



VRR Protocol

bij een

Agressie en Geweld Incident



Colofon

Dit document is tot stand gekomen onder regie van de afdeling Human Resource

Adres

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR)
Postbus 9154, 3007 AD Rotterdam
www.veiligheidsregio-rr.nl

Druk

Versie 1.0 def
28 december 2015

Auteur en eindredactie

Jules Winkel, casemanager Agressie en Geweld

Met medewerking van:

Sandra van Velzen, Sr beleidsmedewerker Arbo en re-integratie
Astrid Mulder, afdeling Communicatie
Afdeling BJZ

Versiebeheer

Versie	Datum	Wijzigingen ten opzichte van vorige versie
1.0 def	28 december 2015	n.v.t.

Inhoudsopgave

Inleiding

1. Handelen na het incident
 - 1.1 Handelen in de eerste 48 uur
 - 1.2 Handelen na de eerste 48 uur
 - 1.3 Samenvattend overzicht: Wie doet wat?

2. Afhandelen van de schade
 - 2.1 Inleiding
 - 2.2 Vaststellen van de schade
 - 2.3 Vergoeden van de schade
 - 2.4 Verhaal van de schade
 - 2.5 Juridisch stappenplan n.a.v. geweldsincident

3. Preventie
 - 3.1 Inleiding
 - 3.2 Rond het werk
 - 3.3 Rond het personeel
 - 3.4 Rond de burger

4. Achtergrondkader
 - 4.1 Inleiding
 - 4.2 Algemene zaken rond het protocol
 - 4.3 Aangifte
 - 4.4 Schadevergoeding en verhaal
 - 4.5 Registratie

Inleiding

Binnen de VRR worden medewerkers met publiekscontacten steeds vaker geconfronteerd met tegen hen gerichte vormen van agressie en geweld, zowel fysiek als verbaal. In navolging van de Politie Rotterdam-Rijnmond en de RET heeft de VRR een pakket maatregelen genomen gericht op het vergroten van de veiligheid en weerbaarheid van de medewerkers. De concrete maatregelen zijn opgenomen in het onderliggende ‘Protocol bij een Agressie en Geweld incident’.

De casemanager Agressie en Geweld (A&G) is een nieuwe functie binnen de VRR en wordt ingevuld door de beleidsmedewerker Agressie en Geweld. De casemanager A&G heeft de volgende taken.

- Managen van geweldsincidenten bij de afhandeling van de verschillende processen;
- Verantwoordelijk voor de coördinatie, afhandeling, mate van ondersteuning, monitoren van de voortgang en uitvoering van de processtappen;
- Ondersteunen en adviseren van de direct leidinggevende van de werknemer die met agressie en geweld is geconfronteerd;
- Regelen juridische ondersteuning voor de betrokken werknemer (indien nodig);
- Begeleiden van het proces van aangifte. Regelen plaats en tijdstip van aangifte. Indien nodig aangifte doen namens de werkgever aangifte;
- Ervoor zorgdragen dat in geval van materiele en/of immateriële schade te allen tijde wordt gevoegd in het strafdossier;
- Periodiek informeren van de betrokken werknemer en de direct leidinggevende over het verloop van het opsporings- en vervolgingsproces;
- De betrokken werknemer voorbereiden op de behandeling van de zaak bij de rechter en hierbij zelf aanwezig zijn;
- Zorgdragen voor terugkoppeling van de uitspraak van de rechter t.b.v. publicatie op het intranet;
- Verzamelen en analyseren incidentmeldingen, verbetervoorstellen doen en eens per jaar terugkoppeling van meldingen en aanbevelingen aan de directie;
- Jaarlijks opstellen van een managementrapportage met de belangrijkste cijfers, een grafische weergave van deze cijfers, een korte weergave van de meest opvallende uitkomsten, een evaluatie van het beleid, de conclusies en verbetermaatregelen.

Doel en strekking protocol*

Doel van het protocol is:

- bekendheid met de verschillende vormen voor het doen van aangifte;
- richtlijnen voor het ‘ontzorgen’ van de medewerker door goed werkgeverschap;
- richtlijnen voor de leidinggevenden: wat te doen bij een incident van agressie en geweld;
- belangen van de VRR veilig stellen en schade verhalen.

