

F. Concept Arbocatalogus agressie en geweld

1. Algemene uitleg over agressie en geweld

Agressie en geweld door externen¹ is een belangrijk arbeidsrisico voor werknemers die een functie hebben waarin er contact is met externen.

Van agressie en geweld is sprake wanneer een werknemer verbaal of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen.²

In de meeste gevallen ontstaat agressie en geweld niet zomaar. Vaak is de start erin gelegen dat de veroorzaker ergens moeite mee heeft, vaak gerelateerd aan de (-al dan niet reëel- verwachte) dienstverlening.

Niet krijgen wat wel werd verwacht of waarop werd gehoopt, maar ook de ervaring niet snel genoeg, of niet voldoende adequaat geholpen te worden, kan leiden tot frustratie. Frustratie kan, als deze niet goed wordt opgevangen, overgaan in frustratie-agressie (verbaal of non-verbaal).

Soms zetten externen bewust persoonlijke bedreiging richting werknemers in om hun belang zeker te stellen of iets af te dwingen (instrumentele agressie). Daarnaast kunnen externen ook vormen van pesten, discriminatie en seksuele intimidatie richting een werknemer inzetten om hun zin te krijgen. In het uiterste geval kan door externen ook fysiek geweld worden ingezet om een boodschap kracht bij te zetten. Zodoende kan agressie en geweld door externen verschillende uitingsvormen hebben zoals verbale- en fysieke agressie, pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie.

1.1. HandRIJKingen

Algemene informatie en voorbeelden t.a.v. aanpak agressie en geweld

www.veiligepubliekediensverlening.nl; Ben jij bij een gemeente, ministerie, provincie of andere overheidsorganisatie verantwoordelijk voor die veilige werkomgeving? Als beleidsmaker, of als uitvoerder van dat beleid? Op deze website lees je hoe je agressie-incidenten voorkomt. En wat je kunt doen tijdens en na een incident.

Cijfers, gegevens en achtergrondinformatie:

WERKonderzoek (te raadplegen via <https://kennisopenbaarbestuur.nl>): Het WERKonderzoek wordt periodiek uitgevoerd door CBS in samenwerking met de ministeries BZK en OCW. Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in de werkbeleving van medewerkers in verschillende sectoren. De resultaten worden gebruikt bij beleidsontwikkeling. Onderdeel van dit periodieke onderzoek is het thema sociale veiligheid, waar het thema agressie en geweld onderdeel van is.

Monitor Integriteit en Veiligheid (te raadplegen via <https://kennisopenbaarbestuur.nl>): Middels de monitor Integriteit en Veiligheid wordt (o.a.) onderzocht in welke mate ambtenaren en politieke ambtsdragers geconfronteerd worden met agressie en geweld door derden en hoe hier beleidsmatig mee wordt omgegaan.

[NEA - Detail \(tno.nl\)](#): Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden – is een van de grootste periodieke onderzoeken naar de werksituatie van werknemers in Nederland bekeken door de ogen van werknemers. TNO en het CBS voeren de NEA uit in samenwerking met het ministerie van SZW. Het doel van de NEA is om tegemoet te komen aan de informatiebehoefte van de overheid, werkgevers, vakbonden, brancheorganisaties en nog veel meer.

[NEA Benchmarktool \(tno.nl\)](#): Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden benchmarktool. Met deze tool kunt u zelf de cijfers en trends verkennen en vergelijken naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, bedrijfstak en beroepsgroep

[StatLine - Psychosociale arbeidsbelasting \(PSA\) werknemers; bedrijfstak \(cbs.nl\)](#)

([StatLine - Datasets via thema \(cbs.nl\)](#)); databank van het CBS. Het CBS biedt een schat aan cijfers over de Nederlandse economie en samenleving.

¹ Externen betreffen hier geen collega's. Agressie en geweld tussen werknemers en werknemers en leidinggevende komt aan bod onder "Ongewenste omgangsvormen".

² [Agressie en geweld | Arboportaal](#) ([Home](#) | [Arboportaal](#))

2. Wat staat er in de Arbowet over agressie en geweld

In de Arbowet (artikel 3.2) staat dat werkgevers verplicht zijn om psychosociale arbeidsbelasting (PSA) te voorkomen en werknemers hiertegen te beschermen.

Onder PSA vallen alle factoren die bij het werk stress kunnen veroorzaken: agressie en geweld, pesten, discriminatie, seksuele intimidatie en werkdruk. In de Arbowet wordt daarbij geen onderscheid gemaakt tussen vormen van genoemd gedrag vertoond door collega's of leidinggevenden, of door externen. In deze arbocatalogus richten we ons op agressie en geweld door externen.

In het Arbobesluit (artikel 2.15 lid 1 en lid 2) wordt de wetgeving rond psychosociale arbeidsbelasting (en dus ook agressie en geweld) verder uitgewerkt met een eis tot het in kaart brengen van de risico's en het komen tot een plan van aanpak met gerichte, doeltreffende maatregelen (risico-inventarisatie en -evaluatie).

Ook is in dit artikel de verplichting tot het verzorgen van voorlichting en onderricht opgenomen voor werknemers die in hun werk te maken kunnen krijgen met agressie en geweld door externen.

In artikel 11 van de Arbowet zijn de verplichtingen voor de werknemer in het kader van veilig en gezond werken beschreven.

3. Beleid

Het beleid van de organisatie is erop gericht agressie en geweld zoveel mogelijk te voorkomen. Als het toch optreedt dient de organisatie ervoor te zorgen dat er duidelijke handelingsinstructies zijn voor werknemers. Daarnaast moet er een adequaat proces van afhandeling (dadergerichte afhandeling en opvang en nazorg) zijn vastgelegd en worden uitgevoerd. Tot slot moet het beleid gericht zijn op het zoveel mogelijk beperken van de impact op de werknemer.

In het beleid zijn ook afspraken opgenomen over het evalueren ervan, zodat gewerkt kan worden aan continue verbetering.

3.1. Afspraken Beleid

a) Agressie en geweld beleid

Iedere organisatie beschikt over beleid waarin afspraken zijn vastgelegd omtrent de aanpak van agressie en geweld. Het beleid is afgestemd op de bij de RI&E vastgestelde risico's. Het doel is duidelijkheid te verschaffen over hoe agressie en geweld zoveel mogelijk wordt voorkomen en hoe adequaat kan worden gereageerd als agressie en geweld zich voordoet zowel tijdens als na het incident.

Het beleidsdocument is met instemming van het medezeggenschapsorgaan vastgesteld.

Het beleid bevat afspraken over:

- Een organisatienorm ten aanzien van onacceptabel gedrag;
- Huis- en gedragsregels;
- Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van werkgever en werknemer en hoe deze belegd zijn;
- Een algemeen agressieprotocol;
- Onderdelen/ teams/ afdelingen waar agressie en geweld kan voorkomen, scherpen het algemene agressieprotocol aan met specifieke, op het eigen onderdeel gerichte werkafspraken met betrekking tot voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld
- Een procedure omtrent alarmering en alarmopvolging;
- Een procedure ten aanzien van melden, registreren en analyseren van incidenten;
- Afspraken over eerste opvang en nazorg;
- Een dadergerichte aanpak;
- Afspraken over voorlichting en competentieversterking/vaardigheidstraining (op grond van RI&E)
- Aandacht voor technische en bouwkundige aspecten om het risico op agressie en geweld zoveel mogelijk te verkleinen³;
- Aandacht voor personele aspecten om het risico op agressie en geweld zoveel mogelijk te verkleinen (zoals alleen werken, nachtwerk, bezetting);
- Aantoonbare evaluatie en bijstelling van de RI&E en het plan van aanpak.

b) Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), onderdeel agressie en geweld

³ Zie voor Rijkskantoren: Normenkader Beveiliging Rijkskantoren 3.0 (NkBR).

De werkgever beschikt via de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) over een actueel overzicht van situaties in het werk met risico op agressie en geweld. Dit betreft ook situaties met kans op agressie en geweld die ontstaan in de samenwerking met ketenpartners. Een situatie in het werk kan zich in de rijksgebouwen, in de thuissituatie van de werknemer of elders bv. in de openbare ruimte, in gebouwen van ketenpartners, telefonisch, online of schriftelijk voordoen. Binnen de RI&E wordt zichtbaar gemaakt welke vormen van agressie en geweld kunnen optreden en wordt de ernst van het risico ingeschat. Daarnaast wordt een evaluatie van de bij werkgever gemelde incidenten met agressie en geweld in beschouwing genomen. Onderdeel van de RI&E vormt het plan van aanpak met verbetermaatregelen gericht op het zoveel mogelijk voorkomen of beperken van risico's op agressie en geweld.

Nadere informatie

Bij een risico op agressie en geweld is het van belang om inzicht te hebben in wat, waar, wanneer kan gebeuren, welke functiegroepen hierbij betrokken zijn en wat mogelijk achterliggende oorzaken zijn. Dat betekent dat bij de RI&E agressie en geweld de volgende zaken in kaart worden gebracht:

- de mate waarin er contact is met externen;
- situaties waarin agressie en geweld voor (kan) komen;
- situaties waarin agressie en geweld is voorgekomen (incidentregistratie);
- functies en taken waarin agressie en geweld voor (kan) komen;
- op welke locaties (dit kan zijn in de rijksgebouwen, in thuissituaties of elders bv. in de openbare ruimte, in gebouwen van ketenpartners, telefonisch, online, via sociale media of schriftelijk)
- op welke momenten;
- welke vormen van agressie er kunnen optreden;
- oorzaken die aan het risico ten grondslag liggen.
- de inschatting van de ernst van het risico;
- of, en zo ja welke, maatregelen genomen dienen te worden om het risico op agressie en geweld zoveel mogelijk te verkleinen;
- of er een nadere (verdiepende) RI&E op het gebied van agressie en geweld benodigd is.

3.2. HandRIJKingen beleid

- Medewerkersonderzoek

Het in kaart brengen van zaken in het kader van ervaren agressie en geweld kan ook met andere instrumenten zoals bijvoorbeeld het Medewerkersonderzoek (MO) en Personeels Enquête Rijk. Uitkomsten uit het MO kunnen vervolgens geïmplementeerd worden in het plan van aanpak van de RI&E.

