



Informatie

Handreiking voor een effectief veiligheidsbeleid

Drie op de vijf werknemers met een publieke taak krijgen geregeld te maken met agressie en geweld tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Dit is onacceptabel. Werknemers met een publieke taak moeten – gezien hun maatschappelijk belangrijke taak – zonder beletsel en zonder enige vorm van drang en dwang hun werk kunnen uitvoeren. Om dit te bereiken heeft de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties eind 2007 het programma Veilige Publieke Taak geïnitieerd. Doelstelling van het programma is dat in 2014 alle sectoren van de publieke taak een substantiële vermindering van het aantal voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak laten zien. Het programma stimuleert werkgevers tot het voeren van een effectief veiligheidsbeleid.

Effectief veiligheidsbeleid

Met het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wil het kabinet agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak bestrijden. Aangifte doen bij de politie en een snelle reactie naar de dader ('lik-op-stuk-beleid') zijn hierbij essentiële maatregelen. Deze effectieve en snelle afhandeling van agressie en geweld vraagt om samenwerking van alle betrokken partijen: werknemer – werkgever – politie – Openbaar Ministerie. Belangrijk is dat overal zoveel mogelijk op een eenduidige en daadkrachtige wijze wordt opgetreden, zoals door grenzen aan agressief gedrag te stellen, met aangifte doen, het verhalen van de schade en het eisen van hogere straffen. Een effectief veiligheidsbeleid door werkgevers en de eenduidige landelijke aanpak van politie en Openbaar Ministerie dragen hier aan bij. Het uitgangspunt van het veiligheidsbeleid is en blijft dat nooit wordt toegegeven aan agressie en geweld.

Cruciaal bij de uitvoering van het programma is een actieve rol vanuit de werkgever in de vorm van duidelijke normen, heldere procedures, en ondersteuning, begeleiding en opvang van werknemers die geconfronteerd zijn met agressie en geweld. De maatregelen die een werkgever kan nemen hebben betrekking op het voorkomen van agressie en geweld, het voorbereiden op eventuele voorvallen van agressie en geweld, een reactie geven op een voorval en het begeleiden van slachtoffers na een voorval.

Het programma Veilige Publieke Taak beveelt werkgevers acht maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid aan.

1. Laat externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is.
2. Stimuleer 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 naar de dader die agressie en geweld heeft gebruikt tegen uw werknemers.
6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.
7. Verhaal de schade op de dader.
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

1. Laat externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is.

Goed veiligheidsbeleid begint met een duidelijke norm. Deze norm geeft aan waar de grens ligt tussen wel en niet acceptabel gedrag van burgers tegen de werknemers van uw organisatie. Een werkgever is verantwoordelijk voor het vaststellen van deze norm. Daarmee geeft hij steun aan de individuele werknemer om op te treden tegen onacceptabel gedrag. Daarnaast krijgt de norm hierdoor een collectief karakter. Wanneer de norm van het toelaatbare duidelijk is, is ook helder wanneer werknemers een voorval moeten melden, de leidinggevenden een voorval moeten registreren en wanneer daders een reactie krijgen.

Landelijke norm

In mei 2008 hebben vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers met een publieke taak de Landelijke norm voor een Veilige Publieke Taak ondertekend. Met de ondertekening van deze norm verklaarden de sectoren dat zij zullen uitdragen dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak nooit worden getolereerd. De norm bestaat uit vier regels die de basis vormen voor de huisregels van alle organisaties met een publieke taak:

- 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.

2. Stimuleer dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.

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 verantwoordelijkheid in te vullen. Dit betekent dat het slachtoffer (of de getuige) ieder voorval waarin burgers de norm en daarmee de grens van toelaatbaar gedrag overschrijden snel en kort meldt bij zijn werkgever.

3. Registreer alle incidenten van agressie en geweld tegen uw werknemers

Registreren is het vastleggen van alle gegevens van een voorval van agressie of geweld. Het registreren is van groot belang voor het verkrijgen van inzicht, het doen van aangiften, de dossieropbouw en het verhalen van schade. Registratie is essentieel voor een effectieve aanpak op maat. Ook is het de eerste serieuze stap in de nazorg aan betrokken werknemers.

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

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 individuele werknemers en die van hun collega's. In een agressie- en geweldstraining leren mensen door het verbeteren of aanleren van communicatieve vaardigheden en kennis hoe ze op ongewenst gedrag zekerder en effectiever kunnen reageren.

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

Bij overschrijding van de norm is het belangrijk dat de werkgever binnen 48 uur een reactie naar de dader geeft. Niet zelden groeien ogenschijnlijke geringe voorvallen in de tijd uit tot ernstig gewelddadig gedrag. Vroegtijdige signalering en reactie naar de dader blijkt effectief te zijn bij het stoppen hiervan. Daarnaast laat de werkgever met de reactie aan alle betrokkenen zien dat de gestelde norm geen loze kreet is. Een reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke, bestuursrechtelijke of strafrechtelijke reactie.

6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.

Op de werkgever rust de morele plicht zelf aangifte te doen en/of de werknemer daartoe aan te sporen, en het aangifteproces te faciliteren. Daarmee geeft de werkgever het signaal af dat de organisatie agressie en geweld niet tolereert. En kan de politie een onderzoek instellen.

De werknemer kan bij het doen van aangifte ervoor kiezen niet het eigen woonadres, maar een ander adres op te geven, bijvoorbeeld dat van de organisatie of het politiebureau. Dit heet in juridische termen 'elders domicilie kiezen'. De politie is verplicht bij aangifte van strafbare feiten deze mogelijkheid aan te bieden. Door elders domicilie te kiezen, komt het adres van het slachtoffer niet in het proces-verbaal en kan hierdoor niet bij de dader terecht komen. De naam van het slachtoffer/getuige komt wel in het dossier te staan; deze kan door de rechter-commissaris of ter terechtzitting worden opgeroepen in verband met zijn verklaring.

7. Verhaal de schade op de dader

Agressie en geweld brengen vaak letsel, beschadigingen en leed met zich mee. Deze materiële en immateriële schade is te verhalen op de dader. Door de dader direct financieel verantwoordelijk te stellen voor zijn gedrag, geeft de werknemer en/of werkgever een duidelijke reactie naar de dader dat hij niet weggkomt met zijn gedrag. Het is belangrijk dat werkgevers een beleid formuleren op het gebied van het verhalen van schade.

8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld

De impact van agressie en geweld kan groot zijn. Het is ook niet altijd de ernst van het voorval die de impact voor het individu bepaalt. Ook dagelijkse blootstelling aan 'lichtere' vormen van agressie en geweld kan tot ernstige gevolgen leiden. Werkgevers zijn verantwoordelijk voor een goede opvang, begeleiding en nazorg van hun werknemers. Diegene die getuige of slachtoffer zijn geweest van agressie en geweld dienen zo snel mogelijk dit voorval te evalueren. Door het vertellen van hun verhaal kunnen zij het voorval verwerken. Daarnaast kan worden gekeken naar de leerpunten van de agressieve en gewelddadige situatie. Ook is van belang deze werknemers te blijven volgen om vroegtijdig eventuele problemen in de verwerking te signaleren en om vervolgzorg, vaak gespecialiseerde zorg, aan te bieden.

Uitgebreide informatie over de acht maatregelen staat in de *Handreiking Agressie en Geweld*. Meer informatie over opvang en nazorg vindt u in de *Handreiking effectieve opvang na schokkende gebeurtenissen*. Beide uitgaves kunt u vinden op www.veiligepublieketaak.nl.

