

Wie zorgt voor de veiligheid?

Vanwege het belang van dit risico is het vereist dat namens de werkgever een aangewezen werknemer toeziet op de realisatie, evaluatie en verbetering van het veiligheidsbeleid. Deze arbocoördinator of preventiemedewerker kan deskundige bijstand verlenen aan de organisatie. Dit gebeurt onder andere in de vorm van begeleiden en bewaken van de uitvoering van de geplande maatregelen die uit het veiligheidsbeleid voortkomen, toezicht op eenduidige registratie van agressievoorvallen en op de analyse ervan, toezicht op de nazorg na een voorval van agressie en geweld en coördinatie van de afhandeling van schade en letsel. De arbocoördinator evalueert en rapporteert periodiek over de voortgang aan het management en de medezeggenschapsorganen.

Verantwoordelijkheid van de leidinggevende

Het voorkómen en beperken van (gevolgen van) agressie en geweld is een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering. De (direct) leidinggevende voert het vastgestelde veiligheidsbeleid uit en creëert de randvoorwaarden voor een effectieve uitvoering van de vastgestelde aanpak van agressie en geweld. Iedere leidinggevende ziet er op die manier op toe dat de vereiste maatregelen zijn getroffen en dat de afspraken worden nageleefd. Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering en laat zich hierin bijstaan door de arbocoördinator.

De leidinggevende biedt werknemers ruimte en middelen om het werk veilig uit te voeren, onder andere door voorlichting, opleiding en instructie aan te bieden. Hij is ook verantwoordelijk voor de opvang na incidenten.

Van werknemer en leidinggevende wordt verwacht dat zij het initiatief nemen om verbeteringen te bewerkstelligen als zij constateren dat er ongewenste risico's ontstaan bijvoorbeeld doordat de getroffen maatregelen hun doel voorbijschieten.

Verantwoordelijkheid van de werknemer

Werknemers worden geacht alle mogelijkheden te benutten om agressie en geweld te voorkomen en/of te beperken. De werknemer is zich dus bewust van zijn eigen veiligheid en de invloed die hij heeft op het beschermen van zijn collega's.

Voor een veilige uitvoering van de werkzaamheden zijn kennis en handelingsbekwaamheid noodzakelijk. De werknemer heeft daarom de plicht kennis en bekwaamheid die de werkgever hem aanbiedt, eigen te maken. In dit kader is de werknemer verplicht georganiseerde voorlichtingsbijeenkomsten over risico's in het werk bij te wonen en moet hij actief deelnemen aan opleidingen en trainingen die hem leren omgaan met agressie en geweld. 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 en derden te beschermen. Bovendien moeten werknemers gevaren van agressie en geweld direct melden.

Arboafpraak Rijk 1	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) agressie en geweld
Beschrijving	<p>Het treffen van doeltreffende maatregelen is gebaseerd op een goed inzicht in de aard en de omvang van risico's. Bij risico's van agressie en geweld is het vooral van belang om inzicht te hebben in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • situaties waarin agressie en geweld zich kunnen voordoen • het type risico waarvan sprake is (instrumentele of frustratieagressie, van zwaar fysiek geweld tot lichte agressie op afstand) • of voldoende maatregelen zijn getroffen waardoor het risico zo klein mogelijk is. <p>Uit het oogpunt van bescherming van werknemers is het belangrijk bij het wegen van de risico's stil te staan bij het effect van de agressie op de werknemer. Gevolgen voor het veiligheidsgevoel van de werknemer is hierin bepalend. Dit betekent dat een mondelinge bedreiging een groter effect kan hebben dan een klap in het gezicht.</p> <p>In deze arboafpraak wordt aangegeven hoe u de risico's in kaart brengt in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).</p>
Voor wie	Alle werknemers met publiekscontacten
Aanpak	<p>In overeenstemming met de ondernemingsraad wordt een plan opgesteld voor het uitvoeren van de RI&E. In de aanpak wordt ten minste aangegeven hoe invulling wordt gegeven aan de volgende eisen voor RI&E. Risico's op het gebied van agressie en geweld worden in kaart gebracht door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • formuleren van definities van agressie en geweld • verzamelen en analyseren van informatie uit verschillende bronnen: bestaande RI&E's, incidentenregistratie, verzuimanalyse, medewerkeronderzoeken (Internetspiegel, MTO of vergelijkbaar), signaleringen vanuit ketenpartners • gesprekken met medewerkers/slachtoffers, arbocoördinatoren, preventiemedewerkers en direct leidinggevenden. Hierbij wordt expliciet gevraagd naar de beleving van verschillende risico's (w.o. alleen werken, specifieke locaties, bijna-incidenten). <p>In de RI&E worden alle werkprocessen die tot de organisatorische eenheid behoren in de beoordeling betrokken. Er wordt aangegeven welke typen agressie en geweld te verwachten zijn en wat de ernst van deze risico's is. Dit wordt uitgedrukt in de vier risicocategorieën A t/m D</p>

	<p>die in de Arbocatalogus onderdeel agressie en geweld worden gehanteerd (klik hier voor de categorie-indeling).</p> <p>In de RI&E wordt aangegeven voor welke (projectmatige) activiteiten een aanvullende project-RI&E noodzakelijk is en aan welke criteria deze dient te voldoen.</p> <p>Op basis van de risicoanalyse wordt bepaald of de getroffen maatregelen afdoende zijn. Daar waar verbetering nodig is, wordt in een plan van aanpak concreet aangegeven welke maatregelen voor welke arbeidssituaties getroffen worden. Daarbij wordt rekening gehouden met alle voorkomende vormen van agressie en geweld. Het plan van aanpak is concreet en er wordt aangegeven op welke termijn acties afgerond worden en wie verantwoordelijk is voor het realiseren van de acties.</p>
Relatie met wet- en regelgeving	Arbowet Artikel 5
Verantwoordelijkheden werkgever	De werkgever beschikt over een actuele en volledige RI&E, waarin o.a. aandacht is besteed aan alle functies met publiekscontacten, een systematische aanpak en voorzorgsmaatregelen in preventieve zin tot en met maatregelen voor adequaat reageren op agressie en afhandeling van incidenten. Hij neemt het plan van aanpak RI&E jaarlijks door met de medezeggenschapsorganen.
Verantwoordelijkheden werknemer	De werknemer volgt de aangeboden voorlichting en instructie en levert input voor de RI&E. Voorts meldt de werknemer incidenten en hij signaleert bij de leidinggevende of arbocoördinator/preventiemedewerker onveilige situaties of ontbreken van doeltreffende maatregelen.
Beoogde effecten	In kaart brengen van risicovolle situaties, locaties, momenten en personen en een systematische verbetering van de bescherming op basis van een geborgd plan van aanpak. Het bewust zijn van aard en omvang van risico's.
Nadere informatie	Leidinggevende, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Arboafspraken Rijk 2	Huisregels opstellen
Beschrijving	<p>Als u wilt dat derden zich op een bepaalde manier gedragen, moet u hen daar duidelijk over informeren. Dit kan door middel van huisregels.</p> <p>De huisregels moeten worden afgestemd op de situatie zoals het gebouw, de te verrichten werkzaamheden en de klantgroep. Huisregels moeten helderheid verschaffen over hetgeen de bezoeker van de werknemers kan verwachten, hoe de werknemer de bezoeker tegemoet zal treden en hoe de bezoeker zich dient te gedragen. Verder geven ze de werknemers en derden houvast in lastige situaties. Ze voorkomen dat werknemers met derden in discussie moeten treden over wat al of niet geoorloofd is.</p> <p>Ook maken huisregels duidelijk welke gedragingen niet geaccepteerd worden en wat de consequenties als iemand de huisregels niet nakomt.</p> <p>Tot slot staat in de huisregels waar de bezoeker met een klacht terecht kan als hij zich onheus bejegend voelt en hoe zulke klachten worden afgehandeld.</p> <p>De huisregels voorkomen lastige situaties, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bezoekers die hun privéregels hanteren • werknemers die tegenover elkaar uitgespeeld worden doordat individuele • werknemers die 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 • werknemers die bezoekers onheus bejegenen, onjuist handelen of slecht werk afleveren • misverstanden tussen medewerkers en burgers over de te verwachten dienstverlening • werknemers die bang zijn om bij ongewenst gedrag handelend op te treden, bijvoorbeeld een sanctie toe te passen.
Voor wie	Werknemers die in aanraking komen met burgers, waarbij het risico op agressie en/of geweld bestaat.
Aanpak	<p>Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel per gebouw of deel van het gebouw huisregels vast die toe te passen zijn met inachtneming van de landelijke norm Veilige Publieke Taak. • Houdt u aan de huisstijl bij het vormgeven van de huisregels.