- Normenkader Beveiliging Rijkskantoren 3.0

Er is een normenkader voor de beveiliging van rijkskantoren beschikbaar. Voor meer informatie over vereisten en afspraken kan contact worden opgenomen met de gebouwverantwoordelijke.

- Zelfinspectietool van de Nederlandse Arbeidsinspectie

Op de website www.zelfinspectie.nl is een zelfinspectievragenlijst te vinden ten aanzien van werkdruk en ongewenst gedrag. Onderdeel van hiervan is ook een specifieke checklist gericht op de aanpak van agressie en geweld door derden.

- Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA)

Het vóórkomen van agressie en geweld in het werk wordt jaarlijks door TNO onderzocht middels de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden. Dit onderzoek levert inzicht op in de stand van zaken binnen diverse sectoren. De hieruit voortkomende actuele cijfers kunnen worden gebruikt in beleidsdocumenten.

- Arbo(kern)team

Beleid op het gebied van agressie en geweld kan ook geagendeerd en besproken worden in een arbo(kern)team⁴. In het arbo(kern)team is zowel directie als medezeggenschap vertegenwoordigd en zitten verder specialisten op het gebied van arbeidsomstandigheden (als de preventiemedewerker), BHV en beveiliging. Ook deskundigen zoals de bedrijfsarts en bedrijfsmaatschappelijk werk, kunnen gevraagd worden om (al dan niet structureel) aan te sluiten. De bundeling van deze specialisten in één team heeft als voordeel dat alle onderwerpen die betrekking hebben op arbeidsomstandigheden in een centraal overleg aan de orde

⁴ In diverse departementen(onderdelen) wordt gewerkt met een Arbo(kern)team

worden gesteld. Het arbo(kern)team kan daarnaast ook een belangrijke rol spelen bij het toetsen van de RI&E.

- Het arenagesprek

Bij beleidsvorming zijn draagvlak voor implementatie in alle lagen van de organisatie en verbinding tussen de top van het departement(onderdeel) en de werkvloer van belang. Een werkvorm die kan helpen bij het creëren van draagvlak en het afstemmen van beleidselementen op de praktijk, is het arenagesprek⁵. Deze werkvorm is hieronder schematisch uitgewerkt.⁶

Werkvorm	Arenagesprek
Korte omschrijving	<p>In een arenagesprek worden verschillende betrokkenen bij het thema agressie en geweld met elkaar in contact gebracht. Bv. managers, leidinggevend en medewerkers, medezeggenschapsorgaan.</p> <p>In een arenagesprek worden de deelnemers verdeeld in een binnen- en een buitenring. In de eerste ronde wordt door de gespreksleider aan de binnenring een aantal vragen gesteld, bv. over hun ervaringen met agressie en geweld, de impact van incidenten, de verwachtingen van het departement(onderdeel), succesfactoren en verbeterpunten, dilemma's.</p> <p>In de tweede ronde stelt de buitenring vragen aan de binnenring om hun verhaal nog beter te begrijpen en ontstaat een gesprek of dialoog.</p> <p>Voor management en leidinggevend geeft een dergelijk gesprek een gevoel van 'terug naar de werkvloer'. Voor medewerkers groeit het gevoel van 'gehoord worden'. Door heel concreet in te zoomen op praktijkervaringen ontstaat een voor alle betrokkenen indringende ervaring. Vanuit gezamenlijk begrip en gedeelde verantwoordelijkheid ontstaat meer bereidheid om te komen tot oplossingen en inzicht in de mogelijke oplossingen.</p> <p>Als dat gewenst is kan van een arenagesprek een filmopname worden gemaakt. Een samenvatting kan dan gebruikt worden in werkoverleg, in introductieprogramma's e.d.</p>
Bedoeling: wat levert het de deelnemers op?	<ul style="list-style-type: none"> • Dialoog en gedeelde ervaring tussen verschillende actoren • Gedeeld inzicht in nut en noodzaak van aanpak • Verkleining van de 'kloof' tussen beleid en uitvoering en/of tussen management en medewerkers • Aanknopingspunten voor een ketenaanpak in de organisatie (of met andere actoren)

4. Voorkomen van agressie en geweld

4.1. Organisatienorm

4.1.1. Afspraken

Iedere werkgever heeft een organisatienorm ten aanzien van onacceptabel gedrag/agressie en geweld. Deze organisatienorm maakt concreet welke gedragingen van externen niet geaccepteerd zijn in het contact met werknemers van het departement(onderdeel). Gedragingen die niet geaccepteerd worden zijn vormen van agressie en geweld. De feitelijk door de externe vertoonde vorm van agressie en geweld is bepalend voor het stellen van grenzen door werknemers in het contact met de externe, voor het melden van incidenten en het afhandelen ervan door het departement(onderdeel).

Nadere informatie

Bij het formuleren van een organisatienorm concretiseert een departement(onderdeel) gedrag dat wel of juist niet 'over de grens is' en hoe daarmee wordt omgegaan en/of op wordt gereageerd. Vormen van agressie en geweld zijn altijd normoverschrijdend gedrag. We maken bij normoverschrijdend gedrag onderscheid in vormen van (non-)verbale agressie, persoonlijke bedreiging, fysiek geweld. De afspraak die de werkgever maakt is dat alle werknemers zich houden aan de gestelde organisatienorm, ook al heeft de betreffende werknemer zich niet bang of bedreigd gevoeld. De individuele werknemer bepaalt niet waar de grens ligt, de grens is gezamenlijk bepaald. Vormen van normoverschrijdend gedrag worden gemeld en geregistreerd. Op normoverschrijdend gedrag volgt een reactie vanuit het departement(onderdeel).

⁵ Bron: www.agressieprevent.nl

⁶ Voor het toepassen van deze werkvorm wordt een training/handleiding ontwikkeld

4.1.2. HandRIJKingen

Op initiatief van het team Veilig Werken (Directie Ambtenaar & Organisatie Afdeling Ambtelijk Vakmanschap en Rechtspositie, ministerie BZK) wordt momenteel een *collectieve norm* ontwikkeld.

Normschema

Onderstaand een voorbeeld van een normschema⁷ waarmee duidelijk wordt gemaakt:

- o welke gedragingen wel/niet acceptabel zijn volgens de organisatie
- o hoe door medewerkers gereageerd wordt op gedrag (hoofdpijnen)
- o welke specifieke teamafspraken gemaakt worden
- o wanneer er door medewerkers een agressie-incident gemeld moet worden.

Dilemmasessie (normstellingsbijeenkomst)

In een dilemmasessie⁸ gaan teams/afdelingen met elkaar in gesprek over de vraag wat hen in dit team bij elkaar brengt, wat hun visie op dienstverlening is, welke waarden en normen ze daarin hanteren, of en op welke wijze agressie en geweld voorkomen en hoe er in de praktijk wordt gehandeld bij agressie en geweld. Overeenkomsten en verschillen tussen werknemers worden in kaart gebracht, alsmede de factoren die bepalend zijn voor verschillen. Zo worden collega's zich bewust van hun eigen en van elkaars opvattingen en overtuigingen en ook over het vóórkomen van agressie en geweld en de wijze van omgaan ermee.

Het kunnen werken vanuit een gestelde organisatienorm vraagt om eenduidig handelen. In de dilemmasessie wordt de organisatienorm toegelicht en geconcretiseerd aan de hand van voorbeelden van het team. Evt. dilemma's in het hanteren van de organisatienorm worden besproken en afspraken worden gemaakt over wat de werknemers nodig hebben om zich aan de gestelde organisatienorm te houden.

Ook wordt in kaart gebracht wat een team kan doen om agressie te voorkomen. Daarbij is bv. aandacht voor kwaliteit van dienstverlening, identificeren van risicosituaties en risicogroepen en het omgaan hiermee.

Deze aanpak stimuleert teamvorming, vergroot bewustwording over het begrip agressie en geweld, versterkt onderlinge uitwisseling tussen teamleden en vergroot het besef van het belang van gezamenlijk en eenduidig handelen. Dilemma's die daarbij ervaren worden komen in beeld en er wordt met elkaar gezocht naar een oplossing of handelwijze, waarbij de organisatienorm het uitgangspunt blijft.

Het concrete resultaat van een dilemmasessie is een lijst met concrete werkafspraken, die kunnen worden verwerkt in een agressieprotocol voor dit specifieke team (dit is een aanscherping/specificering van het algemeen beschreven agressieprotocol).

4.2. Creëren van een veilige werkomgeving en gebouwen

4.2.1. Afspraken

Alle werkplekken (in de ruimste zin) zijn zo ingericht dat werknemers zoveel mogelijk beschermd zijn tegen mogelijke agressie en geweld van derden.

Er is een procedure voor het melden van onveilige werkplekken/-situaties. Werknemers zijn bekend met deze regeling. Gesignaleerde onveilige werkplekken worden zo spoedig mogelijk onder de aandacht gebracht van de desbetreffende verantwoordelijke. De wijze waarop hieraan gevolg wordt gegeven, wordt teruggekoppeld aan de melder. Acties die hieruit voortkomen worden opgenomen in het plan van aanpak van de RI&E.

Nadere informatie

Een deel van het werk van de Rijksoverheid vindt plaats binnen goed gecontroleerde of te controleren overheidsgebouwen. Een groot deel vindt echter ook plaats bij de werknemer thuis, in de openbare ruimte⁹, en zelfs op privéterrein van externen.

In alle situaties is een veilige werkomgeving van groot belang.

4.2.2. HandRIJKingen

Veilige werkomgeving in overheidsgebouwen

Voor alle gebouwen gelden de volgende uitgangspunten^{10,11}.

⁷ Bron: [Beleid/informatie - A&O Arbocatalogi \(aeno.nl\)](#)

⁸ Bron: [www.agressieprevent.nl](#)

⁹ Onder openbare ruimte worden alle voor externen vrij toegankelijke ruimten verstaan, buiten de rijksgebouwen. De openbare weg is ook onderdeel van de openbare ruimte.

¹⁰ Zie voor Rijkskantoren ook Normenkader Beveiliging Rijkskantoren 3.0 (NkBR)

¹¹ Een onderzoeks- en analysemethode waarmee goede ervaringen zijn opgedaan om de werkomgeving veilig te ontwerpen en in te richten is CPTED (Crime Prevention Through Environmental Design).

