: Werknemer neemt kennis van dit nazorg- en opvangbeleid.
- Stap 4: Slachtoffer geeft aan wel of geen nazorg te willen.
- Stap 5: Getrainde werknemers vangen slachtoffer direct op en regelen eventueel zorgverleners.
- Stap 6: Getrainde werknemers hebben een signaalfunctie en zijn in staat om te beoordelen of een doorverwijzing moet plaatsvinden naar professionele zorgverleners.
- Stap 7: De bedrijfsarts, een geestelijk verzorger of bedrijfsmaatschappelijk werker biedt begeleiding en zullen in geval van psychische stoornissen en/of ernstige klinische symptomen adequate diagnostiek en/of behandeling aanbieden.



Wat kunt u nog meer doen?

Optimale dienstverlening

Om werknemers tegen agressie en geweld te beschermen is het nodig dat u als organisatie uw dienstverlening op orde heeft. Lange wachttijden, het van het kastje naar de muur sturen en onduidelijke communicatie kunnen leiden tot frustratie bij klanten/burgers en daarmee tot agressief of gewelddadig gedrag. Investeren in dienstverlening is dus ook investeren in veiligheid van uw werknemers.

Specifieke situaties

U kunt overwegen bepalingen op te nemen voor specifieke situaties, bijvoorbeeld ten aanzien van werken buiten de muren van de organisaties en werken buiten de normale kantooruren. U kunt aangeven in welke situaties alleen werken wel en niet is toegestaan.

Uitwisselen kennis en bestpractices

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.

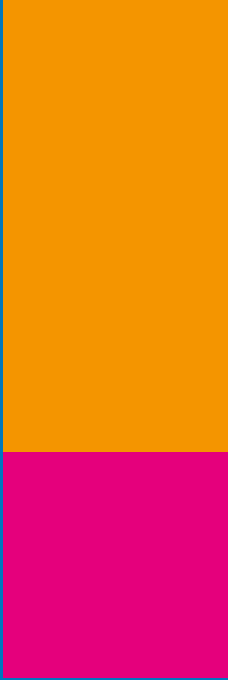
Richt bijvoorbeeld een klankbord- of werkgroep op met mensen die specifieke betrokkenheid en ervaring hebben met agressie op de werkvloer. Zoals arbocoördinatoren, preventiewerknemers, facilitair managers en werknemers van de werkvloer enzovoorts. U kunt ook op zoek gaan naar zogenoemde koplopers, organisaties die al ervaring hebben met oplossingen voor specifieke problemen.

‘Het aantal voorvallen is echt minder dan vroeger. Het kan geen toeval zijn dat die dalende lijn is ingezet op het moment dat hier veiligheids-camera’s zijn opgehangen.’

Wij brengen alle daders een thuisbezoek en eisen excuses van hen”

Agressieprotocol

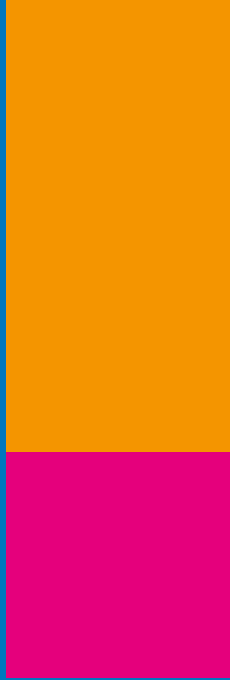
Stel een agressieprotocol met daarin de acht maatregelen uit deze handreiking op. In dit agressieprotocol werkt u uit welke procedure gevolgd dient te worden na een agressie en geweldvoerval. Op die manier zijn de werknemers op de hoogte van de onderling afgesproken regels en weten zij hoe te handelen tijdens en na een voorval in overeenstemming met de acht maatregelen.



Deel III

Evaluatie en bijstelling





De evaluatie van het agressiebeleid

Wanneer je als werkgever zorgt dat werknemers zoveel mogelijk onder veilige omstandigheden hun werk kunnen doen, dan zul je snel genoeg de veiligheidsrisico's die zich desondanks voordoen, herkennen. Deze (eventuele) risico's zijn daardoor gemakkelijker te beheersen.