	<ul style="list-style-type: none"> • Huisregels worden duidelijk herkenbaar en zichtbaar onder de aandacht gebracht bij iedere bezoeker. <p>Concrete invulling Neem in de huisregels de volgende aspecten op afhankelijk van het type dreiging dat te verwachten valt.</p> <p>Voor alle situaties (categorie A t/m D)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie heeft toegang tot gebouw en tot welke delen: <ul style="list-style-type: none"> ○ toegang alleen met een afspraak ○ legitimatie verplicht. • Aanwezigheid van bewakingscamera's. • Gedrag <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat mag u van ons verwachten (klantvriendelijk gedrag)? ○ Onder welke voorwaarden staan wij u te woord (ook bij telefonisch of digitaal contact)? ○ Bejegening <ul style="list-style-type: none"> ▪ onder invloed van middelen ▪ middelen die bedreiging kunnen geven (zoals wapens, honden of andere huisdieren, met veel personen komen). • Welke sancties kunnen wij toepassen: <ul style="list-style-type: none"> ○ niet meer te woord staan ○ uit het gebouw verwijderen ○ toegang ontzeggen. • Respecteren van het klantenbelang: klachtenmogelijkheden en regeling. <p>Aanvullend voor situaties waar agressie en geweld verwacht wordt (C + D)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventuele condities waaronder men toegang heeft: <ul style="list-style-type: none"> ○ controle van persoonlijke bagage ○ fouilleren, metaaldetector, bodyscan, visitatierecht ○ aangifte doen en schade verhalen. <p>Borging De huisregels worden in voorlichting en instructie onder de aandacht gebracht.</p> <p>Tot slot zorgt de werkgever ervoor dat de huisregels actueel zijn. De huisregels zijn onderwerp in de jaarlijkse evaluatie van de RI&E.</p>
Relatie met wet- en regelgeving	Arbowet Artikel 3 lid 2
Verantwoordelijkheden werkgever	De werkgever heeft de verantwoordelijkheid om voor elk departement en alle locaties huisregels op te stellen. De huisregels moeten afgestemd zijn op kenmerken van het

	<p>gebouw, de te verrichten werkzaamheden, het type contact en de klantgroep.</p> <p>De werkgever is moet ervoor zorgen dat de huisregels aan hun doel beantwoorden. Hij maakt dat personeelsleden bekend zijn met en voor zover nodig geïnstrueerd zijn voor toepassing van de huisregels.</p> <p>Ook worden bezoekers en ander belanghebbenden op de hoogte gebracht van de huisregels.</p>
Verantwoordelijkheden werknemer	De werknemer past de huisregels toe. Hij draagt ze uit en attendeert erop. Hij volgt voorlichting en instructie.
Beoogde effecten	Voorkomen en verminderen van ongewenst gedrag door helderheid in wederzijdse verwachtingen. Duidelijkheid scheppen voor bezoekers en medewerkers zodat grenzen aan gedrag gesteld worden. Conditie bieden om in te grijpen bij ongewenst gedrag.
Nadere informatie	Leidinggevenden, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Arboafpraak Rijk 3	Gedragscodes en gedragsregels
Beschrijving	<p>Houding en gedrag kunnen irritatie en weerstand opwekken bij werknemers en klanten. Dit geldt ook voor grote verschillen in houding en gedrag tussen medewerkers. Soms is de werknemer zich niet eens bewust van het effect van zijn gedrag of opstelling. Om een goede houding en gewenst gedrag bij de werknemers te bewerkstelligen bewijzen gedragscodes en -regels goede diensten. Door ze te volgen wordt het risico van agressie en geweld een stuk kleiner. Ook worden reacties in geval van grensoverschrijdend gedrag op elkaar afgestemd en in goede banen geleid.</p> <p>Gedragscodes zijn algemene waarden, zoals 'open', 'eerlijk' en 'respectvol'. Zulke gedragscodes laten veel ruimte voor interpretatieverschillen, daarom zijn ze uitgewerkt in gedragsregels. Gedrageregels zijn concreet en afhankelijk van de aard van de werkzaamheden.</p> <p>Omdat houding en gedrag voor een groot deel onbewust zijn, hebben gedragscodes en -regels alleen een preventieve werking als werknemers ze begrijpen en toepassen in hun houding en gedrag. Om die reden worden gedragsregels bij voorkeur door de werknemers in onderling overleg geformuleerd, zodat voor een ieder duidelijk is wat ermee bedoeld wordt. Daarnaast kan training nodig zijn zodat medewerkers kunnen oefenen op het geformuleerde gewenste gedrag en het zo nodig te leren.</p>
Voor wie	Alle werknemers
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> • Stel als organisatie een gedragscode op (in overleg met de medezeggenschapsorganen) voor werknemers. Gebruik als basis het ARAR. • Voor organisatieonderdelen die contact hebben met klanten wordt de gedragscode geconcretiseerd in gedragsregels. • In gedragsregels wordt ten minste het volgende opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> ○ wederzijds respect ○ oplossings- en servicegericht benaderen van gesprekspartners (zowel in- als extern) ○ aangeven van de grens: welk gedrag niet wordt getolereerd ○ hoe om te gaan met grensoverschrijdend gedrag. • Voor werknemers die gepast geweld (mogen) toepassen, is een aparte geweldsinstructie opgesteld, die expliciet stilstaat bij de eigen veiligheid en die van collega's. • Ten minste jaarlijks worden de gedragsregels en de ervaring die ermee is opgedaan, in het werkoverleg behandeld. Dan wordt expliciet gemaakt of aanpassingen gewenst zijn.

	<ul style="list-style-type: none"> Ten minste jaarlijks evalueren werkgever en medezeggenschaporganen met het plan van aanpak RI&E in de hand of de gedragscode en -regels optimaal werken of dat ze bijgesteld moeten worden.
Relatie met wet- en regelgeving	ARAR Artikel 50 en 80
Verantwoordelijkheden werkgever	<ul style="list-style-type: none"> Stelt (in overleg met de medezeggenschapsorganen) gedragscodes vast. Geeft opdracht aan alle eenheden gedragsregels op te stellen en jaarlijks te evalueren. Draagt indien nodig zorg voor training en opleiding om gewenst gedrag te oefenen. Zorgt ervoor dat in teamoverleg of anders, regelmatig aandacht wordt besteed aan het gewenste gedrag en problemen of risicosituaties die zich hebben voorgedaan, zodat gedragsregels levend blijven.
Verantwoordelijkheden werknemer	De werknemer past de gedragsregels toe en volgt voorlichting en instructie.
Beoogde effecten	Het creëren van een cultuur waarin de houding en het gedrag zo min mogelijk aanleiding geven tot agressie en geweld. Helderheid scheppen voor werknemers en derden over gewenst gedrag en stellen van grenzen aan het gedrag.
Nadere informatie	Leidinggevende, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Arboafpraak Rijk 4	Voorlichting en training
Beschrijving	<p>Voor situaties waarvan bekend is dat er van tijd tot tijd agressie en geweld voorkomt, volstaat het niet de gevaren en maatregelen te kennen, maar moet de medewerker ook de vaardigheden hebben om handelend op te treden. Kennis en oefening dragen bij aan het veiligheidsgevoel van werknemers en voorkomt schade bij incidenten of houdt hem binnen de perken. Bovendien worden bij oefening procedures en voorzieningen getest en waar nodig verbeterd.</p>
Voor wie	<p>Alle werknemers die door de aard van het werk met agressie of geweld in aanraking kunnen komen.</p>
Aanpak	<p>Voor werknemers die werkzaamheden verrichten met gevaren uit de categorie A tot en met D, maakt de voorlichting over en instructie voor risico's op agressie en geweld deel uit van het introductieprogramma met betrekking tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de risico's van agressie en geweld die in hun werksituatie kunnen voorkomen • de invloed van het eigen gedrag op agressie en geweld van derden (behandelen huisregels en gedragscode en -regels) • de maatregelen die je in de eigen werksituatie kunt nemen om jezelf en anderen te beschermen bij agressie en geweld • hoe te handelen als je betrokken bent geweest bij agressie of geweld (hoe incident te melden en hulp en zorg in te schakelen). • wat de werkgever doet om risico's op agressie en geweld te verkleinen. <p>Voorlichting en instructie maakt deel uit van het introductieprogramma wat binnen een jaar aangeboden wordt.</p> <p>Werknemers die werkzaamheden verrichten met gevaren uit de categorie C en D ontvangen behalve reguliere voorlichting en instructie vóór aanvang van de werkzaamheden een training in de hantering van agressie en geweld.</p> <p>De periodiciteit en de inhoud van de voorlichting, instructie en de training wordt gekoppeld aan de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en is nader beschreven in het plan van aanpak van de RI&E.</p>
Relatie met wet	<p>Arbowet Artikel 5 en 8</p>
Verantwoordelijkheden werkgever	<p>De werkgever zorgt voor planning en uitvoering van activiteiten op het terrein van voorlichting, instructie en training</p>