- Er is toegangscontrole op alle locaties bij alle voor externen 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).
- Vanuit de receptie is er goed zicht op de ingang en wachtruimte.
- 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 mogen worden.
- In werkruimtes waar externen worden ontvangen is toezicht van buitenaf mogelijk en is voorzien in een veilige (tweede) vluchtweg. Er zijn daarnaast afspraken gemaakt over alarmering.
- Als het gebouw niet gedurende alle uren bezet is, is er een procedure voor het afsluiten en openen van het gebouw en controle of iedereen het gebouw verlaten heeft (sleutelronde).
- De werkplekken waar geen externen komen zijn afgescheiden van de ruimten waar wel externen komen (beveiligde schil)
- Kwetsbare plaatsen waar direct toezicht niet mogelijk is en werknemers in contact kunnen komen met externen, zoals gangen, parkeergarages en andere ruimtes zijn voorzien van duidelijk zichtbare camerabewaking. Voor het cameratoezicht is een cameraprotocol opgesteld.

Voor alle (delen van) gebouwen waar werkzaamheden worden verricht waarbij het risico op agressie en geweld hoog is, gelden de volgende aanvullende criteria:

- In de openbare ruimtes en werkruimtes waar contact met externen 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, spreekkamer, balie, of andere ruimte waar contact met een externe plaatsvindt is zodanig ingericht dat het fysieke bescherming biedt aan de werknemers die daar werkzaam zijn.
- Er is permanent toezicht op de ruimtes waar externen die een hoog risico vormen te woord gestaan worden.
- Voor externen zijn voorzieningen aangebracht om te voorkomen dat zij persoonlijke spullen mee naar binnen nemen die als wapen kunnen dienen of een bedreiging vormen voor de werknemer.
- Er is voorzien in (camera)toezicht, alarmering en assistentieverlening. Voor het cameratoezicht is een cameraprotocol opgesteld.

Veilige werkomgeving buiten de overheidsgebouwen.

Als het contact buiten de eigen gebouwen plaatsvindt, bv. in de openbare ruimte, op huis- of bedrijfsbezoek e.d. dan gelden de volgende vereisten.

Voor de werkzaamheden is ten minste op functieniveau voorafgaand een risico-inschatting gemaakt.

Afhankelijk van het ingeschatte risico wordt bepaald welke van de volgende maatregelen noodzakelijk zijn.

Voor situaties met weinig risico op het ontstaan van agressie en geweld:

- Helder dient te zijn hoe een werknemer zichzelf in veiligheid kan brengen wanneer agressie of geweld dreigen of zich voordoen.
- Voor de werknemer moet duidelijk zijn hoe hulp ingeroepen kan worden op het moment dat dat nodig is (mobiele communicatie- en alarmeringsmiddelen)
- Voor de werknemer moet duidelijk zijn hoe deze het contact uit de weg kan gaan, zich in veiligheid kan brengen of zich verweren als dat noodzakelijk is.

Voor situaties met een hoog risico op agressie en geweld, geldt aanvullend:

- Afspraken worden gemaakt over controle op omgevingsfactoren (denk bv. aan het voorkomen dat onverwacht bezoek binnen komt)
- Afspraken worden gemaakt over wel/niet 'alleen werken'
- Beschikbaarheid van technische voorziening om direct hulp in te roepen
- Indien nodig zijn werknemers voorzien van middelen die registreren wat er gebeurt, zodat door analyse achteraf een eventuele vervolging van daders vergemakkelijkt wordt. Bij gebruik van deze middelen dienen afspraken over privacy-aspecten te worden gemaakt.
- Met werknemers worden duidelijke afspraken gemaakt over situaties waarin de locatie/route bekend moet worden gemaakt en er wordt gewerkt met een aan en afmeldsysteem. Op afstand is bewaking

bereikbaar gedurende de mogelijk dreigende situatie en tijdens de heen- en terugreis. De bewaking kan waar nodig assistentie verlenen of de politie alarmeren. Als er sprake is van ernstige dreiging wordt het werk gedaan in samenwerking met een partij die gepast geweld kan toepassen als dit nodig is.

4.3. Creëren van veilige werkprocessen

4.3.1. Afspraken

Bij het inrichten en uitvoeren van de werkprocessen wordt expliciet aandacht besteed aan het voorkomen van agressie en geweld.

Werkprocessen die een risico op agressie en geweld met zich meebrengen, worden geanalyseerd en geëvalueerd om te bezien of dit risico verminderd of zelfs geëlimineerd kan worden.

Er is een procedure voor het melden van onveilige werkprocessen in relatie tot agressie en geweld.

Werknemers zijn bekend met deze procedure. Gesignaleerde onveilige werkprocessen worden zo spoedig mogelijk onder de aandacht gebracht van de desbetreffende verantwoordelijke. De wijze waarop hieraan gevolg wordt gegeven, wordt teruggekoppeld aan de melder.

Jaarlijks wordt de veiligheid van werkprocessen geëvalueerd op basis van gegevens uit de incidenten- en klachtenanalyse en, voor zover deze beschikbaar zijn, kwaliteitsmetingen, zoals klanttevredenheidsonderzoeken. Acties, die hieruit voortkomen, worden opgenomen in het plan van aanpak van de RI&E.

Nadere informatie

Werkprocessen zijn veilig als het dagelijks werk zo is georganiseerd dat agressie en geweld hierdoor niet worden uitgelokt.

Bij het ontwerpen wordt gezocht naar een zodanig ontwerp dat het werkproces:

- zo min mogelijk aanleiding geeft tot agressie en geweld (kwaliteit van dienstverlening)
- bij agressie de impact op de werknemer zo klein mogelijk blijft

Als uit de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) of uit de incidentenanalyse blijkt dat er in een werkproces sprake is van een risico op agressie en geweld dan worden maatregelen ter voorkoming of beperking genomen. Hiervoor wordt de volgende werkwijze gevolgd:

- Opstellen risicoprofiel, rekening houdend met eventuele gevolgen van een belangentegenstelling die kan ontstaan in de interactie tussen de werknemer en de externe.
- Nagaan of het risico op agressie en geweld dat in het contact mogelijk kan ontstaan te beperken is door:
 - Vervangen van risicovol contact door een andere contactvorm
 - Het kiezen van een veilige locatie (bv. externe naar de eigen locatie laten komen in plaats van hem te bezoeken)
 - Sturen op toegangsbeheersing in het gebouw
 - Heldere afspraken maken over wie er komt, waarvoor, wanneer
 - Afspraken over het wel/niet alleen in contact treden met een externe
 - Zichtbare sociale controle

4.3.2. HandRIJKingen

Kwaliteit van dienstverlening als maatregel in het voorkomen van publieksagressie¹²

Agressie en geweld door externen ontstaat in de meeste gevallen niet zomaar. De interactie tussen de externe en het departement(onderdeel) is, naast een formeel, vooral een communicatief proces. Er is nooit een excuus voor het vertonen van agressie en geweld tegen werknemers. Het departement(onderdeel) heeft wel een aantal tools in handen om agressie en geweld door externen te voorkomen of beperken. Een van die handvatten is kwaliteit van dienstverlening.

Ingrediënten voor kwaliteit van dienstverlening

Een algemeen gehanteerd model om kwaliteit van dienstverlening te operationaliseren is het SERVQUAL model. (Service Quality model). In dit model/denkwijze staat de behoefte van de externe centraal en niet de perceptie ervan door het departement(onderdeel). In het model worden negen variabelen onderscheiden die een onderdeel zijn van de kwaliteit van dienstverlening, te weten:

¹² Bron: [Agressie voorkomen - A&O Arbocatalogi \(aeno.nl\)](#)

- **Betrouwbaarheid:** de mate waarin aan verwachtingen wordt voldaan, dan wel afspraken worden nagekomen. Verwachtingen van externen worden gevormd door de volgende factoren:
 - De eerdere ervaringen van de externe: op grond hiervan heeft de externe een beeld van wat hij/zij kan verwachten; er is sprake van een leereffect.
 - De eerdere ervaringen van anderen: externen delen hun ervaringen en vertellen over successen en fouten van het departement(onderdeel).
 - Persoonlijke behoeften: ieder individu is anders en heeft andere wensen.
 - Voorlichting: het verwachtingenniveau wordt tot slot gevormd door informatie die het departement(onderdeel) geeft over de dienstverlening.
- **Responsiviteit/reactiesnelheid:** de bereidheid om de externe te helpen en het gemak waarmee deze het departement(onderdeel) kan bereiken. Digitalisering van dienstverlening(sprocessen), ketensamenwerking en informatiedeling en daarnaast face-to-face dienstverlening op maat zijn ontwikkelingen die helpen om invulling te geven aan deze variabele van kwaliteit van dienstverlening.
- **Competentie/vakkennis:** snel en effectief reageren of doorverwijzen; het gevoel aan het juiste adres te zijn en dienstverlening 'op maat'.
- **Toegankelijkheid:** respect en beleefdheid tegenover externen.
- **Communicatie:** uitleggen en informeren van de externe
Voor iedere dienstverlenende organisatie is het van belang om goed uit te leggen wat je te bieden hebt, waar je mee bezig bent en waarom je dat doet; het perspectief van de externe staat centraal in effectieve communicatie. In het digitale tijdperk gaat communicatie in de richting van open contentmanagement. Communicatie vanuit het departement(onderdeel) is niet meer eenzijdig, maar gericht op het komen tot een permanente dialoog met de externe, zowel online als offline.
- **Geloofwaardigheid:** reputatie van het departement(onderdeel).
De reputatie van het departement(onderdeel) wordt bepaald door de perceptie, beoordeling en waardering van de dienstverlening door (o.a.) externen. Helder zijn in wat er door de externe mag worden verwacht, deze beloften nakomen en problemen oplossen als ze zich voordoen, zijn ingrediënten voor het bouwen aan reputatie.
- **Tastbare zaken:** de uitstraling van de tastbare elementen van de geleverde dienst, maar ook die van gebouwen en de inrichting van gebouwen.