Uitgangspunt van dit protocol is dat geweld en/of agressie tegen medewerkers altijd een vervolg krijgt. Enerzijds vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap, anderzijds met het oog op strafrechtelijke handhaving (vervolg van de dader). Bij goed werkgeverschap gaat het om een actieve rol in de vorm van ondersteuning, begeleiding, verwijzing, opvang, e.d. van medewerkers, die het slachtoffer van geweld zijn geworden. Ook het verhalen van de (im)materiële schade op de dader(s) is één van de acties. Bij strafrechtelijke handhaving gaat het om de prioriteit die politie en Openbaar Ministerie, indien mogelijk en opportuun, geven aan de aangifte (politie) en de vervolging van de dader (OM).

De leidinggevende en de casemanager A&G dienen de medewerker te “ontzorgen” na een incident (zie samenvattend overzicht pagina 20 ‘wie doet wat’).

Dit protocol gaat uit van maximale ondersteuning door de VRR indien een medewerker slachtoffer is geworden van agressie of geweld. Een adequate, efficiënte maar vooral slagvaardige bedrijfsopvang

respectievelijk schadeverhaal en schadevergoeding zijn hierbij essentiële aspecten. Bovendien gaat er een belangrijk preventief signaal uit van een actieve strafrechtelijke aanpak van personen die

geweld plegen tegen medewerkers in de rechtmatige uitoefening van hun functie. De VRR heeft als werkgever de plicht de nodige voorzieningen te treffen om geweld tegen medewerkers zoveel mogelijk te voorkomen. De medewerker dient vanuit zijn of haar professionele houding, met inachtneming van de werkvoorschriften / werkprotocollen, op zo'n manier met incidenten om te gaan dat geweld zoveel mogelijk wordt voorkomen.

*=Indien er zich situaties voordoen waarin dit protocol niet voorziet beslist de Directie.

1. Handelen na het incident

1.1. Handelen in de eerste 48 uur

1.1.1. Beëindigen bedreigende situatie

Een bedreigende situatie dient zo spoedig mogelijk beëindigd te worden, hetzij door de medewerker, hetzij door anderen.

1.1.2. Direct melden aan leidinggevende

Een medewerker, die tijdens zijn dienst slachtoffer wordt van agressie en/of geweld met lichamelijk of psychisch letsel als gevolg, staakt zo nodig zijn werkzaamheden. De medewerker meldt het incident direct aan zijn leidinggevende.

1.1.3. Ongeval direct melden aan Inspectie SZW

Als er sprake is van een dodelijk ongeval of een ongeval met ernstig letsel meldt de hoofd officier van dienst (HOvD) of de leidinggevende het ongeval direct telefonisch aan de Inspectie Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Daarna bevestigt de HOvD of de leidinggevende de melding zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Inspectie SZW. Van ernstig letsel is sprake als een slachtoffer binnen 24 uur na het ongeval in een ziekenhuis moet worden opgenomen ter behandeling of observatie.

1.1.4. Opvang door leidinggevende

De leidinggevende zorgt voor de eerste opvang van het slachtoffer en/of waarschuwt het Team Collegiale Ondersteuning (TCO). TCO is een opvangteam van collega's. De leden van het TCO worden speciaal opgeleid in het ondersteunen van collegae welke een traumatische ervaring hebben meegemaakt. Ook weten zij naar wie ze het slachtoffer kunnen doorverwijzen als een goed gesprek niet meer voldoende is. De leidinggevende zorgt (eventueel in overleg met het TCO) ook voor de vervolgoopvang van het slachtoffer en voor het bezoek aan de bedrijfsarts.

1.1.5. Besmettingsaccidenten

In gevallen waarin de medewerker door prikaccidenten, bijtonden, bloedspatten in oog of mond, bloed bij mond-op-mondbeademing of bloed op de niet-intacte huid in contact is gekomen met bloed van een derde, is er kans op besmetting met een virus. De leidinggevende begeleidt de betrokken medewerker naar de GGD om te laten vaststellen of inderdaad besmetting heeft plaatsgevonden. Via de meldkamer tel. 010 – 433 98 97 tussen 08.00 uur en 18.00 uur en daarbuiten 088 – 622 32 23.