	De werkgever stelt een programma van eisen vast voor de trainingen, op maat gekoppeld aan de risico's die beschreven zijn in de RI&E. De uitvoering wordt opgenomen in het plan van aanpak RI&E.
Verantwoordelijkheden werknemer	De werknemer volgt de door de werkgever aangeboden voorlichting, instructie en training. De werknemer handelt naar de opgedane kennis en vaardigheden.
Beoogde effecten	Medewerkers moeten risicovolle situaties in hun functie aankunnen. Daartoe moeten zij beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden. Hierdoor kan zowel het aantal incidenten, als de ernst en de gevolgen ervan worden beperkt.
Nadere informatie	Leidinggevenden, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Arboafspraken Rijk 5a	Creëren van veilige werkprocessen
Beschrijving	<p>Veilige werkprocessen zijn dat het dagelijks werk zo is georganiseerd dat agressie en geweld zich niet zullen voordoen. Mocht dat toch gebeuren, dan moeten de werkprocessen zo zijn ingericht dat de werknemer er zo weinig mogelijk door geraakt wordt, of dat de gevolgen zo klein mogelijk zijn. Agressie en geweld ontstaan niet zomaar. De dader heeft ergens moeite mee. Dit kan leiden tot frustratie (frustratieagressie) of het bewust gebruiken van dreiging en geweld om zijn belang zeker te stellen (instrumentele agressie). Bij het creëren van veilige werkprocessen wordt bij het ontwerpen ervan bewust bekeken of agressie en geweld kan worden opgeroepen. Gezocht wordt naar een zodanig ontwerp dat het werkproces:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zo min mogelijk aanleiding geeft tot agressie en geweld • bij agressie de impact op de werknemer zo klein mogelijk blijft. <p>Het eerste aspect houdt verband met klantgericht handelen en dus met de gedragsregels.</p>
Voor wie	Alle werknemers
Aanpak	<p>Bij (her)ontwerp van werkprocessen moet bewust worden afgewogen of er sprake is van een werkproces met risico's op het gebied van agressie en geweld.</p> <p>Als uit de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) of uit incidenten blijkt dat sprake is van een verwacht risico van categorie C of D, wordt beoordeeld of in werkproces voldoende maatregelen ter bescherming tegen agressie en geweld genomen zijn. Hiervoor wordt de volgende werkwijze gevolgd.</p> <p>Maak een risicoprofiel, rekening houdend met eventuele belangentegenstelling. Als een groot belang aan de interactie kleeft of de burger in de situatie erg afhankelijk is, luistert het ontwerp zeer nauw. Vermeld of frustratieagressie en/of instrumentele agressie te verwachten is.</p> <p>Ga vervolgens na:</p> <p>of het (risicovolle) contact nodig is</p> <p>Is er een werkproces mogelijk zonder direct contact of minder direct contact, waarmee hetzelfde resultaat te behalen is? (Bijvoorbeeld door contact via telefoon of e-mail te laten plaatsvinden.)</p>

of het risico van het contact te beperken is

- Is voor de veiligste locatie gekozen (denk aan: klant naar eigen locatie laten komen in plaats van hem te bezoeken, beveiligde spreekkamer in plaats van onbeveiligd, openbare locatie, e.d.)?
- Is te beheersen wie (bijvoorbeeld alleen degene die aangemeld is), in welke staat het gebouw betreedt?
- Zijn er bij externe bezoeken vooraf duidelijke afspraken gemaakt over wie er komt, waarvoor en wanneer?
- Zijn er bij externe bezoeken duidelijke afspraken gemaakt wanneer er geen sprake kan zijn van soloacties? Hoe is alarmering geregeld? Zijn medewerkers getraind om het te verwachten risico te elimineren of te beperken voordat (huis)bezoeken worden afgelegd?
- Wordt onnodige frustratie bij de klant voorkomen door:
 - goed en tijdig werk te leveren, dat voldoet aan de afspraken die met de klant zijn gemaakt? Voorkom misverstanden.
Een klantvriendelijke en oplossingsgerichte werkhouding (zie ook: 3. Gedragscodes en gedragsregels)
 - goede organisatie, zoals korte wachttijden, snelle en foutloze afsprakenplanning, bereikbaarheid, parkeren, geen doorverwijzing naar andere loketten e.d.?
- Heeft de werknemer mogelijkheden om te de-escaleren?
- Kan hij andere middelen inzetten om het probleem van de klant te verminderen?
- Bestaat er een klachtenprocedure of is een andere persoon direct beschikbaar als klant en werknemer in conflict raken?
- Is het werkproces zo ingericht dat de situatie de klant ontmoedigt om agressie en geweld in te zetten?
- Worden huisregels en gedragscodes onder de aandacht gebracht en gehandhaafd inclusief sanctionering?
- Is er zichtbare sociale controle (collega's of beveiliging, camera's)?
- Is het werkproces zo ingericht dat de werknemer fysiek beschermd is, met meerdere personen of instanties wordt opgetreden, of sprake is van persoonlijke bescherming of een wapen?
- Weet de werknemer zich door de werkgever gedekt voor het geval het tot verstoringen of incidenten in de werkprocessen komt?
- Zijn commandovoering, alarmering, assistentie en afhandeling van incidenten geregeld?
- Zijn opvang en nazorg geregeld?
- Is opvolging richting daders (correctiegesprek, brief, aangifte) geregeld?

	<p>In de RI&E worden aan de hand van voorgaande overwegingen maatregelen opgenomen in het plan van aanpak voor situaties waarin een risico op agressie en geweld is vastgesteld.</p> <p>Na ieder incident wordt via voorgaande overwegingen geanalyseerd of voor de desbetreffende situatie voldoende doeltreffende maatregelen zijn getroffen.</p>
Relatie met wet- en regelgeving	<p>Arbowet Artikel 3 lid 1A en 1B, Artikel 3 lid 2.</p> <p>De Arbowet verplicht werkgevers risico's bij de bron aan te pakken en indien dit niet mogelijk is de arbeidshygiënische strategie te volgen.</p>
Verantwoordelijkheden werkgever	<p>De werkgever zorgt voor actuele veilige werkprocessen en maakt dat personeelsleden ermee bekend zijn. Hij houdt bovendien toezicht of wordt gewerkt conform de werkprocessen.</p>
Verantwoordelijkheden medewerker	<p>De medewerker handelt conform de werkprocessen, meet zich een servicegerichte houding aan, gedraagt zich zoals een ambtenaar betaamt, geeft grenzen aan en meldt onveiligheden of onnodig agressie opwekkende situaties bij de leidinggevende.</p>
Beoogde effecten	<p>Aandacht voor goede en veilige werkprocessen kan een grote bijdrage leveren aan het voorkomen van agressie en geweld door klanten. Veilige werkprocessen dragen bij aan het welzijn van alle medewerkers.</p>
Nadere informatie	<p>Leidinggevende, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl</p>

Arboafspraken Rijk 5b	Creëren van veilige werkomgeving
Beschrijving	<p>Een groot deel van het werk van de Rijksoverheid vindt plaats binnen goed gecontroleerde of te controleren overheidsgebouwen. Een belangrijk deel vindt echter ook plaats buiten de deur en zelfs op privéterrein van derden. In deze Arboafpraak wordt aangegeven op welke wijze gezorgd wordt voor een werkplek, binnen of buiten de rijksgebouwen, waar de werknemer zoveel mogelijk beschermd is tegen agressie en geweld.</p> <p>Deze arboafpraak geeft hiervoor de kaders aan als basis om in uw eigen werksituatie optimale veiligheid te vinden. Veiligheid ontstaat door een combinatie van een veilig werkproces, correcte werkhouding en een veilige werkomgeving. Deze arboafpraak moet dan ook in samenhang met de arboafspraken 'Creëren van veilige werkprocessen' en 'Gedragscodes en gedragsregels' worden gezien.</p>
Voor wie	Alle werknemers.
Aanpak	<p>Van de werkprocessen en gebouwen is in de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) in kaart gebracht welke risico's van toepassing zijn.</p> <p>In deze arboafpraak wordt onderscheid gemaakt in maatregelen en middelen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • overheidsgebouwen • werksituaties buiten de overheidsgebouwen. <p>Veilige werkomgeving in overheidsgebouwen Voor alle gebouwen waarin de Rijksoverheid gehuisvest is, geldt als huisregel dat aanwezigheid in het gebouw alleen geoorloofd is voor bezoekers die daar een geldige reden voor hebben.</p> <p>Voor alle gebouwen van de Rijksoverheid geldt voor de publiek toegankelijke ruimtes dat de aankleding, kleurstelling, klimaat, verlichting en staat van onderhoud een aangename en rustgevende indruk maken op bezoekers.</p> <p>Voor de overige inrichtingsaspecten worden voorzieningen in het gebouw getroffen die de werknemer een veilige werkplek bieden.</p> <p>Veilige werkomgeving buiten de overheidsgebouwen. Als het werk noodzakelijkerwijs buiten de eigen gebouwen plaatsvindt dan gelden de volgende vereisten. Voor de werkzaamheden is ten minste op functieniveau voorafgaand een risico-inschatting gemaakt. In deze risico-inschatting wordt rekening gehouden met de werksituatie bij de klant,</p>