Analyse van agressie-incidenten brengt, bekeken vanuit het perspectief van de externe, niet zelden problemen aan het licht in een van bovenstaande factoren. Veel gehoorde klachten hebben betrekking op het niet nakomen van afspraken, verkeerd doorwijzen, niet duidelijk zijn over de mogelijkheden (en beperkingen) van de dienstverlening e.d. Nogmaals, nooit een excuus voor het, als reactie hierop vertonen van agressie en geweld, wel een oproep aan het departement(onderdeel) om ook het eigen functioneren te evalueren, hiervan te leren en verbeteren.

Servicenormen

Via de onderstaande link kunnen voorbeelden van door de overheid gehanteerde servicenormen dienstverlening worden geraadpleegd:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-en-integriteit-overheidsinstanties/servicenormen-dienstverlening-overheid>

4.4. Huis- en gedragsregels voor externen

4.4.1. Afspraken

De werkgever stelt huis- en gedragsregels op die onder de aandacht worden gebracht van externen (zoals bezoek, publiek, externe klanten, justitiabelen en vreemdelingen). Deze huis- en gedragsregels en de wijze waarop die worden bekendgemaakt, zijn afgestemd op desbetreffende werksituatie.

Van werknemers wordt verwacht dat zij de huis- en gedragsregels kennen zodat zij indien noodzakelijk externen hierop kunnen wijzen. Nieuwe werknemers krijgen tijdens het introductieprogramma informatie over de geldende huis- en gedragsregels.

Tevens is er een gedragscode voor werknemers (onderdeel van de gedragscode Integriteit Rijk). Handelen volgens de gedragscode door werknemers zorgt voor respect en geloofwaardigheid richting de externe waarmee de kans op agressie en geweld wordt gereduceerd.

Huis- en gedragsregels ter voorkoming van agressie worden bij actualisatie van de RI&E en het plan van aanpak geëvalueerd. Tevens worden, na eventuele bijstelling, de huis- en gedragsregels opnieuw onder de aandacht gebracht van werknemers en externen.

Nadere informatie

De huis- en gedragsregels:

- zijn afgestemd op de werksituatie, locatie (Rijksgebouw, thuiswerkplek, openbare ruimte, huis-bedrijfsbezoek, digitaal/online/telefonisch contact), de te verrichten werkzaamheden en contact met externen
- verschaffen helderheid over hetgeen de betrokken externe van de werknemers kan verwachten, hoe de werknemer de externe tegemoet zal treden en hoe de externe zich dient te gedragen
- geven de werknemers en externen houvast in lastige situaties
- voorkomen dat werknemers met externen in discussie moeten treden over wat al of niet geoorloofd is
- maken duidelijk welke gedragingen niet geaccepteerd worden en wat de consequenties zijn als iemand de huis- en gedragsregels niet nakomt
- beschrijven waar de externe met een klacht terecht kan als hij zich onheus bejegend voelt

4.4.2. HandRIJKingen

Praktische invulling

Huis- en gedragsregels worden zichtbaar opgehangen en gepubliceerd op de website (intra- en internet) van het departement (onderdeel). evt. ook middels pictogrammen gecommuniceerd.

In de huis- en gedragsregels zijn altijd de volgende aspecten opgenomen:

- Voorwaarden voor toegang tot Rijksgebouwen:
 - toegang alleen met een afspraak
 - geldig legitimatiebewijs verplicht
 - eventuele condities waaronder men toegang heeft (bij bekend hoog risico op agressie en geweld):
 - controle van persoonlijke bagage
 - fouilleren, metaaldetector, bodyscan, visitatierecht
- Voorwaarden voor huis- en bedrijfsbezoek;
- Wel/geen cameratoezicht Aanwezigheid van bewakingscamera's.
- Gewenst en ongewenst gedrag externen
 - wat mag een externe van de werknemer medewerker verwachten (klantgericht gedrag).
 - onder welke voorwaarden worden externen te woord gestaan (ook bij telefonisch of digitaal en online contact)
- Orde-aspecten
 - geen toegang onder invloed van middelen
 - geen toegang met middelen die bedreiging kunnen geven voor de werknemers (zoals wapens, honden of andere huisdieren (uitzondering voor hulphonden).
- Sancties die kunnen worden toegepast bij overtreding van de huis- en gedragsregels,
- Verwijzing naar de klachtenmogelijkheden en -regeling.

Gedragsregels bij huis- of bedrijfsbezoek

Gedragsregels die van toepassing zijn op situaties waarin een werknemer een huis- of bedrijfsbezoek brengt kunnen worden vastgelegd in flyers, die kunnen worden meegestuurd voorafgaand aan een afspraak. Gedragsregels voor telefonisch, digitaal of online contact worden op de internetpagina gepubliceerd. Een departement(onderdeel) waar werknemers werkzaam zijn in de openbare ruimte publiceert eveneens gedragsregels op de internetpagina.

Servicenormen

Via de onderstaande link kunnen voorbeelden van door de overheid gehanteerde servicenormen dienstverlening worden geraadpleegd:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-en-integriteit-overheidsinstanties/servicenormen-dienstverlening-overheid>

Gedragscode

Via de onderstaande link kan de gedragscode integriteit worden geraadpleegd. In deze gedragscode zijn gedragingen beschreven waar werknemers zich aan dienen te houden, ook in het contact met externen.

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/richtlijnen/2017/12/01/gedragscode-integriteit-rijk-gir>

4.5. Risicoanalyse bij projectactiviteiten met groepen

4.5.1. Afspraken

Voorafgaand aan (incidentele) projectactiviteiten waarin (al dan niet in samenwerking met andere instanties) met groepen wordt gewerkt, wordt een risico-analyse gemaakt. Dit wordt gedaan wanneer er wordt ingeschat wordt dat er een verhoogd risico bestaat op agressie en geweld; denk bv. aan groepsbijeenkomsten over (politiek en maatschappelijk) gevoelige onderwerpen.

Op basis van de risico-analyse worden (schriftelijk) afspraken gemaakt met de betrokken deelnemers over de wijze van optreden. Daarin wordt aandacht besteed aan maatregelen om agressie te voorkomen en aan maatregelen om bij agressie en geweld door adequaat handelen de risico's daarvan tot een minimum te beperken.

Nadere informatie

Bij een risico-analyse worden de volgende aspecten betrokken:

- **Publieksprofiel:** bepaal de omvang en aard van het publiek.
 - Aantal deelnemers
 - Soort deelnemers (leeftijd, individuen of groepering)
 - Eerdere ervaring met de doelgroep
 - Te verwachten (verstoring) gedrag
- **Risicoscenario's:** ontwikkel de meest waarschijnlijke risicoscenario's, zowel vanuit individuen als groepen. Definieer risico's op gedragsniveau (bv. schreeuwen, verstoren, intimideren, vernielen, betrekken van media).
- **Maatregelen/voorzieningen:** benoem op basis van de risicoscenario's de te nemen maatregelen en voorzieningen. Het betreft maatregelen ten behoeve van:
 - Preventie: zoals vooraf aanmelden door externen, goede informatievoorziening vooraf over doel en inhoud van de bijeenkomst, duidelijke taakverdeling tussen sprekers/organisatie
 - Repressie: zoals aandacht voor de sfeer tijdens project-/groepsbijeenkomsten, afspraken over bejegening, grenzen stellen aan agressie, sturing op gedragsafspraken, aandacht voor emotie, stellen van grenzen aan vormen van agressie. Tref voorzieningen om te kunnen ingrijpen als een werksituatie uit de hand dreigt te lopen, zoals inzet van beveiligers, veilige vluchtroute.
 - Opvang en nazorg: melden van opgetreden incidenten, evaluatie van het verloop van de projectactiviteit, bieden van passende opvang en nazorg.
- **Locatieprofiel:** locatie eisen en omstandigheden voor uitvoering van projectactiviteiten:
 - Ligging van de locatie en directe omgeving
 - Inrichting van de ruimten
 - Een extra ruimte die kan worden gebruikt als er geschorst moet worden
 - Vluchtwegen binnen en buiten de locatie, ook rekening houdend met de verkeerssituatie

4.5.2. HandRIJKingen

Checklist risicoanalyse groepsbijeenkomsten¹³

In onderstaand overzicht is weergegeven welke stappen gevolgd worden om een eerste **risicoanalyse** te maken.

Stap 1 Publieksprofiel	Stap 2 Risicoscenario's	Stap 3: Maatregelen/ voorzieningen	Stap 4 Locatieprofiel
<p><i>Bepaal</i> Bepaal de omvang en aard van het publiek.</p> <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aantal bezoekers • soort bezoekers (leeftijd, groep) • eerdere ervaring met de doelgroep • te verwachten (verstoring) gedrag 	<p><i>Ontwikkel</i> Ontwikkel de meest waarschijnlijke risicoscenario's ('What if...'). Definieer risico's op gedragsniveau (bijvoorbeeld schreeuwen, verstoren, intimideren, vernielen).</p> <p>Denk aan:</p>	<p><i>Benoem</i> Benoem op basis van de risicoscenario's (bijeenkomst met hoog of laag risico) de te nemen maatregelen en voorzieningen.</p> <p>Denk aan maatregelen/voorzieningen ten behoeve van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preventie (voor) • repressie (tijdens) 	<p><i>Bepaal</i> Stel een locatieprofiel op. Op welke locatie (en onder welke omstandigheden) kunnen de benoemde maatregelen en voorzieningen worden uitgevoerd?</p> <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ locatie van de bijeenkomst ▪ inrichting van de ruimten ▪ vluchtwegen ▪ omgeving

¹³ Bron: www.agressieprevent.nl

<ul style="list-style-type: none"> • afstemming met politie en OM over eventueel bekend risicopubliek 	<ul style="list-style-type: none"> • scenario's vanuit individuen • scenario's vanuit groepen 	<ul style="list-style-type: none"> • nazorg (na). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ verkeerssituatie ▪ aanwezigheid van een achteruitgang (vluchtroute) bij eventuele escalatie ▪ meerdere verkeersroutes waarlangs sprekers kunnen worden weggeleid, om te voorkomen dat een auto gemakkelijk kan worden ingesloten ▪ een extra ruimte die kan worden gebruikt als er geschorst moet worden wanneer iemand erg verstorend optreedt ▪ aanwezigheid van een garderobe (het is veiliger wanneer mensen hun jas weghangen)
<p>Indien de noodzakelijk te nemen maatregelen en voorzieningen op basis van de opgestelde risicoscenario's niet mogelijk blijken te zijn, overweeg dan om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de bijeenkomst te annuleren • het doel van de bijeenkomst bij te stellen (bijvoorbeeld geen discussieavond maar een inventarisatiebijeenkomst) • de doelgroep te wijzigen (bijvoorbeeld van een open inloop naar een inloop op aanmelding). 			