1.1.6. Verzamelen relevante gegevens inclusief foto's

De leidinggevende zorgt voor het verzamelen van relevante gegevens tijdens of direct na afloop van een incident. Daarbij horen ook foto 's van de aard van het letsel en eventueel van de plaats van het incident, als dit relevant is. Als aangifte wordt gedaan, draagt de leidinggevende of de casemanager A&G de verzamelde gegevens over aan de politie.

1.1.7. Raadplegen forensisch arts

Als er lichamelijk of psychisch letsel is ontstaan, bezoekt het slachtoffer zo spoedig mogelijk een arts van Forensisch Artsen Rotterdam Rijnmond (FARR). Bij voorkeur tijdens kantooruren. De leidinggevende neemt contact op met de FARR om een afspraak te maken (24-uurs telefoonnummer: 010 - 477 86 61). Dit dient plaats te vinden voordat er aangifte bij de politie wordt gedaan. Bij het maken van een afspraak bij de FARR dient de leidinggevende te melden dat het slachtoffer medewerker is van de VRR. Als het slachtoffer in een ziekenhuis wordt opgenomen als gevolg van het geweldsincident maakt de FARR een letselbeschrijving. Dit gebeurt op locatie (ziekenhuis). De forensisch arts stelt de aard van het letsel vast en de vermoedelijke duur van het herstel. Na het bezoek vult de forensisch arts de geneeskundige verklaring in (ook wel 'letselbriefje' genaamd). Het slachtoffer krijgt dit letselbriefje mee en overhandigt dit aan de politie bij het doen van aangifte. Als na verloop van tijd blijkt dat het geweldsincident meer letsel heeft veroorzaakt dan eerder was vastgesteld, meldt het slachtoffer zich weer bij de FARR. Via een tweede letselbriefje geeft het slachtoffer het letsel door aan de politie. De politie bekijkt of deze informatie kan worden toegevoegd aan het opsporingsdossier.

1.1.8. Direct aangifte doen bij de politie

De medewerker van een geweldsincident waarop dit protocol van toepassing is, doet na een bezoek aan de FARR zo spoedig mogelijk aangifte bij de politie. De leidinggevende gaat met de medewerker mee om aangifte te doen of geeft het slachtoffer de mogelijkheid om zelf aangifte te doen. De leidinggevende begeleidt het slachtoffer desgewenst naar het politiebureau. De politie neemt in principe elke aangifte op. De werknemer geeft altijd als domicilie het adres van de werkgever op. De begeleider van het slachtoffer let erop dat in de aangifte duidelijk wordt gemaakt dat het gaat om een geweldsincident waarbij een medewerker van de VRR is betrokken en dat het protocol van toepassing is.

Als het slachtoffer niet in staat is om naar het politiebureau te gaan, bijvoorbeeld wegens opname in het ziekenhuis, neemt de leidinggevende of de casemanager A&G.

contact op met het betreffende district van de politie over verder te volgen stappen.

Het doen van aangifte is een eerste voorwaarde voor het toepassen van dit protocol. In de praktijk betekent dit dat de medewerker, die aangifte doet, actief wordt ondersteund bij het vergoed krijgen van zijn schade en dat de vordering op de dader wordt overgenomen door de VRR. De VRR probeert de schade te verhalen.

1.1.9. Ook opvang van collega's

Naast aandacht voor het slachtoffer is er ook aandacht nodig voor de (betrokken) collega's. Al naar gelang de intensiteit van het incident kan het nodig zijn deze collega's ook opvang te verlenen dan wel aan te geven wat de gevoelens en acties van directeur en bestuur zijn.

1.1.10 Werkinstructie werkgever en werknemer bij aangifte/melding

Let op:

- Het gepleegde feit moet gericht zijn tegen de functie en/of taak van het slachtoffer.
- Iedereen die kennis draagt van (het begaan van) een strafbaar feit mag aangifte doen, dus ook de werkgever.
- De politie moet deze aangifte opnemen en dient een aangifte publieke taak prioriteit te geven.
- Voorkom dat privé- adresgegevens van het slachtoffer in het dossier terechtkomen.