	<p>maar ook de weg daar naartoe of er vandaan (denk aan huisbezoek in avond en nacht).</p> <p>Afhankelijk van het ingeschatte risico wordt bepaald welke van de volgende maatregelen noodzakelijk zijn.</p> <p><i>Voor situaties met weinig dreiging (categorie A en B):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ hoe kan werknemer zichzelf in veiligheid brengen wanneer agressie of geweld dreigt of voorkomt? ○ hoe kan werknemer hulp inroepen op het moment dat hij daar behoefte aan heeft (mobiele communicatie- en alarmeringsmiddelen)? ○ hoe kan de werknemer het contact uit de weg gaan of zich verweren als hij daaraan behoefte aan heeft? <p><i>Voor situaties waarin dreiging te verwachten is (categorie C en D) aanvullend:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ er wordt gekozen voor situaties met maximale controle op omgevingsfactoren ○ waar dit kan worden de werkzaamheden niet door één persoon alleen verricht ○ werknemers beschikken over een technische voorziening om directe hulp in te roepen ○ indien nodig zijn werknemers voorzien van middelen die registreren wat er gebeurd, zodat door analyse achteraf een eventuele vervolging van daders vergemakkelijkt wordt ○ de werknemer wordt actief gevolgd door een collega, leidinggevende of bewakingspost. Zijn route is bekend met een aan- en afmeldsysteem voordat de werknemer de situatie betreedt, afmelding als hij deze situatie verlaat en melding wanneer hij zich onderweg begeeft of de terugreis veilig heeft volbracht. Deze bewaking is permanent bereikbaar gedurende de dreigende situatie en tijdens de heen- en terugreis. De bewaking kan indien gewenst actief contact opnemen met de werknemer en direct assistentie laten verlenen ○ als sprake is van ernstige dreiging wordt het werk gedaan in samenwerking met een partij die gepast geweld kan toepassen als dit nodig is.
Relatie met wet- en regelgeving	Arbowet Artikel 3 lid 1B, Artikel 3 lid 2
Verantwoordelijkheden werkgever	De werkgever moet voorkomen dat werknemers blootstaan aan agressie en geweld van derden. Daar waar voorkomen onmogelijk is moet de werkgever technische, organisatorische en materiële veiligheidsvoorzieningen aanbrengen die de werknemer zo goed mogelijk beschermen tegen agressie en geweld van derden.
Verantwoordelijkheden werknemer	Het volgen van de instructies om het risico op blootstelling aan agressie en geweld zoveel mogelijk tegen te gaan. De werknemer moet ook zorgvuldig en tijdig gebruikmaken van

	de voorzieningen die hem ter beschikking staan om zich te beschermen tegen risico's van agressie en geweld. Ook moet hij situaties signaleren en kenbaar maken aan zijn leidinggevende die tot gevaar kunnen leiden voor werknemer, collega of derden (zoals niet goed functioneren van middelen, aantreffen van situaties bij de klant die ongunstig afwijken van de verwachte situatie). De werknemer mag nooit onverantwoorde risico's nemen.
Beoogde effecten	De werksituatie en -processen zijn zo ontworpen dat agressie en geweld zo min mogelijk voorkomt. Mocht dat toch het geval zijn, dan bieden ze de werknemer maximale bescherming.
Nadere informatie	Leidinggevende, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Checklist inrichtingseisen tegen agressie en geweld

Basis: voor alle gebouwen categorie A t/m D geldt de volgende vereisten.

- Er is toegangscontrole op alle locaties voor alle voor het publiek bereikbare ingangen. (Een beperkt aantal toegangen is gewenst.)
- Het gebouw is goed en veilig bereikbaar (bewegwijzering, verlichting, toegangsroute met goede sociale controle, overzichtelijk (geen verstopplekken), bereikbaar met het openbaar vervoer, veilige parkeerruimte).
- Er is een receptie, permanent bezet, met goed zicht op de ingang en wachtruimte.
- Er is een aangenaam ingerichte wachtruimte met voldoende zitplaatsen.
- Er is bij de receptie voorzien in een alarmeringsmogelijkheid om acute bijstand in te roepen.
- De receptie beschikt, indien van toepassing, over een lijst van personen die vanwege bijzondere risico's niet toegelaten worden.
- Het gebouw is zodanig ingericht dat er zo min mogelijk werkplekken zijn die aan het zicht van anderen onttrokken zijn, zodat er maximale sociale controle is.
- Kwetsbare plaatsen waar direct toezicht niet mogelijk is, zoals gangen, parkeergarages en andere ruimtes waar werknemers alleen zijn, zijn voorzien van duidelijk zichtbare camerabewaking.
- Voor contactsituaties waarin werknemer alleen is met de bezoeker is de werkruimte zo ingericht dat toezicht van buitenaf mogelijk is en de werknemer een veilige vluchtweg heeft. Als dit niet gegarandeerd kan worden is er een alarmeringsmogelijkheid. Verder zijn er communicatiemiddelen (telefoon of intercom) aanwezig.
- Voor telefonische contacten en e-mailverkeer waarbij door de aard van het werk agressie mogelijk of waarschijnlijk is, is voorzien in de mogelijkheid het contact tussen een burger en een bepaalde werknemer of groep werknemers te weren.
- Als het gebouw niet gedurende alle uren bezet is, is er is een procedure voor het afsluiten en openen van het gebouw en controle of iedereen het gebouw verlaten heeft (sleutelronde).

Voor alle (delen van) gebouwen behorend tot **categorie C t/m D** gelden de aanvullende vereisten.

- In de openbare ruimtes en werkruimtes waar contact met de bezoekers is, zijn zo min mogelijk materialen aanwezig die als 'wapen' gebruikt kunnen worden of waarmee gegooid kan worden. Waar nodig wordt gebruikgemaakt van bouwmaterialen die niet kunnen breken of splinteren en daarmee gevaar kunnen opleveren.
- De receptie biedt fysieke bescherming aan de werknemers die daar werkzaam zijn.
- Bezoekers die een risico vormen, worden alleen toegelaten in afgescheiden publieksruimtes en/of zodanig in het gebouw begeleid dat zij geen bedreiging voor anderen vormen.
- De ruimtes voor bezoekers die een bedreiging vormen, zijn fysiek gescheiden van de andere werkruimtes.
- Er is permanent toezicht op de ruimtes waar risicobezoekers te woord gestaan worden en de gang waar deze aan gelegen zijn.
- Bezoekers die een hoog risico vormen worden in speciaal uitgeruste spreekkamers te woord gestaan. In deze spreekkamers is behalve een alarmerings- en communicatiemogelijkheid, zo nodig fysieke bescherming voor de werknemer en er is altijd een tweede vluchtweg.
- Voor bezoekers die een hoog risico vormen, zijn voorzieningen aangebracht om te voorkomen dat zij ongewenste persoonlijke spullen mee naar binnen nemen.
- Waar nodig is door middel van (camera)toezicht, alarmering en assistentieverlening vanaf een plek buiten de invloedssfeer van de bezoeker(s) mogelijk.

Arboafpraak Rijk 6	Samenwerken binnen teams
Beschrijving	<p>Goede samenwerking binnen het team zorgt voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het voorkomen en verminderen van agressie en geweld, omdat kans op misverstanden, fouten, tegen elkaar uitgespeeld worden e.d. klein is • eenduidigheid in het optreden bij ongewenst gedrag van derden (naleving huis- en gedragsregels) • beter bespreekbaar maken van oorzaken van agressie en geweld en tekortkomingen bij het optreden tegen agressie en geweld. Zo kunnen tijdig maatregelen worden genomen of worden verbeterd • vergroten van het veiligheidsgevoel doordat werknemers op elkaar en op de leidinggevende kunnen vertrouwen (denk aan accepteren van fouten, assistentie) • verminderen van schade door erkenning van eventuele slachtoffers; bovendien wordt sociale isolatie voorkomen.
Voor wie	Afdelingen en teams waar kans op agressie en geweld van derden bestaat.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> • Als het thema agressie en geweld als risico blijkt uit de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) dan wordt dit thema minimaal jaarlijks geagendeerd in het werkoverleg. • De leidinggevende zorgt ervoor dat huis- en gedragsregels bekend zijn en bekend blijven binnen het team. • De leidinggevende bespreekt incidenten met betrekking tot agressie en geweld in een open en constructieve sfeer in het werkoverleg. De nadruk ligt op suggesties om herhaling te voorkomen en welke stappen de organisatie daartoe heeft gezet. Daarbij werkt hij samen met het slachtoffer/de slachtoffers. • Als het thema agressie en geweld als risico blijkt uit de RI&E, dan wordt ten minste eenmaal per jaar bekeken of er verbetermaatregelen gewenst zijn, waarbij tevens bekeken wordt of de samenwerking met (keten)partners optimaal is. <p>De resultaten uit een Medewerkerstevredenheidsonderzoek naar (de beleving van) agressie en geweld en de resultaten van de RI&E met betrekking tot agressie en geweld worden met de medewerkers besproken. Hierbij wordt aangegeven welke maatregelen de organisatie verbindt aan de uitkomsten in het plan van aanpak RI&E.</p>
Relatie met wet- en regelgeving	Arbowet Artikel 3 en 8
Verantwoordelijkheden werkgever	De werkgever schept een open cultuur als het gaat om de problematiek van agressie en geweld en de naleving van gemaakte afspraken. Hij zorgt voor werkoverleg en