In onderstaand overzicht staan maatregelen en voorzieningen die (afhankelijk van de benoemde risicoscenario's) kunnen helpen om groepsbijeenkomsten zo veilig mogelijk te kunnen organiseren, en verstoringen en eventueel agressie zoveel mogelijk te voorkomen.

Maatregelen/ voorzieningen	
<p>Voorafgaand aan de bijeenkomst</p>	<p>Doelstelling en taakverdeling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omschrijf met alle betrokkenen vanuit de organisatie en eventuele andere partijen waarmee in de bijeenkomst wordt samengewerkt, als eerste het doel van de bijeenkomst. Wil je informatie geven, is het de bedoeling dat de aanwezigen meedenken, meewerken of meebeslissen? • Zorg ervoor dat de betrokkenen vanuit de organisatie en eventuele andere organiserende partijen op één lijn zitten als het gaat over het doel van de bijeenkomst en de wijze waarop dat doel bereikt zal worden. • Is er een spanningsveld tussen de organiserende partijen? Benoem het en maak afspraken over de wijze waarop daarmee wordt omgegaan. Tijdens de bijeenkomst is een eenduidige boodschap cruciaal. • Bepaal een taakverdeling tussen de betrokken organiserende partijen. Zorg voor een gespreksleider, eventueel een technisch voorzitter, sprekers op onderwerpen, procesbegeleiders die vooraf, tijdens en na afloop de sfeer volgen en waar nodig hierop ingrijpen. Als er in de bijeenkomst met groepjes externen gesproken gaat worden, maak dan duidelijk wat het doel van de groeps gesprekken is, en wie deze gaan begeleiden. Formuleer duidelijke opdrachten en hou je daaraan. • Denk na over het preventief inzetten van beveiligers en/of het betrekken van politie (in de zaal aanwezig, in burger), afhankelijk van de gemaakte risicoanalyse. Spreek in ieder geval af wie er verantwoordelijk is voor de sociale veiligheid. <p>Locatiekeuze en -inrichting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stem de keuze van de locatie af op het type bijeenkomst en het aantal deelnemers. Is het de bedoeling om in groepjes te kunnen werken? Zorg dan voor een opstelling waarin dat mogelijk is. Zorg voor een ruimte van voldoende omvang. Als stoelen in theateropstelling staan, is het prettig dat er voldoende ruimte is voor de deelnemers, maar ook voor de organisatie is het belangrijk om goed overzicht te kunnen houden over het publiek. • Bedenk of vrije plaatskeuze raadzaam is, of dat het beter is bezoekers op vooraf bepaalde zitplaatsen te laten plaatsnemen. • Gaat het om een 'open' bijeenkomst, waar iedere geïnteresseerde naartoe kan

	<p>komen? Beperk dan het aantal beschikbare plaatsen, zodat je overzicht kunt houden. Beleg waar nodig meerdere bijeenkomsten. Laat de deelnemers een presentielijst invullen.</p> <p>Informatie over de deelnemers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werk met aanmelden vooraf. Je hebt dan NAW-gegevens om na afloop eventueel contact op te nemen met deelnemers. Dat kan gaan over de inhoud van de bijeenkomst, maar ook over sfeer en bejegening.
Tijdens de bijeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> • Houd oog voor de sfeer bij binnenkomst, tijdens en na afloop van de bijeenkomst, en pas het programma daar eventueel op aan. • Maak met de aanwezigen afspraken over bejegening tijdens de bijeenkomst en over het verloop van de bijeenkomst (onderwerpen, tijd, pauzes et cetera). Benoem vooraf dat er gestuurd wordt op de gemaakte vergader- en gedragsafspraken. • Benoem wat je opmerkt in het publiek en check dit. • Wees, als onderdeel van de organisatie, kritisch op jezelf. Blijf je bij je vooraf afgesproken rol? Als je merkt dat je begint af te wijken; geef het aan en keer terug naar het oorspronkelijke plan. Geef de aanwezige mede-organisatoren waar nodig feedback (in pauzemomenten). • Mocht de bijeenkomst in een erg negatieve sfeer verlopen, rond deze dan voortijdig af, met de toezegging dat je de besproken punten meeneemt. Geef aan hoe en wanneer je erop terugkomt. • Is sprake van negatieve emotie, bijvoorbeeld boosheid? Kies dan de volgende aanpak: <ul style="list-style-type: none"> ○ Contact maken (oogcontact, naam gebruiken waar mogelijk, knikken en hummen) ○ Emotioneel ondersteunen (erkennen, empathie, benoemen) ○ Samenvatten op belevingsniveau (structuur aanbrengen) ○ Korte, concrete vragen stellen (van emotie naar ratio) • Is sprake van gerichte emotie op de spreker? Kies dan de volgende aanpak: <ul style="list-style-type: none"> • Concrete feedback geven op gedragsniveau • Is er sprake van agressie? Reageer dan met: <ul style="list-style-type: none"> • Grens stellen en grens houden met verwijzing naar de gedragsregels
Na de bijeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> • Mocht het misgaan tijdens een bijeenkomst, meld dit dan bij de verantwoordelijke. Als er sprake is van een agressie-incident, maak dan ook melding van het incident. • Nalatigheid kan consequenties hebben als een andere collega hier onverwachts mee geconfronteerd wordt; denk aan elkaars veiligheid! • Als de bijeenkomst niet verlopen is zoals bedoeld, dan moet er afhankelijk van de ernst (direct) tijd worden vrijgemaakt in de agenda om de zaak te evalueren. Betrek daar alle organiserende partijen bij. • Zorg voor passende opvang en nazorg van de betrokkenen. • Koppel eventuele incidenten (waar relevant) terug naar hoger management, politie en OM

5. Herkennen van agressie en geweld

5.1. Ondersteuning werknemer bij risico op agressie en geweld

5.1.1. Afspraken

In werksituaties waarin er risico op agressie en geweld is dan wel verwacht wordt, worden afspraken gemaakt over het ondersteunen van werknemers (zoals samenwerken, alarmeringsmogelijkheid, inschakelen beveiliging, meenemen van wijkagent, inzet interventieteam, bijstand door leidinggevende).

Er zijn afspraken over de wijze waarop een werknemer wordt bijgestaan indien gesignaleerd wordt dat het contact met een externe dreigt te escaleren.

Nadere informatie

Veilig kunnen werken is voor iedere werknemer 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. Daarnaast moet een werknemer die in een situatie belandt waarin agressie of geweld dreigt die hij niet alleen kan hanteren, op hulp kunnen rekenen. Assistentie die ingeroepen wordt, moet uiteraard effectief kunnen ingrijpen. Dit vereist hulpmiddelen en training.

De leidinggevende en het desbetreffende team maken afspraken over passende assistentie.

5.1.2. HandRIJKingen

Typen assistentie

Er zijn verschillende typen assistentie te onderscheiden:

- 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 externen
- fysiek ingrijpen/gepast geweld inzetten (in concreet omschreven situaties en met duidelijke voorwaarden).

In teams worden afspraken gemaakt en vastgelegd in een agressieprotocol. Het betreft afspraken over:

- Welk type collegiale steun in een bepaalde situatie wordt gebruikt
- Wijze van communiceren , zowel vooraf als tijdens het optreden
- Hoe er wordt geoefend in het verlenen van steun aan elkaar
- Op welke wijze een actie wordt geëvalueerd
- Hoe er wordt omgegaan met situaties die niet met collegiale assistentie op te lossen zijn, of waar collegiale steun niet ingezet kan worden doordat functionarissen alleen of op geïsoleerde locaties werken. Er zijn dan vooraf afspraken gemaakt met partijen die in staat en waar nodig bevoegd zijn de benodigde assistentie te verlenen, zoals interventieteams, beveiligers en/of politie.

5.2. Alarmering en alarmopvolging

5.2.1. Afspraken

In werksituaties waarin het risico op agressie en geweld aanwezig is, dient een geschikte alarmeringsmogelijkheid beschikbaar te zijn, waarop te allen tijde direct wordt gereageerd en waarbij adequate assistentie wordt verleend.

Nadere informatie

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. Dat geldt ook voor situaties waarin een gesprek, omwille van agressief gedrag door een externe is beëindigd en deze externe weigert de locatie/ruimte te verlaten.

Het inschakelen van passende hulp gebeurt door collega's of derden te alarmeren.

Voor alarmering zijn procedureafspraken nodig en technische systemen (zowel binnen als buiten Rijksgebouwen).

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.

5.2.2. HandRIJKingen

Passende alarmering en assistentie

Het is van groot belang goed te bekijken welke manier van alarmering en assistentie verlenen past bij de verschillende situaties die zich kunnen voordoen.

Per departement(onderdeel) waar agressie en geweld kan voorkomen is in de RI&E een analyse gemaakt van de risicovolle situaties.

- Voor de verschillende risicosituaties dient aangegeven te worden welke alarmering gewenst is (en hoe opvolging van het alarm plaatsvindt)
- Binnen overheidskantoren zijn er altijd technische alarmerings- en communicatiemiddelen beschikbaar die ingeschakeld kunnen worden
- Werknemers die buiten de overheidsgebouwen geconfronteerd kunnen worden met agressie en geweld beschikken over een draagbaar alarmeringsinstrument (mobiele alarmknop) en/of communicatiemiddel (mobiele telefoon).
- Er dient een alarmeringsinstructie beschikbaar te zijn. Werknemers worden aan de hand hiervan geïnstrueerd en ze oefenen voor zij zelfstandig met de werkzaamheden beginnen en verder dusdanig periodiek dat de geoefendheid gewaarborgd is. Per departement(onderdeel) dient dit nader ingevuld te worden

- In de alarmeringsinstructie is aangegeven:
 - welk type alarmering in welke situatie gebruikt moet worden
 - 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.
- De alarmeringsprocedure wordt ten minste jaarlijks geoefend.