Het is daarom aan te raden om regelmatig de aanpak te evalueren. Ga regelmatig na of de gekozen aanpak nog actueel is. Verergering van agressie, veranderingen in de werkprocessen of verbouwingen en nieuwbouw vragen om een aanpassing van de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) en de aanpak. Het is daarnaast goed om periodiek na te gaan of er geen nieuwe inzichten en technieken zijn die de aanpak van agressie & geweld kunnen verbeteren.

Blijvende aandacht voor agressie en geweld is van belang. Actualiseer uw plan van aanpak. Gebeurt dat niet, dan gaan niet alleen de plannen, maatregelen en afspraken verloren, maar daarmee ook de effectiviteit ervan.

Vergelijk de gedefinieerde doel- en taakstellingen bij de start van de aanpak met de bereikte resultaten. De resultaten van deze vergelijking kunnen aanleiding zijn voor het bijstellen van de doelstellingen en de geplande activiteiten.

Onderstaande checklist helpt u de verschillende stappen te zetten bij de evaluatie van de aanpak van agressie en geweld.

	Integrale aanpak agressie en geweld	Aanwezig?
Algemeen	<p>Bent u goed voorbereid op agressie en geweld?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definitie van agressie en geweld? • Zijn verantwoordelijkheden benoemd? • Zijn uw werknemers betrokken? • Is de Ondernemingsraad betrokken? • Zijn de maatregelen zichtbaar / herkenbaar voor uw bezoekers? 	<p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p>
	De acht maatregelen ingevoerd:	
Pakket van maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Draagt de organisatienorm van acceptabel gedrag uit? 2. Bevordert de organisatie de werknemers elk voorval van agressie en geweld te melden? 3. Registreert de organisatie alle voorvallen van agressie en geweld tegen de werknemers? 4. Traint de organisatie de werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld? 5. Reageert de organisatie binnen 48 uur richting de dader indien deze agressie en geweld gebruikt tegen uw werknemers? 6. Bevordert de organisatie de werknemers aangifte doen en/of geeft u strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie? 7. Verhaalt de organisatie de schade op de dader? 8. Verleent de organisatie nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld? 	<p>Ja/ Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p>
Evaluatie en bijstelling	<ul style="list-style-type: none"> • Monitort de organisatie de aanpak van agressie en geweld? • Weet u hoeveel personeelsleden bekend zijn met de specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld? • Beschikt de organisatie over een meldingsprocedure agressie en geweld, waarin onder andere staat wat, wanneer en bij wie gemeld moet worden? • Weet u hoeveel personeelsleden de regeling kent? 	<p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p>

	Integrale aanpak agressie en geweld	Aanwezig?
	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt u een uniform registratiesysteem of -format voor het vastleggen van agressie en geweld voorvallen? • Beschikt de organisatie over een trainings- scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld? • Is het percentage van de werknemers dat het afgelopen jaar een training en/of scholing gevolgd heeft in het voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld bekend? • Is bekend hoeveel procent van de nieuwe werknemers binnen een half jaar na aanstelling informatie/ voorlichting over de aanpak / procedures van agressie en geweld krijgt? • Is bekend hoe vaak deze aanpak is toegepast? • Gebruikt de organisatie daadwerkelijk de reactiemogelijkheden richting dader? • Is het percentage van de werknemers dat op de hoogte van de procedures voor het doen van aangifte is, bekend? • Zijn er medewerkers aangewezen met de coördinatie van de aangifteprocedure? • Stuurt de organisatie vanuit de geregistreerde voorvallen op daadwerkelijk doen van aangifte? • Heeft de organisatie beleid voor het verhalen van schade op de dader? • Zijn er medewerkers aangewezen met de coördinatie van het schade verhalen? 	<p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p>
Opvang en nazorg	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft de organisatie procedures voor opvang en nazorg van slachtoffers van agressie en geweld? • Heeft de organisatie collegiale opvang geregeld voor slachtoffers van agressie en geweld? • Heeft de organisatie professionele opvang geregeld voor slachtoffers van agressie en geweld? • Beschikt de organisatie over gegevens over de aard en omvang van agressie en geweld? • Is de aard en omvang van agressie en geweld bekend? 	<p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p>