	<p>agendering van agressie en geweld in werkoverleg. Bovendien ziet hij toe op het maken van teamafspraken en de vastlegging daarvan in gedragsregels en agressieprotocol. De werkgever zorgt er bovendien voor dat de stijl van leidinggeven coachende elementen bevat.</p>
Verantwoordelijkheden werknemer	<p>De werknemer leeft teamafspraken na zoals vastgelegd in huis- en gedragsregels en in het agressieprotocol. Hij bespreekt open en constructief aspecten van agressie en geweld. Hij signaleert bovendien onveiligheden en draagt verbeter suggesties aan.</p>
Beoogde effecten	<ul style="list-style-type: none"> • Verminderen van risico's op agressie en geweld door: <ul style="list-style-type: none"> - mogelijkheden tot uitspelen misverstanden en fouten te verminderen en eenduidig optreden te versterken - risico's door incidenten te bespreken zodat tijdig maatregelen kunnen worden genomen of bestaande maatregelen kunnen worden verbeterd - verhogen van de alertheid bij medewerkers door risico's en incidenten te bespreken. • Verminderen van de kans op duurzame schadelijke effecten van incidenten door ze te erkennen, en door sociale steun te bieden aan de slachtoffers.
Nadere informatie	<p>Leidinggevende, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl</p>

Arboafpraak Rijk 7	Samenwerken met ketenpartners
Beschrijving	Goed en doelmatig samenwerken met andere organisaties is een essentiële voorwaarde om elkaar behulpzaam bij het tegengaan van allerlei vormen van agressie door derden. Denk bijvoorbeeld aan gezamenlijke acties/controles met andere (overheids)instanties.
Voor wie	Alle medewerkers die contacten met andere (overheids- c.q. publieke) instanties en/of contacten met burgers onderhouden (categorie C en D)
Aanpak	<p>Bij samenwerking met andere organisaties wordt in de eerste plaats de samenwerking met ketenpartners bedoeld die met dezelfde doelgroepen relaties onderhouden. Het doel van ketensamenwerking is door een integrale aanpak de effectiviteit van de inzet, begeleiding, ondersteuning en nazorg bij (dreigende) incidenten te vergroten, waardoor risico's worden verminderd.</p> <p>In dit kader zijn de volgende stappen te zetten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel vast wie de partners zijn die werken met een zelfde klantenkring. • Overweeg het maken van convenantafspraken c.q. protocollen. • Maak een lijst met contactpersonen die in geval van (dreigende) incidenten gewaarschuwd moeten worden. • Wees helder wie de regie voert. • Maak afspraken wie de publieksinformatie in zulke situaties verzorgt. Dat voorkomt dat instanties elkaar tegenspreken. • Geef goede praktijkvoorbeelden en deel ze met elkaar.
Relatie met wet- en regelgeving	n.v.t.
Verantwoordelijkheden werkgever	De werkgever maakt samenwerkingsafspraken 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.
Verantwoordelijkheden werknemer	De werknemer neemt kennis van de samenwerkingsafspraken en leeft ze na.
Beoogde effecten	Vergroting van de veiligheid voor de werknemers door te zoeken naar een gezamenlijke oplossing en aanpak.
Nadere informatie	Leidinggevende, website overheid: www.veiligbeginbijvoorkomen.nl

Arboafsprak Rijk 9	Agressiehantering en de-escalatie
Beschrijving	<p>Als zich ondanks alle voorzorgmaatregelen toch agressie en geweld voordoen, is het uiterst belangrijk dat werknemers daar goed op reageren. Hierdoor kan de agressie worden ingeperkt of afgebouwd (de-escaleren). Een verkeerde reactie kan escalerend werken of de agressie aanwakkeren.</p> <p>Elke werknemer moet bij gevaar passende maatregelen kunnen nemen om het incident binnen de perken te houden en zichzelf en collega's in veiligheid te brengen. Hiervoor is kennis alleen niet voldoende. In moeilijke situaties blijft het lastig om kordaat op te treden. Daarom zal in trainingen het gewenste gedrag regelmatig geoefend worden. Alleen dan ontwikkelt de werknemer voldoende zelfvertrouwen en vaardigheden om in moeilijke situaties handelend op te treden.</p>
Voor wie	Werknemers die geconfronteerd kunnen worden met agressie en geweld.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> • Bepaal (risico-inventarisatie en -evaluatie) welke groep werknemers tot de risicogroep behoort of door de aard van het werk of de werkomgeving te maken kan krijgen met agressie en geweld. • Voor werknemers die tot de risicogroep behoren en in ieder geval voor werknemers die werk verrichten dat is ingedeeld in de categorie C of D, geldt dat: <ul style="list-style-type: none"> ○ de werkgever ervoor zorgt dat werknemers instructie en training hebben gekregen om agressie en geweld te hanteren voordat zij hun werkzaamheden zelfstandig uitvoeren ○ de instructie en training kennis en vaardigheid bevatten over: <ul style="list-style-type: none"> ▪ zo vroeg mogelijk herkennen dat agressie zich ontwikkelt ▪ hoe het type agressie te onderscheiden ▪ de beste bijpassende reactie ▪ hoe hulp in te roepen (alarmering) ▪ hoe zichzelf of collega's in veiligheid te brengen ▪ wat te doen na afloop van het incident (nazorg, melden) ○ de instructie en training zijn afgestemd op de werksituatie (inclusief wijze van alarmering en vluchtroutes) van de betrokkenen ○ incidenten door de leidinggevende in het team worden nabesproken waarbij specifiek wordt geëvalueerd welke reacties ten tijde van het incident door betrokken werknemers zijn gehanteerd. Het doel is te leren van incidenten en de alertheid op peil te houden.

	<ul style="list-style-type: none"> • Voor werknemers die werken in situaties behorend tot categorie D geldt aanvullend dat: <ul style="list-style-type: none"> ○ werknemers zijn geïnstrueerd en getraind voor situaties waarin wel en geen geweld mag worden toegepast en de wijze waarop gepast geweld kan worden toegepast ○ werknemers zijn getraind in verdedigingstechnieken, persoonlijke beschermingsmiddelen en, waar van toepassing, de hantering van geweldsmiddelen met de daarbij behorende conditietest.
Relatie met wet- en regelgeving	Arbowet Artikel 3 lid 1F
Verantwoordelijkheden werkgever	<p>Risico's op het gebied van agressie en geweld zijn beschreven in de risico- inventarisatie en -evaluatie (RI&E). In het plan van aanpak staat het aanbod van trainingen en opleidingen, toegespitst op de beschreven risico's. De periodiciteit van de herhalingen is afgestemd op de zwaarte van risico's en de vaardigheidseisen die gesteld worden en maakt tevens deel uit van het plan van aanpak en de RI&E. Het plan van aanpak wordt jaarlijks besproken met de medezeggenschapsorganen.</p> <p>Verder moet de werkgever incidenten, agressiehantering en de-escalatie planmatig onderdeel laten zijn van werkoverleg. Hij stimuleert werknemers ervaringen met agressie-incidenten met elkaar te delen.</p> <p>Voor functies in groep D geldt dat de werkgever voldoende oefenmomenten creëert om de fysieke en zelfverdedigingvaardigheden te onderhouden en om te voldoen aan de eisen die gesteld zijn om geweldsmiddelen te mogen gebruiken.</p>
Verantwoordelijkheden werknemer	De werknemer is verplicht de training en opleiding te volgen die wordt aangeboden. Hij moet bovendien zijn ervaringen delen met leidinggevenden en collega's en hij dient onveilige situaties direct bij zijn leidinggevende te melden.
Beoogde effecten	Dat de werknemer met voldoende zelfvertrouwen en professioneel optreedt als er sprake is van agressie of geweld.
Nadere informatie	Leidinggevende, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Arboafpraak Rijk 10	Assistentie verlenen
Beschrijving	<p>Veilig kunnen werken is voor iedere medewerker van groot belang. Daarom wordt ook van iedereen een actieve houding verwacht om collega's bij te staan in situaties die onveilig zijn of die kunnen escaleren.</p> <p>Daarnaast moet een werknemer die in een situatie belandt waarin agressie of geweld dreigt die hij niet alleen kan hanteren, op de hulp van collega's, leidinggevende, beveiliger of politie kunnen rekenen. Assistentie die ingeroepen wordt, moet uiteraard effectief kunnen ingrijpen. Dit vereist training en oefening in de benodigde vaardigheden en eventueel in de toepassing van middelen.</p> <p>Let op: opgeroepen assistentie kan tot verergering van de agressie leiden. Het is belangrijk een vorm van assistentie te kiezen die de situatie niet onnodig verergert. Gebeurt dan onverhoopt toch, dan moet de assistentie hieraan het hoofd kunnen bieden, bijvoorbeeld door versterking op te roepen.</p>
Voor wie	Werknemers die assistentie verlenen in situaties met agressie of geweld.
Aanpak	<p>In sommige gevallen roepen werknemers assistentie in of oordeelt een collega of leidinggevende dat het verstandig is bijstand te verlenen.</p> <p>Er zijn zes typen assistentie te onderscheiden. De werkgever en het desbetreffende team maken afspraken over het type assistentie dat wordt ingezet in uiteenlopende situaties die zich kunnen voordoen. Tevens wordt vastgelegd welke vorm van instructie en training moeten worden gegeven aan degenen die de assistentie inroepen en degenen die de assistentie verlenen om effectief te kunnen optreden.</p> <p>Typen collegiale assistentie zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preventieve aanwezigheid • neutrale derde partij /passief • neutrale derde partij/actief door te de-escaleren of door af te leiden en weg te leiden • ingrijpen in een conflict tussen cliënten • imponeren • fysiek ingrijpen/gepast geweld inzetten. <p>In de teams moet het volgende worden afgesproken worden vastgelegd in een agressieprotocol.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke variant van collegiale steun wordt gebruikt in welke situaties. • Hoe er wordt gecommuniceerd, zowel vooraf als tijdens het optreden.