6. Aanpakken van negatieve effecten van agressie en geweld

6.1. Melden en registreren van agressie- en geweldsincidenten

6.1.1. Afspraken

Elke organisatie heeft een procedure melden en registreren van agressie- en geweldsincidenten. Deze procedure beschrijft de gehanteerde organisatienorm ten aanzien van gedrag dat wel/niet geaccepteerd wordt, en welk gedrag van burgers gemeld moet worden als agressie- en geweldsincident. De organisatie zorgt ervoor dat (in de persoon van de leidinggevende) de werknemers de procedure melden en registreren kennen en ziet erop toe dat de procedure op de juiste wijze wordt uitgevoerd. Er zijn afspraken over het opvolgen van incidenten, met daarbij aandacht voor opvang en nazorg voor de werknemer en dadergerichte afhandeling. Leidinggevendens dragen er zorg voor dat de melder zo spoedig mogelijk (richtlijn: waar mogelijk binnen 48 uur) terugkoppeling krijgt over de stappen die naar aanleiding van de melding zijn genomen. Jaarlijks wordt een geanonimiseerd overzicht van geregistreerde incidenten aan de werkgever en het medezeggenschapsorgaan verstuurd. Dit overzicht is input voor de evaluatie van de aanpak van agressie en geweld en voor het leren van incidenten.

Nadere informatie

Melding van incidenten¹⁴ draagt bij aan het verbeteren van de veiligheid, aan opvang en nazorg en is input voor het verbeteren van de dienstverlening.

De melding van incidenten gebeurt in een passend registratiesysteem, waarbij de privacy van de melder is gewaarborgd.

De informatie die nodig is in de registratie van incidenten is weer te geven in zeven W's:

- Wie is de veroorzaker/agressor? Wie was/waren er nog meer betrokken?
- Wat is er precies gebeurd?
- Waar is het gebeurd?
- Wanneer is het gebeurd?
- Op welke wijze is het gebeurd?
- Waarom is het gebeurd? Wat was de aanleiding of reden voor het gedrag?
- Waarmee is het gebeurd?

Deze 7W's kunnen vertaald worden in eigen vragen.

6.1.2. HandRIJKingen

Binnen de rijksoverheid is het ARO (Agressie Registratie Overheid) beschikbaar als digitaal systeem voor het melden, registreren en afhandelen van incidenten van agressie en geweld. Het ARO is ondergebracht bij P-Direkt. Organisaties die gebruik maken van ARO kunnen het systeem grotendeels zelf inrichten, zodat

¹⁴ Als een agressie-incident kan worden aangemerkt als een arbeidsongeval. De werkgever is verplicht om een arbeidsongeval direct te melden aan de Nederlandse Arbeidsinspectie wanneer er sprake is van:

- dodelijke afloop
- ziekenhuisopname
- (vermoedelijk) blijvend letsel

Melden van een arbeidsongeval bij de Nederlandse Arbeidsinspectie kan via deze link:

[Arbeidsongeval melden | Melden | Nederlandse Arbeidsinspectie \(nl.arbeidsinspectie.nl\)](https://www.arbodienst.nl/nl/Arbeidsongeval-melden)

ARO optimaal aansluit bij het eigen beleid ten aanzien van melden, registreren en afhandelen.

Binnen ARO (en andere agressieregistratiesystemen) mogen persoonsgegevens van externen die zich agressief uiten vastgelegd worden middels naam en geboortedatum. Deze gegevens zijn nodig om een evt. sanctie aan de juiste persoon te richten. Daarnaast mogen deze gegevens binnen het departement(onderdeel) geraadpleegd worden als een risico-inschatting bij een bezoek van een externe, of bij een bezoek aan een externe, moet worden gemaakt. Bewaartermijnen van deze raadpleegbare gegevens zijn gemaximeerd op 24 maanden.

6.2. Eerste opvang en nazorg

6.2.1. Afspraken

Iedere werknemer die te maken heeft gehad met een incident met agressie en geweld (als direct betrokkene of als getuige) wordt altijd 1^e opvang en nazorg aangeboden. Bij de uitvoering is sprake van maatwerk op basis van de beleving van de werknemer.

De 1^e opvang staat in het teken van het bieden van emotionele en praktische ondersteuning (eerste hulp, begeleiding naar huis, het informeren van huisgenoten, het melden van het incident, het inzetten van (tijdelijk) ander werk, het vergoeden van materiële schade of het doen van aangifte bij de politie).

De nazorg is primair bedoeld om het proces van verwerking en herstel te ondersteunen. De werkgever organiseert hiervoor bedrijfsopvang en/of professionele hulpverlening.

De leidinggevende is eindverantwoordelijk voor de opvang en nazorg van werknemers.

Nadere informatie

1^e Opvang

Na een incident kunnen direct betrokkenen, maar ook getuigen van het incident aangeslagen zijn.

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 kan de emotie van direct betrokken passend worden opgevangen.

De eerste opvang heeft als doel:

- Ondersteuning van en aandacht voor de direct betrokkene(n)
- afwenden of beperken van direct 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 emoties die door het incident kunnen zijn ontstaan.

Nazorg

Een (ernstig) incident kan voor betrokkenen veel impact hebben. De confrontatie met incidenten heeft vaak een negatieve invloed op het werkplezier. Daarnaast kunnen zowel de lichamelijke reacties (gespannenheid, slecht slapen) als de psychische (herbeleven, hyperalertheid, geïrriteerdheid, snel emotioneel worden) langere tijd aanhouden.

Voor het merendeel zijn dit normale reacties op een abnormale situatie. Vaak zal het herstellvermogen van betrokkenen voldoende zijn en zullen de reacties in de loop van een aantal dagen of weken verdwijnen.

Dit herstel kan worden bevorderd door praktische ondersteuning bij het oplossen van allerlei zaken die door het incident zijn ontstaan en door emotionele steun van (hiertoe opgeleide) collega's en leidinggevenden. We hebben het dan over nazorg.

Nazorg dient verleend te worden aan iedereen die als slachtoffer of getuige betrokken is geweest bij een incident van agressie en geweld en aan degenen die erom vragen.

6.2.2. HandRIJKingen

Richtlijn voor 1^e opvang en nazorg

1^e Opvang

Voor het adequaat vormgeven van de 1^e opvang dienen de volgende zaken geregeld te zijn:

- er een protocol voor de eerste opvang en nazorg
- als agressie-incidenten voor kunnen komen zijn leidinggevenden of bedrijfsopvangsers geïnstrueerd en getraind in het verlenen van de eerste opvang. Bij de 1^e opvang wordt als eerste een veilige, rustige plek geboden. Daarnaast horen bij de eerste opvang veel regeltaken waarvoor beslissingsbevoegdheid

nodig is. Daarom is er een belangrijke taak weggelegd voor de leidinggevende of bedrijfsopvang

- Leidinggevend en of bedrijfsopvang zijn bevoegd om bij incidenten ter plekke maatregelen te kunnen nemen om risico's te beheersen en gevaar af te wenden.

Nazorg

- De nazorg richt zich op het herstel van de normale werksituatie door:
 - de stress door/impact van 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 naar professionele hulp
 - de nazorg af te sluiten en te evalueren (zonder complicaties na vier tot zes weken, waarbij de mogelijkheid open gehouden wordt er op een later moment weer op terug te komen, bv. in de p-gesprekken).
- De direct leidinggevende van de betrokken werknemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de nazorg
- Voor departement(onderdelen)/functiegroepen waar het risico op agressie en geweld beoordeeld is als hoog, is bedrijfsopvang georganiseerd
- In situaties waarin de nazorg door leidinggevende of bedrijfsopvang onvoldoende toereikend is, zorgt de werkgever voor beschikbaarheid van professionele hulpverlening.
- Degenen die betrokken zijn bij de nazorg zijn bekend met het protocol dat wordt gehanteerd en zijn hiervoor opgeleid.

6.3. Evaluatie van beleid en incidenten

6.3.1. Afspraken

Evaluatie draagt bij aan continu leren en verbeteren. Het is niet gericht op functioneren van individuele werknemers maar op werkzaamheid van de afspraken.

Ook de aanpak van agressie en geweld dient periodiek geëvalueerd te worden, om te voorkomen dat plannen, maatregelen en afspraken hun effectiviteit verliezen. Er dient gekeken te worden of het beleid en de genomen maatregelen adequaat zijn gebleken.

Door het analyseren van incidenten wordt inzicht verkregen in achtergronden en oorzaken en kan de effectiviteit van getroffen maatregelen worden beoordeeld. Daarnaast kan in kaart gebracht worden of er aanknopingspunten voor de organisatie zijn gericht op het voorkomen van incidenten in de toekomst en het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Bevindingen en uitkomsten van evaluatie en bijstelling vormen input voor actualisatie van het plan van aanpak RI&E.

6.3.2. HandRIJKingen

Invulling geven aan de evaluatie van beleid en incidenten¹⁵

Er wordt onderscheid gemaakt tussen het evalueren van het gevoerde beleid en het evalueren van incidenten, met als doel om ervan te leren.

Evaluatie van beleid (jaarlijks)

Hierbij gaat het om evaluatie van het beleid geldend voor het hele departement(onderdeel) aan de hand van de volgende processtappen:

- Beoordelen beleidsdocumenten

Er wordt beoordeeld of het gevoerde beleid voldoende is uitgewerkt vergeleken met actuele inzichten over de aanpak van agressie en geweld.

- Implementatie en effectiviteit maatregelen

Per functiegroep waar een risico bestaat op confrontatie met agressie en geweld wordt de mate van implementatie en de effectiviteit van maatregelen geëvalueerd. Hierbij worden leidinggevend en een

¹⁵ Bron: [Na een incident - A&O Arbocatalogi \(aeno.nl\)](http://aeno.nl)

vertegenwoordiging van werknemers betrokken. Er wordt tevens nagegegaan of er trends kunnen worden vastgesteld.