STAP 1

Het incident betreft:

- | | |
|-----------------------------------|--------|
| - een strafbaar feit | stap 2 |
| - geen strafbaar feit | stap 5 |
| - twijfel over strafbaarheid feit | stap 6 |

STAP 2

De aangever is:

- | | |
|--|--------|
| - de werkgever die namens de werknemer (het slachtoffer) aangifte doet | stap 3 |
| - de werknemer (het slachtoffer) die zelf aangifte doet | stap 4 |

STAP 3

De **werkgever** doet aangifte namens de werknemer.

Maak een melding in het GIR.

Maak melding aan de casemanager Agressie en Geweld, winkel@veiligheidsregio-rr.nl.

3a

Verzamel alle informatie m.b.t. het incident. Politie, officier van justitie en rechter moeten zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies is gebeurd.

Bij deze informatie gaat het om de 7 W's:

- **Wie** kan in verband worden gebracht met het misdrijf (aangever, slachtoffer, getuige, verdachte)?
- **Wat** is er precies gebeurd?
- **Waar** is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?
- **Waar mee** is het misdrijf gepleegd (welke voorwerpen/middelen zijn er gebruikt)?
- Op **welke wijze** heeft het misdrijf plaatsgevonden?
- **Waarom** is het misdrijf gepleegd?

Denk ook aan andere informatie, zoals foto's (van de situatie, personen, verwondingen), camerabeelden, verklaring van de FARR arts (de zgn. letselbrief) of van een getuige.

3b

Maak een afspraak voor het doen van aangifte. Dit kan via het algemene nummer van de politie: 0900-8844. Is er sprake van een ernstig incident dan is het van belang om zo spoedig mogelijk aangifte te doen. Overleg dit met de politie.

3c

Wijs de politie erop dat het gaat om de uitoefening van een publieke taak. Met de politie en het Openbaar Ministerie (OM) zijn afspraken gemaakt over de afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Er wordt hoge prioriteit gegeven aan de opsporing en vervolging van daders. Ook worden hogere straffen geëist. Het is dus van belang dat de politie weet dat u een publieke taak uitoefent.

3d

Doe aangifte op basis van alle verzamelde informatie. Vertel de politie dat u als werkgever aangifte doet omdat het gepleegde feit is gericht tegen de functie en/of het werk van het slachtoffer.

3e

Doe aangifte onder opgave van het adres van uw organisatie (domiciliekeuze).
U zult wel de naam van de werknemer moeten opgeven.
Het OM en de rechter accepteren geen burgerservicenummer en in beginsel ook geen personeelsnummer in plaats van de naam van de werknemer. Zie verder punt 1.1.11.

3f

Is er sprake van schade? Zorg ervoor dat de schade die al bekend is, op het moment van het doen van aangifte, in de aangifte wordt opgenomen. Dit geldt zowel voor uw schade als die van uw werknemer. Voor het verhalen van de schade kunt u zich voegen in het strafproces.

3g

De politie vertelt u dat uw werknemer gebruik kan maken van slachtofferhulp.

3h

Informeer uw werknemer;

- over het feit dat hij door de politie of rechter kan worden gehoord als getuige;
- over het feit dat de oproeping altijd gaat via het adres van uw organisatie (in verband met domicilie-keuze, zie 3 e).
- over het mogelijk verloop van het strafproces tot en met de zitting.

STAP 4:

De werknemer (het slachtoffer) doet zelf aangifte.

4a

Meld het voorval bij uw direct leidinggevende / werkgever en geef aan dat u aangifte gaat doen.
Maak melding in het GIR.
Maak melding aan de casemanager Agressie en Geweld, winkel@veiligheidsregio-rr.nl.

4b

Geef bij uw werkgever aan, middels de casemanager A&G, dat u aangifte gaat doen onder opgave van het adres van de organisatie (domiciliekeuze). Bij domiciliekeuze geeft u de politie een ander adres dan uw woonadres op, namelijk het adres van uw werkgever. Dat betekent dat **wel uw naam** maar **niet uw adres** in de processtukken komt te staan, maar ook dat alle procestukken naar het domicilie adres worden gestuurd. Als u aangifte doet op uw eigen adres, is uw identiteit makkelijk te achterhalen. Verdachte en diens raadsman hebben immers recht op alle processtukken.