	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe er wordt geoefend in het verlenen van steun aan elkaar. • Op welke wijze een actie wordt geëvalueerd. <p>Voor het geval de werkgever besluit dat fysiek ingrijpen noodzakelijk is, moet duidelijk omschreven zijn voor welke situaties dit geldt en onder welke voorwaarden dit kan en mag gebeuren.</p> <p>Voor situaties die niet met collegiale assistentie op te lossen zijn, of waarin niet in collegiale steun wordt voorzien omdat functionarissen alleen of op geïsoleerde locaties werken, dient voor de functies met contacten in de categorieën C en D vooraf afspraken gemaakt te worden met partijen die in staat en waar nodig bevoegd zijn de benodigde assistentie te verlenen, zoals beveiligers en/of politie.</p>
Relatie met wet/regelgeving	Arbowet Artikel 3 lid 1F
Verantwoordelijkheden werkgever	<p>De werkgever maakt afspraken over de manier waarop de hulp wordt verleend. Hij organiseert training en opleiding voor het verlenen van collegiale assistentie. De inhoud en de periodiciteit worden vastgelegd in de risico-inventarisatie en -evaluatie. De werkgever biedt voorts mogelijkheden om de vaardigheden te onderhouden.</p> <p>Hij maakt aanvullende afspraken voor situaties waarin collegiale assistentie onvoldoende is, zowel binnen als buiten de overheidskantoren.</p> <p>Hij stelt een agressieprotocol op.</p>
Verantwoordelijkheden werknemer	De werknemer leeft de afspraken en het agressieprotocol na, neemt deel aan training, opleiding en oefeningen.
Beoogde effecten	Het voorkomen van agressie of escalatie en indien dit niet mogelijk is, het beperken ervan.
Nadere informatie	Leidinggevende, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Arboafpraak Rijk 11	Alarm slaan
Beschrijving	<p>Als een werknemer in een situatie belandt die hij niet kan hanteren, of hij ziet dat een collega zich in zo'n situatie bevindt, moet hij hulp kunnen inschakelen. Dit geschiedt door collega's of derden te alarmeren.</p> <p>Alarmeren staat niet op zich maar hangt samen met het kunnen hanteren van spanningsvolle situaties. Voor alarmering zijn procedureafspraken nodig en technische systemen.</p> <p>Alarm slaan of assistentie inroepen heeft ook direct effect op de dader. Dit kan zowel tot de-escalatie leiden als extra agressie opwekken. Daarom is het van groot belang goed te bekijken welke manier van alarmering en assistentie verlenen past bij de verschillende situaties die zich kunnen voordoen. Om er zeker van te zijn dat alles werkt zoals verwacht, is regelmatig testen van de alarmerings- en communicatiemiddelen en het oefenen van de procedures vereist.</p>
Voor wie	Werknemers die in situaties terecht kunnen komen waarin zij door de dader fysiek bedreigd worden.
Aanpak	<p>Per eenheid waar agressie en geweld kan voorkomen is een analyse gemaakt van de risicovolle situaties. Wat kan er qua agressie en geweld gebeuren, hoe ziet een dreigende en/of escalerende situatie eruit?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor de verschillende risicosituaties is aangegeven welke alarmering gewenst is (en hoe opvolging van het alarm geschiedt). • Bij situaties in categorie C en D binnen overheidskantoren zijn er altijd technische alarmerings- en communicatiemiddelen beschikbaar die buiten de invloedssfeer van de dader ingeschakeld kunnen worden (en waarvan opvolging gegarandeerd is). • Bij situaties in categorie C en D die zich buiten de overheidsgebouwen voordoen en waar werknemers de situatie alleen tegemoet treden, beschikken de medewerkers over een draagbaar alarmeringsinstrument en/of communicatiemiddel. • Voor werkzaamheden uit de categorie B, C en D is een alarmeringsinstructie beschikbaar. Werknemers worden aan de hand hiervan geïnstrueerd en ze oefenen voor zij met de werkzaamheden beginnen en verder dusdanig periodiek dat de geoefendheid gewaarborgd is. Per onderdeel dient dit nader ingevuld te worden. In de alarmeringsinstructie is aangegeven: <ul style="list-style-type: none"> ○ welk type alarmering in welke situatie gebruikt moet worden

	<ul style="list-style-type: none"> ○ op welke wijze de alarmering moet plaatsvinden (bediening technische middelen, inhoud van de boodschap die afgegeven moet worden) ○ op welk moment en op welke wijze het alarm opgeheven kan worden ○ welke personen welk type ondersteuning zullen bieden ○ indien mogelijk: hoe betrokkene zichzelf in veiligheid kan brengen. <ul style="list-style-type: none"> ● Voor werkzaamheden in de categorieën B, C en D is een alarmeringsprotocol beschikbaar. In het alarmeringsprotocol is voor situaties die tot dreiging leiden behalve voornoemde punten ook de wijze van assistentieverlening (wie, wanneer, hoe) vastgelegd. ● De alarmering wordt ten minste jaarlijks geoefend. ● De evaluatie van de oefening en de ervaringen die zijn opgedaan met alarmering worden jaarlijks besproken tussen werkgever en ondernemingsraad. Zo nodig wordt een bijstelling van de voorzieningen getroffen.
Relatie met wet- en regelgeving	De Arbowet Artikel 3 lid 1F
Verantwoordelijkheden werkgever	De werkgever zorgt voor de procedureafspraken. Hij biedt voorlichting, training en oefening periodiek aan voor zowel werknemers die assistentie invoeren als degenen die assistentie moeten verlenen. De inhoud en periodiciteit van de voorlichting, training en oefening worden in het plan van aanpak van de risico- inventarisatie en -evaluatie aangegeven. Daar waar dit vereist is stelt de werkgever technische middelen beschikbaar om alarmeringsmogelijkheden te garanderen. Voor houdt hij toezicht op het functioneren van de technische middelen en het onderhoud ervan.
Verantwoordelijkheden werknemer	De werknemer leeft de procedures en instructies na en neemt deel aan instructies, trainingen en oefeningen. Hij meldt tekortkomingen in de systemen en procedures.
Beoogde effecten	Ervoor zorgen dat gewaarborgd is dat de passende assistentie geboden wordt indien sprake is van dreigende agressie en geweld waarbij de medewerker assistentie nodig vindt.
Nadere informatie	Leidinggevende, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Arboafpraak Rijk 12	Eerste opvang bieden
Beschrijving	<p>Na een incident kunnen direct betrokkenen, maar ook getuigen van het incident aangeslagen zijn.</p> <p>Door de orde en rust snel te herstellen en op een correcte manier aandacht te schenken aan de slachtoffers en andere betrokkenen worden veiligheid en controle hersteld en blijven gevoelens van angst en ontregeling bij slachtoffers beperkt. Hierdoor neemt de stressbelasting af.</p>
Voor wie	<p>Iedereen die met agressie en geweld kan worden geconfronteerd.</p> <p>Leidinggevenden belast met het optreden bij of na incidenten.</p>
Aanpak	<p>De eerste opvang heeft als doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • afwenden of beperken van gevaar • herstel van orde, rust en veiligheid • voorkomen van het ontstaan van extra belasting (stress) bij getroffen en andere werknemers • in goede banen leiden van de spanningen die door het incident zijn ontstaan. <p>Voor alle werksituaties waar agressie en geweld kan voorkomen is de eerste opvang geregeld. Daarvoor is de direct leidinggevende verantwoordelijk. De eerste opvang bevat veel regeltaken waarvoor beslissingsbevoegdheid nodig is. Daarom is er een belangrijke rol weggelegd voor de leidinggevende.</p> <p>Voor alle werkzaamheden die een risico inhouden op agressie- en geweldsincidenten, geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • leidinggevenden zijn geïnstrueerd om bij incidenten eerste opvang te verlenen • als de RI&E daar aanleiding toe geeft, de leidinggevenden zijn opgeleid en getraind om bij incidenten eerste opvang te verlenen • voor zover er sprake is van een bedrijfsopvangteam, de leden zijn getraind om die rol te vervullen. <p>Voor werkzaamheden uit de categorie C en D geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er is een protocol opvang, nazorg en afhandeling van incidenten is • leidinggevenden bevoegd zijn en opgeleid om bij incidenten ter plekke maatregelen te kunnen nemen om risico's te beheersen en gevaar af te wenden.