Het beleid en de uitgevoerde maatregelen dienen bij te dragen aan vermindering van blootstelling aan agressie en geweld en aan vermindering van negatieve gevolgen hiervan. Overigens dient opgemerkt te worden dat door het vestigen van de aandacht op melden, het aantal meldingen juist kan zijn gestegen en de meldingsbereidheid wel is toegenomen, maar het aantal incidenten niet.

- Conclusie en verslaglegging

Per functiegroep wordt een eindconclusie opgesteld over de beheersing van agressie en geweld.

Resultaten worden vastgelegd in een evaluatieverslag. Dit is van belang voor beoordeling en besluitvorming door het management en voor het informeren en toetsen van het beleid door het medezeggenschapsorgaan.

Evalueren van incidenten

Bij de analyse van agressie-incidenten is het niet van belang wie er mogelijk iets fout heeft gedaan, maar waarom het fout is gegaan: welke veiligheidsaspecten waren afwezig of hebben niet gewerkt, en wat waren de achterliggende oorzaken. Door die vragen te beantwoorden kunnen er structurele verbetermaatregelen worden opgesteld om herhaling te voorkomen. Leren van incidenten staat hierin voorop. Er dienen afspraken te worden gemaakt over wie/welke rollen/functionarissen de incidentenanalyse uitvoeren.

Bij het analyseren worden de volgende stappen doorlopen:

- Risicotaxatie

Wanneer een incident is gemeld, is het van belang om het risico op herhaling en de ernst van het incident vast te stellen. Door dat te doen kan bepaald worden in welke mate er (extra) voorzorgsmaatregelen getroffen dienen te worden.

- Onderzoek van aanleiding en oorzaken

Het onderzoeken van de aanleiding en de oorzaken van incidenten is een zeer belangrijk onderdeel van de incidentanalyse en evaluatie. Het onderzoek levert immers aanvullende informatie op over structurele oorzaken, die vaak niet direct zichtbaar zijn. Het vindt plaats door contact op te nemen met de melder en andere betrokkenen, door evt. locatiebezoek en door analyse van de werkafspraken en handelingsinstructies uit het agressieprotocol.

- Trendanalyses

Door bepaalde kenmerken van de incidentmeldingen in verschillende tijdsperioden te beschouwen, zijn bepaalde trends waar te nemen die van betekenis kunnen zijn. Enerzijds om inzicht te verkrijgen in patronen ten aanzien van incidenten. Anderzijds kan het ook iets zeggen over de meldcultuur. Per tijdsperiode kan gekeken worden naar aantallen meldingen per bepaald type incident (bijvoorbeeld verbale agressie, bedreiging, fysiek geweld), of per locatie (zoals huisbezoek, spreekkamer, in de openbare ruimte).

Het is van evident belang dat meldingen geanalyseerd worden. Dit kan plaatsvinden door:

- een steekproefsgewijze aanpak om een structureel idee te krijgen van alle verschillende soorten incidenten;
- meldingen uit een bepaalde periode. Selecteer bijvoorbeeld een periode waarvan verwacht wordt dat er meer incidenten zullen voorkomen;
- aandacht voor een bepaald proces om inzicht te krijgen in de mate van betrouwbaarheid van dit proces, bijvoorbeeld het afsprakensysteem en de wachttijdinformatie;
- meldingen met een bepaald thema, bijvoorbeeld alle bedreigingen.

Incidentanalyse en -evaluatie is een manier om inzicht te krijgen in agressierisico's, met als doel deze risico's weg te nemen of te beheersen. Verbeteringen moeten leiden tot minder risico's, waardoor de kans op incidenten kleiner wordt. Het is belangrijk afspraken te maken over bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor het doorvoeren van verbeteracties naar aanleiding van de meldingen en registraties.

6.4. Dadergerichte aanpak: maatregelen en sancties

6.4.1. Afspraken

De werkgever hanteert een procedure voor het sanctioneren van daders van agressie en geweld. Deze is erop gericht de dader zo snel mogelijk te laten weten dat zijn gedrag niet wordt getolereerd en welke maatregelen of sancties hierop worden genomen. Dit onder het motto dat agressie en geweld nooit mag lonen. Maatregelen en sancties die worden uitgezet zijn afgestemd op de aard van de vertoonde agressie en

geweld en op eventuele herhalingen van agressief gedrag. De werknemer die bij het incident betrokken was, wordt geïnformeerd over de voorgenomen maatregel of sanctie.

Het door de organisatie vastgestelde sanctiebeleid (waarin is beschreven welke maatregel of sanctie wordt getroffen bij welk type agressie en geweld) is leidend. Een maatregel of sanctie die wordt getroffen wordt vanuit de werkgever, door een daartoe bevoegde persoon, opgelegd.

6.4.2. HandRIJKingen

Een departement(onderdeel) maakt afspraken over maatregelen of sancties, die worden opgelegd aan een externe die de regels overtreedt. Maatregelen en sancties worden ontwikkeld in samenhang met de huis- en gedragsregels.

De aard en duur van een maatregel of sanctie zijn afgestemd op de aard van de vertoonde agressie en geweld en op eventuele herhalingen van agressief gedrag in een bepaalde periode.

Maatregelen/sancties die kunnen worden opgelegd zijn bv:

- 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 of een aangepast beveiligingsregime behoren tot de mogelijkheden
- indien mogelijk: het uitstellen of verplaatsen van de dienstverlening. Bijvoorbeeld een afspraak om de externe op een later tijdstip te laten terugkomen of de dader sommeren om zich op een ander tijdstip te melden op een andere locatie.

Daarnaast wordt:

- altijd, in overleg met de betrokkene, als werkgever de aangifte van een strafbaar feit gedaan bij de politie.
- alle veroorzaakte schade in principe verhaald op de dader.

Onderstaand is een voorbeeld van een sanctiematrix opgenomen¹⁶

Soort agressie (face-to-face, telefonisch, schriftelijk, online, sociale media)	Sanctie*	Sanctie bij recidive*
(Non-)verbale agressie	Schriftelijke waarschuwing	Pand- of contactverbod 1 maand en melding bij politie
Persoonlijke bedreiging	Pand- en/of contactverbod 3 maanden	Pand- en/of contactverbod 6 tot 12 maanden
Fysiek geweld zaakgericht	Pand- en/of contactverbod 6 tot 12 maanden	Pand- en/of contactverbod 12 tot 18 maanden
Fysiek geweld mensgericht	Pand- en/of contactverbod 12 maanden	Pand- en/of contactverbod 24 maanden
Combinatie van agressievormen	Toepassing van de hoogste sanctie	Verdubbeling van de sanctie

* Bij strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan bij de politie

In situaties waarin sprake is van herhaalde (non-)verbale agressie, persoonlijke bedreiging of fysiek geweld kan, voorafgaand aan het opleggen van de formele sanctie, een stop- of incidentgesprek worden gevoerd. De externe wordt hierin aangesproken op gedrag en er worden afspraken voor de toekomst gemaakt. Als de externe goed aanspreekbaar en corrigeerbaar is, wordt gevraagd naar de oorzaak van het ontstaan van de vertoonde agressie (wederhoor toepassen). De organisatie kan hier mogelijk van leren in relatie tot de dienstverlening. Daarbij blijft nog altijd het uitgangspunt dat vormen van agressie en geweld niet geaccepteerd worden.

6.5. Dadergerichte aanpak: aangifte doen

6.5.1. Afspraken

De werkgever dient een duidelijk beleid te hebben voor het doen van aangifte en voor het informeren van de werknemer over het vervolg van de aangifte. Als sprake is van een vermoedelijk strafbaar feit kan als werkgever aangifte worden gedaan bij de politie, conform landelijke richtlijnen op het gebied van aangifte

¹⁶ Bron: [Na een incident - A&O Arbocatalogi \(aeno.nl\)](http://na.eenincident.nl)

doen van agressie-incidenten gericht tegen werknemers met een publieke taak¹⁷. De werknemer die betrokken is geweest bij het incident, treedt op als getuige. Bij het doen van aangifte door (een vertegenwoordiger van) de werkgever wordt altijd als domicilie het adres van de organisatie opgegeven. De adresgegevens van de werknemer worden nooit opgenomen in de aangifte. De veiligheid van de betreffende werknemer dient gewaarborgd te zijn. In sommige gevallen kan daarom (deels) anoniem aangifte worden gedaan. De getuigenis van een betrokken werknemer wordt in dat geval opgetekend onder nummer (zaak- of personeelsnummer). Op deze manier (deels) anoniem aangifte doen is mogelijk als er gegronde redenen zijn voor de werknemer om te vrezen voor belemmering in de uitoefening van het beroep, overlast of represailles. De hulpofficier van Justitie beoordeelt de mogelijkheden voor (deels) anoniem aangifte doen. Bij de start van het aangifteproces kan door de werkgever overleg gevoerd worden met de hulpofficier van Justitie om de mogelijkheden voor anoniem aangifte doen te bespreken.

Nadere informatie

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 altijd aangifte gedaan. Het kan zowel gebeurtenissen betreffen waarvan de werknemer zelf slachtoffer is als gebeurtenissen waarvan hij getuige is.

Uit het oogpunt van zorgvuldig werkgeverschap en om te onderstrepen dat gewerkt wordt vanuit een organisatienorm doet de werkgever aangifte en niet de werknemer. De werknemer treedt op als getuige.

Als een werknemer intern melding heeft gemaakt van een strafbaar feit worden de volgende stappen gevolgd:

- De werkgever overlegt met de betrokken werknemer dat als werkgever aangifte wordt gedaan.
- Landelijke richtlijnen op het gebied van aangifte doen van agressie-incidenten gericht tegen werknemers met een publieke taak worden daarbij gevolgd.
- Bij het doen van aangifte zal het adres van de werkgever worden gebruikt als domicilie, om te voorkomen dat privé-adresgegevens van de werknemer bekend worden gemaakt aan ouders.
- De werknemer die betrokken is geweest bij het incident, treedt op als getuige. In basis is daarbij de regel dat voornaam en achternaam van de werknemer worden genoemd in de aangifte.
- Als de veiligheid van een werknemer in het geding is, kan met de hulpofficier van Justitie worden overlegd over (deels) anoniem aangifte doen. De getuigenverklaring wordt dan onder een nummer (zaak- of personeelsnummer) genoteerd zonder toevoeging van voor- en achternaam van de werknemer. De werkgever dient hiervoor overleg te voeren met de hulpofficier van Justitie en voorafgaand aan het doen van aangifte concrete afspraken maken over de mogelijkheden ten aanzien van anoniem aangifte doen.