4c

Vraag uw werkgever om ondersteuning bij het doen van aangifte en eventueel ook bij het begeleiden naar de zitting. Dit gebeurt door uw leidinggevende en/of de casemanager A&G.

4d

Verzamel alle informatie m.b.t. het incident. Politie, officier van justitie en rechter moeten zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies is gebeurd. Gebruik de 7 W's, zie punt 3a, denk ook aan andere informatie zoals foto's (van de situatie, personen, verwondingen), camerabeelden, verklaring van de FARR arts en van een getuige.

4e

Maak een afspraak voor het doen van aangifte. Dit kan via het algemene nummer van de politie: 0900-8844. Is er sprake van een ernstig incident, dan is het van belang zo spoedig mogelijk aangifte te doen. Overleg dit met de politie.

4g

Doe aangifte op basis van alle verzamelde informatie. Kies domicilie op het adres van uw werkgever.

4h

Besef dat u altijd opgeroepen kunt worden door de politie of rechter om uw verklaring toe te lichten. De oproeping gaat altijd via het adres van uw werkgever (zie 4b en 4g).

4i

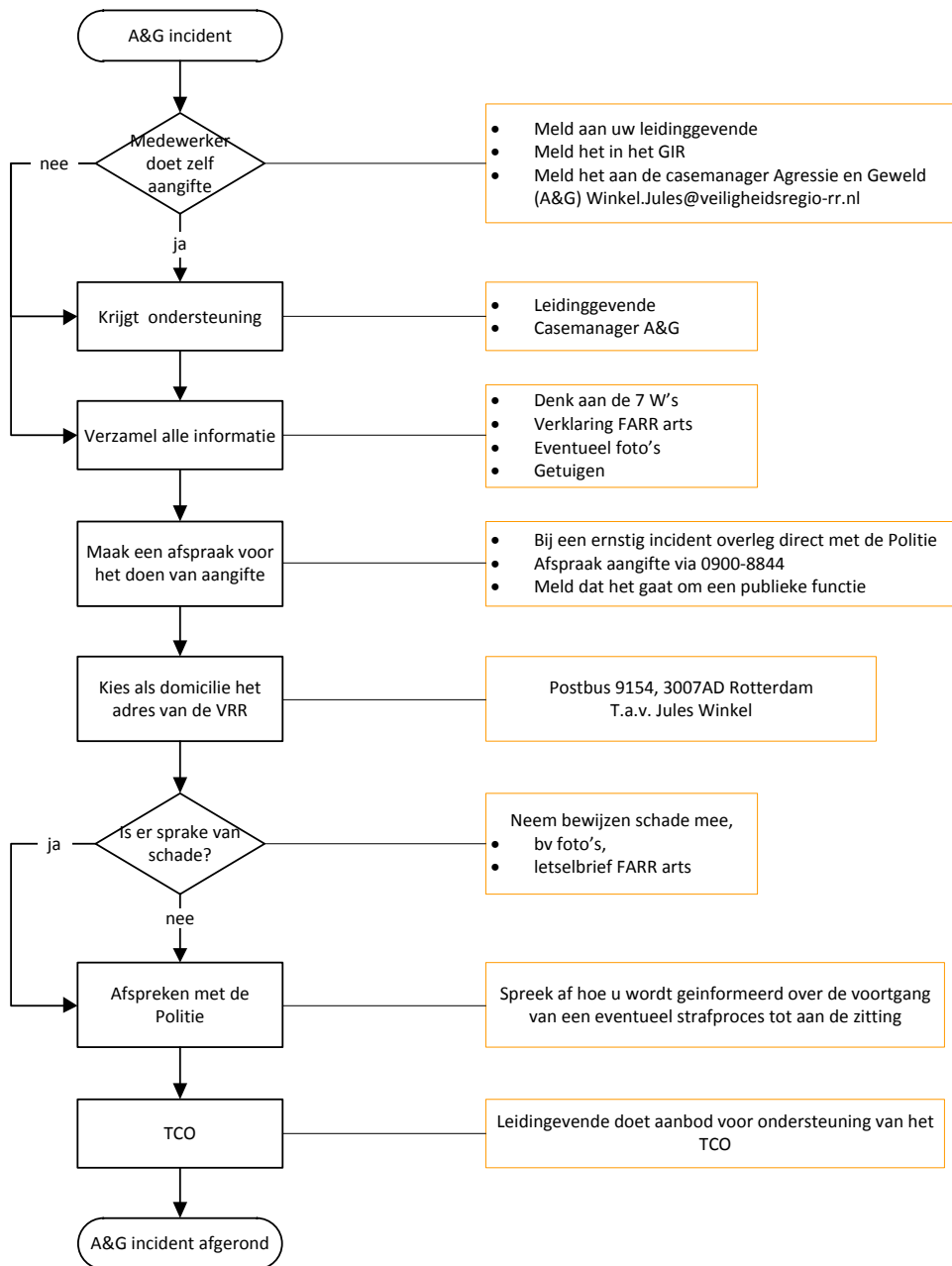
Is er sprake van schade? Zorg ervoor dat de schade, die al bekend is op het moment van het doen van aangifte, in de aangifte wordt opgenomen. Voor het verhalen van de schade kunt u zich voegen in het strafproces. De politie en de casemanager A&G kunnen u hierover informeren.