Verantwoordelijkheden werkgever	De werkgever draagt zorg voor instructie, (en in relatie met de RI&E) opleiding en training van leidinggevenden en met opvang belaste medewerkers.
Verantwoordelijkheden werknemer	Na een incident werkt de werknemer mee aan de procedure voor eerste opvang. Hij staat collega's waar nodig bij.
Relatie met wet- en regelgeving	n.v.t.
Beoogde effecten	Snelle stabilisering van de situatie na een incident en vermindering van extra stressbelasting bij incidenten.
Nadere informatie	Leidinggevende, EC Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Arboafspraken Rijk 13	Nazorg bieden
Beschrijving	<p>Na afloop van een (ernstig) incident is dit voor de direct betrokkenen (slachtoffer, omstanders collega's) vaak nog niet over. Zowel de lichamelijke reacties (gespannenheid, slecht slapen) als de psychische (herbeleven, hyperalertheid, geïrriteerdheid, snel emotioneel worden) kunnen langere tijd aanhouden.</p> <p>Voor het merendeel zijn dit normale reacties op een abnormale situatie. Vaak zal het herstelvermogen van betrokkenen voldoende zijn en zullen de reacties in de loop van een aantal dagen of weken verdwijnen.</p> <p>Dit herstel kan worden bevorderd door praktische ondersteuning bij het oplossen van allerlei zaken die door het incident zijn ontstaan en 'gewone' positieve interesse en emotionele steun van collega's en de leiding.</p> <p>Bij een kleine groep is natuurlijk herstel niet vanzelfsprekend en is tijdige verwijzing naar een behandelaar nodig.</p>
Voor wie	<ul style="list-style-type: none"> • Iedereen die met agressie en geweld kan worden geconfronteerd. • Leidinggevenden belast met de zorg voor personeel in risicogroepen. • Werknemers belast met het bijstaan van collega's na incidenten.
Aanpak	<p>Nazorg dient verleend te worden aan iedereen die als slachtoffer of getuige betrokken is bij geweldsincidenten en aan degenen die erom vragen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De nazorg richt zich op het herstel van de normale werksituatie door: <ul style="list-style-type: none"> ○ de stress door het incident en de gevolgen ervan te verminderen door het slachtoffer praktische ondersteuning te bieden ○ bij het herstel te helpen door psychosociale ondersteuning te bieden ○ het verloop van stressklachten te volgen en indien nodig tijdig te verwijzen ○ de nazorg af te sluiten en te evalueren (zonder complicaties na vier tot zes weken). • Voor alle functies waarin agressie en geweld kunnen voorkomen is de nazorg geregeld en zijn de rollen van de betrokkenen vastgelegd. • De direct leidinggevende van de betrokken medewerker is verantwoordelijk voor de uitvoering van de nazorg (eerste opvang binnen het team). Uitvoering kan deels plaatsvinden door derden (bedrijfsopvangteam, traumateam, BMW, personeelszaken).

	<ul style="list-style-type: none"> • Degenen die betrokken zijn bij de nazorg zijn bekend met het protocol en zijn hiervoor opgeleid, voor zover nodig. <p>Voor zover interne functionarissen niet in staat zijn nazorg te verlenen en voor verwijzing bij stagnerende verwerking zijn sectorbrede afspraken gemaakt met medische interventiebureaus.</p>
Verantwoordelijkheden werkgever	<p>De werkgever draagt zorg voor een nazorgprotocol en voor het opleiden en oefenen van leidinggevenden en andere met nazorg belaste medewerkers.</p> <p>De werkgever heeft afspraken met bijvoorbeeld een arbodienst en/of een gespecialiseerde organisatie over ondersteuning van nazorg en/of diagnostiek en psychotherapie bij verwijzing.</p>
Verantwoordelijkheden werknemer	De werknemer verleent medewerking aan de nazorg.
Relatie met wet- en regelgeving	Arbowet Artikel 3.2
Beoogde effecten	<p>Interactie om te komen tot een snel herstel van de gewone werksituatie.</p> <p>Tijdige onderkenning en snelle en correcte verwijzing bij een verstoorde of vertraagde verwerking, waardoor herstel niet langer duurt dan nodig.</p>
Nadere informatie	Leidinggevende, EC Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Arboafsprak Rijk 14	Melden en registreren van incidenten
Beschrijving	<p>Om agressie en geweld doeltreffend te kunnen aanpakken moet de werkgever bekend zijn met voorvallen van agressie en geweld binnen de organisatie. Melding van incidenten draagt bij aan het verbeteren van de veiligheid. Op grond van analyse van incidenten worden waar nodig het veiligheidsbeleid bijgesteld en de benodigde maatregelen op elkaar afgestemd.</p> <p>Wat er organisatiebreed gebeurt met voorvallen van agressie en geweld is pas bekend als de voorvallen zijn gemeld en geregistreerd.</p>
Voor wie	Alle medewerkers die geconfronteerd worden met agressie en geweld in relatie met hun werk.
Aanpak	<p>Registratiesystemen, zoals het Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO) leggen het incident vast. Een aangewezen persoon binnen de organisatie verzorgt de vervolgactie gekoppeld aan melding in het registratiesysteem.</p> <p>Als er informatie verstrekt wordt vanuit registratiesystemen ten behoeve van bijvoorbeeld rijksbrede rapportage, dan zal dit altijd geanonimiseerd plaatsvinden.</p> <p>De informatie die nodig is in de registratie van incidenten is weer te geven in negen W's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie heeft het gedaan en zijn er nog meer betrokkenen (aangever, verdachte slachtoffer, getuige)? • Wat is er precies gebeurd? • Waar is het gebeurd? • Wanneer deed het incident of de gevaarlijke situatie zich voor? • Welke wijze heeft het incident of de gevaarlijke situatie plaatsgevonden? • Waren er hulpmiddelen, bijvoorbeeld wapens, gebruikt? • Wat is de oorzaak van het incident of de gevaarlijke situatie? • Welke bewijzen zijn er (schade, foto, film, doktersrapport)? • Wordt schade verhaald op de dader? <p>Als een incident gemeld is, wordt aan de melder altijd een terugkoppeling gegeven over de acties die genomen worden naar aanleiding van het incident.</p>
Verantwoordelijkheden werkgever	De werkgever zorgt ervoor dat medewerkers bekend zijn met de te melden incidenten. Hij zorgt voor een duidelijke, gemakkelijke meldingsprocedure en hij zorgt ervoor dat altijd