De informatie die nodig is om aangifte te doen is weer te geven in 7 W's:

- Wie is de veroorzaker/agressor? Wie was/waren er nog meer betrokken?
- Wat is er precies gebeurd?
- Waar is het gebeurd?
- Wanneer is het gebeurd?
- Op welke wijze is het gebeurd?
- Waarom is het gebeurd? Wat was de aanleiding of reden voor het gedrag?
- Waarmee is het gebeurd?

Deze vragen worden door de politie gesteld als aangifte wordt gedaan. Het is belangrijk om een antwoord op deze vragen al voor te bereiden voordat aangifte bij de politie wordt gedaan.

Naast het doen van aangifte is het ook mogelijk om melding te doen bij de politie en/of om een stopgesprek aan te vragen. Een melding bij de politie kan worden gedaan als er nog geen sprake is van een strafbaar feit, waarvan aangifte kan worden gedaan. De politie legt een melding vast, waardoor zicht ontstaat op de aard en hoeveelheid meldingen van bv. 'probleemklanten' of 'probleemlocaties'. Er wordt dossier opgebouwd. Als de externe een strafbaar feit pleegt kunnen eerdere meldingen meewegen bij het bepalen van een eventuele straf.

Als bij de politie een stopgesprek wordt aangevraagd, dan spreekt de politie een dader aan op zijn/haar gedrag. Dat kan bij de dader thuis, of op het politiebureau. Na een stopgesprek is de keuze aan de dader. De dader stopt met het agressieve gedrag, of er wordt aangifte gedaan, waarna strafvervolgning plaatsvindt.

¹⁷ VPT code opgeven bij de aangifte

6.5.2. HandRIJKingen

Op de website www.veiligepubliekdienstverlening.nl is informatie opgenomen over melding en aangifte bij de politie en over het stopgesprek.

Ook is op deze website een factsheet gepubliceerd over anonimiteit in het strafproces.

6.6. Dadergerichte aanpak: verhalen van schade

6.6.1. Afspraken

De werkgever heeft een procedure om eventuele schade berokkend aan de dienst en/of aan de werknemer te verhalen op de dader. De betrokken werknemer wordt hierover geïnformeerd.

Nadere informatie

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

- 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 betrokkene(n) een tijd niet of met veel meer spanningen hebben gewerkt.

Er zijn verschillende mogelijkheden om schade te verhalen:

- 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 hen betaalde kosten ook verhalen.

6.6.2. HandRIJKingen

Op het Rijksportaal is het protocol schade verhalen te vinden middels onderstaande link:

<https://rijksportaal.overheid-i.nl/onderwerpen/personeel/artikelen/financien/salaris/schadevergoeding.html>

7. Voorlichting en instructie

7.1 voorlichting en instructie

7.1.1 Afspraken

Werknemers die in hun werk te maken kunnen krijgen met agressie en geweld, worden voorgelicht over de risico's van agressie en geweld, hoe te handelen als agressie en geweld voorkomt, de gevolgen van agressie en geweld en alle maatregelen die getroffen zijn om deze risico's te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken. De voorlichting is onderdeel van het introductieprogramma en wordt aangeboden voordat iemand met zijn werkzaamheden begint. Voor alle werknemers wordt deze voorlichting periodiek herhaald. De noodzakelijke frequentie van herhaling wordt afgestemd op het risiconiveau en wordt opgenomen in het plan van aanpak van de RI&E.

Nadere informatie

Voor situaties/functies waarvan bekend is dat agressie en geweld kan voorkomen, is het noodzakelijk dat de werkgever ervoor zorg draagt dat werknemers voorlichting krijgen over de risico's die hun werk met zich mee brengt en de maatregelen die de organisatie in deze heeft getroffen.

De voorlichting over de risico's in het werk en de aanpak ervan bestaat uit:

- wat de werkgever doet om risico's op agressie en geweld te verkleinen.
- een duiding van de risico's van agressie en geweld die in werksituaties kunnen voorkomen
- informatie over de invloed van eigen gedrag op agressie en geweld van externen (behandelen huis- en gedragsregels en gedragscode)
- de maatregelen die in de werksituatie genomen kunnen worden om werknemers en anderen te

beschermen bij agressie en geweld

- hoe de werknemer handelt als deze betrokken is geweest bij agressie of geweld (hoe incident te melden en welke hulp en nazorg beschikbaar zijn)

7.1.2 HandRIJKingen

De belangrijkste beleidsuitgangspunten, normstelling en afspraken over melden en opvang en nazorg kunnen bv. worden vastgelegd in een kort filmpje. Een dergelijk filmpje kan worden opgenomen in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers en kan ook met herhaling worden getoond in werkoverleg.

7.2 Training

7.2.1 Afspraken

Voor werksituaties waarin het risico op agressie en geweld aanwezig is, zijn de werknemers voldoende getraind om een risico op escalatie tot een minimum te beperken en om adequaat te reageren op agressie en geweld. De inhoud en frequentie van de training wordt afgestemd op het risiconiveau en de contactsoort. Onderdelen van de training kunnen zijn:

- Helderheid verschaffen over wat wordt verstaan onder normoverschrijdend gedrag
- Competentieversterking/vaardigheidstraining gericht op het omgaan met emotie, de-escaleren van emotie en grenzen stellen
- Competentieversterking/vaardigheidstraining gericht op het reageren op agressie, grenzen houden en bewaken van de veiligheid.

Nadere informatie

Als zich ondanks alle voorzorgmaatregelen toch agressie en geweld voordoet, is het belangrijk dat werknemers daar adequaat op reageren. Hierdoor kan de agressie worden ingeperkt of afgebouwd (de-escaleren). Een verkeerde reactie kan juist escalierend werken.

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. Daarom zal in trainingen het gewenste gedrag regelmatig geoefend moeten worden.

Aan de hand van de RI&E wordt bepaald welke groepen werknemers door de aard van het werk en/of de werkomgeving tot de risicogroep behoren.

- Voor werknemers die geen risico lopen op agressie en geweld in het werk , volstaat het verzorgen van voorlichting (afpraak Voorlichting en instructie)
- Voor werknemers die risico lopen op agressie en geweld geldt dat:
 - de werkgever ervoor zorgt dat werknemers tijdens de inwerkperiode en hierna zo frequent als nodig, training hebben gekregen om te werken vanuit de organisatienorm, voorzorgsmaatregelen te treffen, agressie en geweld te herkennen, de-escaleren en hanteren
 - de training is afgestemd op de werksituatie (inclusief wijze van alarmering en vluchtroutes) van de betrokkenen
 - de training is afgestemd op de contactsoort (telefonisch contact met externen, contact aan balie en/of spreekkamer, contact op huis- of bedrijfsbezoek, contact in de openbare ruimte, contact met groepen, contact in een gesloten setting)
- Voor werknemers die werken in situaties waarbij het risico op directe confrontatie met agressie en geweld groot is, geldt aanvullend dat:
 - 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 weerbaarheid, persoonlijke beschermingsmiddelen en, waar van toepassing, de hantering van geweldsmiddelen met de daarbij behorende conditietest.
 - Er moeten voldoende oefenmomenten gecreëerd worden om de fysieke en zelfverdedigingsvaardigheden te onderhouden en om te voldoen aan de eisen die gesteld zijn om geweldsmiddelen te mogen gebruiken.

Leidinggevenden hebben een belangrijke voorbeeldfunctie en een coördinerende en aanjagende rol. Zij worden voorgelicht over het beleid dat door het departement(onderdeel) wordt gevoerd en de wijze waarop zij hier met hun afdeling of team concreet invulling aan geven. Leidinggevenden worden daarnaast getraind in het verzorgen van 1^e opvang en nazorg.

7.2.2 HandRIJKingen

Training

De werknemer moet enerzijds weten hoe normoverschrijdend gedrag van een externe te voorkomen is (met ook aandacht voor het eigen aandeel in de interactie) en moet anderzijds weten hoe tijdens uitingen van normoverschrijdend gedrag door de externe, te handelen. De werknemer kent de procedures die binnen zijn/haar team/afdeling van toepassing zijn. Per team/afdeling met contact met externen wordt twee maal per jaar een thematisch werkoverleg vormgegeven over het thema. Een van deze twee jaarlijkse momenten worden ingevuld middels een dilemmasessie. Daarnaast is sprake van vaardigheidstrainingen, die aansluiten bij de contactsoort en die, passend bij het risico op agressie en geweld, herhaald worden. In de praktijk betekent dit dat herhaling bij hoog risico jaarlijks en bij beperkt risico uiterlijk één keer per drie jaar plaatsvindt. Elk departement(onderdeel) maakt jaarlijks een opleidingsplan. Deelname aan vaardigheidstrainingen is voor werknemers verplicht.

De trainingen van werknemers vinden plaats in (kleine) groepen en afgestemd op risico, contactsoort en evt. leerdoel.

In het vormgeven van trainingen worden voor de volgende contactsoorten, specifieke trainingen verzorgd:

- Telefonisch contact met een externe
- Contact met een externe aan de balie of in een spreekkamer
- Contact met een externe tijdens huisbezoek
- Contact met een externe tijdens bedrijfsbezoek
- Contact met een externe in de openbare ruimte
- Contact met een externe vanuit een toezichthoudend of controlerend kader
- Contact met een externe vanuit een handhavend kader
- Contact met burgers in groepsbijeenkomsten/inspraakavonden
- Agressie via sociale media

In de trainingen wordt naast het onderscheid in contactsoort, ook een onderscheid gemaakt in verschillende gespreksvaardigheden. Vaardigheden die aan bod kunnen komen zijn:

- Klantgericht handelen
- Herkennen en erkennen van emotie (sociaal-emotionele vaardigheden, de-escaleren)
- Grens stellen en grens houden
- Risico-analyse maken
- Mentaal/fysieke weerbaarheid
- Fysiek optreden