4j

Vraag uw werkgever om ondersteuning bij het verhalen van immateriële schade en bij de nazorg. Dit kan via uw leidinggevende en/of de casemanager A&G.



Samenvatting van aangifte door werknemer



Zie voor een uitgebreidere beschrijving van de stappen het Protocol bij een Agressie en Geweld incident, stap 4.

1.1.11 Veilige publieke taak en (gedeeltelijke) anonimiteit in het strafproces

In sommige gevallen kan de werknemer bijzondere redenen hebben om alleen aangifte van agressie en geweld te willen doen (of als slachtoffer/getuige een verklaring te willen afleggen) als zijn of haar identiteit of persoonlijke gegevens niet bekend worden bij de verdachte(n). Bijvoorbeeld vrees voor represailles of voor ernstig overlast of belemmering in de uitoefening van zijn beroep. In zo'n geval kan worden bezien of gebruik gemaakt kan worden van de mogelijkheid om (deels) anoniem aangifte te doen, dan wel (deels) anoniem een verklaring af te leggen.

1.1.12 (Deels) anonieme aangifte

Een anonieme aangifte of verklaring moet in het strafproces ten goede komen aan de waarheidsvinding en mag niet afdoen aan het recht op een eerlijk proces van de verdachte(n). De politie zal daarom altijd eerst nagaan waardoor de wens van de werknemer, om (deels) anoniem aangifte te doen, wordt ingegeven. Voor de politie is het daarbij van groot belang eerst duidelijk te krijgen of deze wens van de werknemer op gegronde redenen stoelt. Gelet op het bijzondere karakter van aangifte/verklaring onder nummer, zal de hulpofficier in een intakegesprek met de werknemer toetsen wat de (on)mogelijkheden zijn. Hij zal de werknemer wijzen op de grenzen van deze mogelijkheden en indien nodig meer passende alternatieven adviseren. Aspecten die een rol kunnen spelen bij het beoordelen of de werknemer gegronde redenen heeft om te vrezen voor represailles, overlast of belemmering in de uitoefening van zijn beroep zijn:

- de aard en ernst van het delict;
- aantal getuigen;
- de eventuele relatie tussen werknemer en verdachte(n);
- de antecedenten van de verdachte (indien bekend);
- de omstandigheden in de privésfeer van de werknemer.

1.1.13 Anonimiteit niet altijd mogelijk

In een aantal gevallen kan het door de situatie of de positie van de werknemer op voorhand al onmogelijk zijn een bepaalde afscherming te bieden, bijvoorbeeld als de identiteit van de werknemer al bekend is bij de verdachte. Daarnaast moet de verklaring voldoende aanknopingspunten bevatten voor het opsporingsonderzoek. Anonimiteit is dan ook niet in alle gevallen mogelijk.