	<p>terugkoppeling naar de melder plaatsvindt over de genomen maatregelen.</p> <p>De werkgever maakt gebruik van een eenduidig meldingsinstrument, zoals het Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO). Hij analyseert periodiek de meldingen, bespreekt deze met het georganiseerde overleg en past zo nodig het beleid aan.</p>
Verantwoordelijkheden werknemer	De werknemer weet welke voorvallen gemeld moeten worden, kent de meldingsprocedure en meldt incidenten van agressie en geweld.
Relatie met wet- en regelgeving	Arbowet Artikel 3 lid 1 Arbowet Artikel 9 lid 1, 2 en 3 Wet Bescherming Persoonsgegevens
Beoogde effecten	Vermindering van het aantal agressieve incidenten door zo gestandaardiseerd mogelijk te registreren, de registratie te analyseren en haar te gebruiken voor het optimaliseren van het beleid en de genomen maatregelen.
Nadere informatie	Leidinggevende, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Arboafpraak Rijk 15	Sancties opleggen
Beschrijving	Een organisatie legt sancties op aan iemand die de regels overtreedt. Sancties worden ontwikkeld in samenhang met de huisregels en gedragscodes. Het doel van sancties is medewerkers te beschermen en daders duidelijk te maken dat hun ongewenste gedrag niet wordt getolereerd. Dit met de verwachting dat het ongewenst gedrag in de toekomst minder zal voorkomen.
Voor wie	Alle werknemers die bevoegd zijn om sancties op te leggen bij agressie en geweld in relatie met het werk.
Aanpak	<p>Huisregels en gedragscodes zijn duidelijk en derden zijn hierover geïnformeerd. Als derden de huisregels overtreden, worden sancties opgelegd.</p> <p>Voor een aantal diensten geldt dat sancties getroffen kunnen worden tegen daders van agressie, geweld of andere vormen van ongewenst gedrag tegen werknemers.</p> <p>Per situatie wordt overwogen wat passende sancties kunnen zijn. Het betreft zaken als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verminderen van de mogelijkheden tot contact, zoals een verbod tot het betreden van een gebouw of gebouwen, speciaal spreekuur, alleen nog telefonisch of e-mailcontact gedurende een bepaalde periode. Ook een schriftelijke berisping behoort tot de mogelijkheden of een aangepast beveiligingsregime • indien mogelijk: het uitstellen of verplaatsen van de dienstverlening. Bijvoorbeeld een afspraak om de bezoeker op een later tijdstip te laten terugkomen of de dader sommeren om zich op een ander tijdstip te melden op een andere locatie. <p>Daarnaast wordt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • altijd, in overleg met de betrokkene, aangifte gedaan van een strafbaar feit • alle veroorzaakte schade in principe verhaalt. <p>De aard en duur van een maatregel, wordt vastgesteld door een daartoe bevoegde werknemer. De leidinggevende van de betrokken medewerker kan direct sancties treffen, zoals het (laten) verwijderen van iemand uit een gebouw, indien deze nodig zijn voor het beëindigen van de dreigende situatie. Een sanctie mag echter geen juridische regels overtreden.</p>
Verantwoordelijkheid werkgever	De werkgever formuleert een sanctiebeleid, toegesneden op de eigen dienst. Hij zorgt ervoor dat de medewerkers daarover zijn geïnformeerd en past het sanctiebeleid toe indien daar aanleiding toe is. Als

	sancties worden toegepast worden deze geregistreerd en geëvalueerd.
Verantwoordelijkheid werknemer	De werknemer weet wat het sanctiebeleid is en volgt het beleid. Hij bespreekt voorkomende gevallen binnen het team.
Relatie met wet- en regelgeving	Geen verplichting uit de wet.
Beoogde effecten	Het verminderen van het risico op agressie en geweld, of het beperken ervan omdat negatieve consequenties voor de dader worden verbonden aan agressie en geweld. Ook worden bekende daders beperkt in de mogelijkheid om opnieuw agressie te plegen.
Nadere informatie	Leidinggevende, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Arboafpraak Rijk 16	Aangifte doen
Beschrijving	<p>Als een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met zijn taak, blootstaat aan agressie, geweld, ernstige bedreiging, intimidatie of een ander strafbaar feit, wordt aangifte gedaan.</p> <p>Het kan zowel gebeurtenissen betreffen waarvan de werknemer zelf slachtoffer is als gebeurtenissen waarvan hij getuige is.</p> <p>Uit het oogpunt van zorgvuldig werkgeverschap doet de werkgever indien mogelijk aangifte en niet de werknemer.</p>
Voor wie	Alle werknemers die te maken kunnen krijgen met agressie, geweld of andere strafbare feiten in relatie met het werk.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> • De werknemer meldt het strafbare feit direct aan de werkgever. • De werknemer en de werkgever maken afspraken over het doen van aangifte. • In de meeste gevallen zal de werkgever aangifte doen. • Bij klachtdelicten zoals stalking, belediging, smaad of laster, kan alleen de medewerker die daarvan het slachtoffer is, aangifte doen. • Bij het doen van aangifte zal het adres van de werkgever worden gebruikt als domicilie, om te voorkomen dat privégegevens van de werknemer bekend worden gemaakt aan daders. <p>De informatie die nodig is om aangifte te doen is weer te geven in negen W's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie heeft het gedaan en zijn er nog meer betrokkenen (aangever, verdachte slachtoffer, getuige)? • Wat is er precies gebeurd? • Waar is het gebeurd? • Wanneer is het strafbare feit gepleegd? • Welke wijze heeft de strafbare daad zich voorgedaan? • Waarmee is het strafbaar feit gepleegd? • Waarom is het strafbare feit gepleegd? • Welke bewijzen zijn er (schade, foto, film, doktersrapport)? • Wordt schade verhaald op de dader?
Verantwoordelijkheid werkgever	<p>De werkgever heeft een duidelijk beleid voor het doen van aangifte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het doen van aangifte bij constatering van strafbare feiten bij werkgerelateerde voorvallen, zo nodig in samenspraak met de medewerker. • Het leveren van bijstand aan de werknemer bij de aangifte van werkgerelateerde voorvallen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Voor de aangifte wordt domicilie gekozen op het adres van de werkgever. • De werkgever zorgt ervoor dat de informatie over het vervolg van de aangifte bekend is en informeert de werknemer daarover. • De werkgever maakt bij de aangifte al duidelijk dat als er schade is geleden, hij wil dat de schade wordt vergoed.
Verantwoordelijkheid werknemer	De werknemer doet aangifte bij constatering van strafbare feiten en verleent zijn medewerking aan de werkgever bij het doen van aangifte.
Relatie met wet- en regelgeving	Een ieder die kennis draagt van een strafbaar feit is bevoegd aangifte te doen. Wetboek van Strafvordering artikel 163 en 164
Beoogde effecten	Het verminderen van risico op agressie, geweld en ander ongewenst gedrag door er voor de daders negatieve consequenties aan te verbinden.
Nadere informatie	Leidinggevende, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl

Arboafpraak Rijk 17	Schade verhalen
Beschrijving	Uitgangspunt is dat agressie en geweld nooit mogen lonen. Daders moeten erop aangesproken en aangepakt worden. Als er sprake is van schade, hetzij bij de werkgever hetzij bij de medewerker, moet die op de dader(s) verhaald worden.
Voor wie	Alle werknemers die betrokken zijn bij agressie en geweld van derden waarbij verhaal van schade mogelijk is.
Aanpak	<p>Op de dader kan zowel materiële als immateriële schade worden verhaald.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiële schade is de schade die in geldwaarde uit te drukken is. • Immateriële schade is de schade die niet direct in geldwaarde is uit te drukken en wordt ook wel smartengeld genoemd. Het gaat om schade doordat er leed is veroorzaakt of betrokkenen een tijd niet of met veel meer spanningen hebben gewerkt. <p>Er zijn verschillende mogelijkheden om schade te verhalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schadebemiddeling door politie of Openbaar Ministerie • voegen in het strafproces • civielrechtelijk proces • direct verhalen op de dader • wordt schade gedekt door een persoonlijke verzekering (bijvoorbeeld ziektekosten) dan kan de verzekeringsmaatschappij de door hun betaalde kosten ook verhalen. <p>De volgende gegevens dienen bekend te zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Of er sprake is van schade. • Daderinformatie • Of de dader aansprakelijk gesteld kan worden voor de schade. • Omvang van de schade en/of waar deze betrekking op heeft. • Is er bewijsmateriaal: getuigen, foto/film, doktersverklaring e.d.? • 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 een strafproces? • Wordt het gecontracteerde schadeverhaalbedrijf van de Rijksoverheid geïnformeerd? • Wordt een afweging gemaakt in kosten en baten? • Wie coördineert de te verhalen schade? • Wie vertegenwoordigt de werkgever?
Verantwoordelijkheid werkgever	<p>De werkgever heeft een sectorbreed contract met een bedrijf dat gespecialiseerd is in het verhalen van schade en meldt daar de schade.</p> <p>De werkgever heeft een duidelijk beleid over het verhalen van schade.</p> <p>De werkgever informeert de medewerker over de mogelijkheid van</p>

	verhaal van schade en overlegt met de benadeelde medewerker over de te volgen procedure en de afhandeling van de schade. Voor verhaal van schade in het buitenland kunnen aangepaste procedures gelden.
Verantwoordelijkheid werknemer	De werknemer informeert de werkgever volledig over het incident en overlegt met de werkgever over de te volgen procedure en de afhandeling van de schade.
Relatie met wet- en regelgeving	Geen verplichting uit de wet maar wel politiek ondersteund. ARAR Artikel 66 Schadevergoeding ARAR Artikel 69.1 Schadeloosstelling
Beoogde effecten	Voorkomen van agressie, geweld en ander ongewenst gedrag, door de negatieve gevolgen voor de dader.
Nadere informatie	Leidinggevende, Expertisecentrum Arbeid & Gezondheid postbus@ecag.wmrijk.nl Nuttige websites: www.bsa-schaderegeling.nl , www.slachtofferhulp.nl