Ook dient er rekening mee te worden gehouden dat de officier van justitie in het strafproces zelfstandig kan/mag oordelen of anonimiteit al dan niet wordt toegekend. Als de officier van justitie hierover positief oordeelt, is het ook nog mogelijk dat de rechter op de zitting gelast de anonimiteit op te heffen, bijvoorbeeld omdat hij dat noodzakelijk acht voor de toetsing van de betrouwbaarheid van de verklaring van de werknemer. Dit betekent niet dat de identiteit van de werknemer dan zonder meer bekend wordt. In dit soort gevallen ligt er een verantwoordelijkheid bij de officier van justitie. Hij/zij kan dan bijvoorbeeld de zaak intrekken of de rechter verzoeken de verklaring van de werknemer niet als bewijs mee te laten wegen. De kans dat de zaak dan stuk loopt is groot, bijvoorbeeld wanneer de zaak enkel steunt op de verklaring van de werknemer.

1.1.14 Werknemer doet aangifte onder nummer (zonder n.a.w-gegevens)

- Werknemer meldt bij de politie dat het om een VPT-zaak gaat.
- Werknemer verzoekt de politie om aangifte onder nummer op te nemen.
- Hulpofficier van justitie heeft gesprek met werknemer en toetst of er betere alternatieven mogelijk zijn.
- Hulpofficier van justitie geeft advies over verklaring onder nummer. In geval van negatief advies hulpofficier kan de werknemer toch beslissen aangifte onder nummer te doen. Als het proces - verbaal bij de officier van justitie komt en de officier van justitie ziet geen mogelijkheid voor de afscherming van de identiteit van de werknemer, dan adviseert hij de werknemer de aangifte te doen met domiciliekeuze (naam bekend, adres onbekend). Indien de werknemer zijn anonimiteit niet wenst op te geven is het aan de officier van justitie om te beslissen of de zaak verder wordt doorgezet.
- In geval van positief advies hulpofficier neemt de politie de aangifte onder nummer op.
- Politie draagt zorg voor de toekenning van een uniek nummer aan de werknemer.
- Identiteit en feitelijk adres van de werknemer is bekend bij de politie (het Slachtofferloket).

Alle correspondentie gaat via het Slachtofferloket naar het door de werknemer opgegeven adres:

- Alleen het nummer wordt vermeld in het proces-verbaal.
- Nader verhoor van de werknemer door de politie kan nodig worden geacht en plaatsvinden.
- Procesverbaal komt in de processtukken. De advocaat van de verdachte krijgt deze stukken.
- Identiteit en feitelijk adres werknemer worden niet bekend bij verdachte en diens advocaat.
- Werknemer kan in het strafproces opgeroepen worden om bij de rechtercommissaris of op de zitting de aangifte toe te lichten.
- Afscherming identiteit kan daarbij een mogelijkheid zijn via videoconferentie, vermomming, etc., maar het is aan de rechter om dit toe te staan (kan niet worden afgedwongen).
- Mogelijkheid bestaat dat de rechter op de zitting wegens een dringende noodzaak gelast tot opheffing van de anonimiteit van de werknemer.

1.1.15 Beperkt anoniem aangifte doen (wettelijke mogelijkheid, art.190 lid 3 SV¹)

- Werknemer meldt bij de politie dat het om een VPT-zaak gaat.
- Werknemer vraagt de politie om verdergaande bescherming dan domiciliekeuze en aangifte onder nummer.
- Rechtercommissaris beslist hierover (niet de politie of officier van justitie).
- Officier van justitie vraagt dit aan (gebeurt dit niet, dan kan de werknemer dit zelf aanvragen bij de rechtercommissaris).
- Rechter-commissaris (r-c) weegt of de vrees voor represailles, overlast en/of belemmering in de uitoefening van zijn beroep terecht is:
 - a) r-c kent de anonimiteit **niet** toe, neemt daar een schriftelijk besluit over, werknemer kan hiertegen in bezwaar en
 - b) r-c **kent** de anonimiteit **toe**, gegevens die herleidbaar zijn tot de werknemer komen niet in de processtukken (geen naam, geen adres).
- Nader verhoor van de werknemer door de politie kan nodig worden geacht en plaatsvinden.
- Ook is het mogelijk dat de werknemer opgeroepen wordt om de aangifte op de zitting toe te lichten.
- Afscherming identiteit kan daarbij een mogelijkheid zijn via videoconferentie, vermomming, etc., maar het is aan de rechter om dit toe te staan (kan niet worden afgedwongen).

¹ De rechter-commissaris maakt in zijn proces-verbaal melding van de redenen waarom het bepaalde in het tweede lid toepassing heeft gevonden

- Mogelijkheid bestaat dat de rechter op de zitting wegens een dringende noodzaak gelast tot opheffing van de anonimiteit van de werknemer.

NB: De wettelijke mogelijkheid om “beperkt anoniem” aangifte te doen betreft een officiële status, die geboden wordt indien verdergaande bescherming (volledige afscherming van de identiteit) voor de veiligheid van de werknemer nodig is.

1.1.16 Aangifte door de werkgever

Naast de mogelijkheid dat de werknemer zelf ((deels)anoniem) aangifte doet, bestaat de mogelijkheid dat de werkgever namens de werknemer aangifte doet van de door hem/haar ondervonden agressie en geweld. In die gevallen doet de werkgever namens de werknemer aangifte en overlegt daarbij een door de werknemer op schrift gestelde verklaring. Deze verklaring kan op naam of (deels) anoniem. De werkgever kan aangifte doen bij alle agressie- en gewelddelicten.

1.1.17 Werkgever doet aangifte namens de werknemer, werknemer geeft in zijn verklaring naam en domicilie-adres op (feitelijk adres werknemer blijft onbekend, deze verklaart deels anoniem).

- Werkgever gaat naar de politie, meldt de politie dat het een VPT-zaak is en doet aangifte.
- Werknemer hoeft niet mee om aangifte te doen.
- Werkgever overlegt bij de aangifte een schriftelijke en ondertekende verklaring van de werknemer met een beschrijving van het voorval (denk aan de 7 W's).
- Schriftelijke verklaring bevat de voor- en achternaam van de werknemer.
- Schriftelijke verklaring bevat geen adres van de werknemer; in plaats daarvan wordt het adres van de werkgever opgegeven (domicilieadres).
- Feitelijk adres van de werknemer is bekend bij de politie.
- Nader verhoor van de werknemer door de politie vindt plaats.
- Voor- en achternaam van de werknemer zijn via de processtukken door de verdachte en zijn/haar advocaat te achterhalen, maar het feitelijk adres van de werknemer is niet te achterhalen.
- Werknemer kan in het strafproces worden opgeroepen om bij de rechtercommissaris of op de zitting de aangifte toe te lichten.
- Werkgever kan aangifte doen bij alle agressie- en geweldsdelicten.

1.1.18 Werkgever doet aangifte namens werknemer, werknemer legt verklaring af onder nummer

- Werkgever gaat naar de politie, meldt de politie dat het een VPT-zaak is en doet aangifte.
- Werknemer hoeft niet mee om aangifte te doen.
- Werkgever overlegt bij de aangifte een schriftelijke en ondertekende verklaring van de werknemer met een beschrijving van het voorval (denk aan de 7 W's).
- Schriftelijke verklaring bevat geen voor- en achternaam van de werknemer; in plaats daarvan wordt het adres van de werkgever opgegeven (domicilieadres).
- Feitelijk adres van de werknemer is bekend bij de politie.
- Nader verhoor van de werknemer door de politie vindt plaats.
- Hulpofficier van justitie heeft gesprek met werkgever en/of werknemer en toetst of er betere alternatieven zijn.

- Hulpofficier van justitie geeft advies over verklaring onder nummer;
 - a) **negatief advies**; werkgever beslist onafhankelijk van wat de politie wel/niet kan bieden of hij aangifte met een verklaring van de werknemer wil doen.
 - b) **positief advies**; politie neemt aangifte op en accepteert de verklaring onder nummer van de werknemer.
- Als het proces-verbaal bij de officier van justitie ligt en de officier van justitie ziet geen mogelijkheid voor de afscherming van de identiteit van de werknemer, dan kan de werknemer de verklaring afleggen met domiciliekeuze (naam bekend, adres onbekend).
- Identiteit en feitelijk adres van de werknemer is bekend bij de politie (het Slachtofferloket).

Alle correspondentie gaat via het slachtofferloket naar het door de aangever opgegeven adres:

- Werknemer kan in het strafproces worden opgeroepen om bij de rechtercommissaris of op de zitting de verklaring toe te lichten.
- Afscherming identiteit kan daarbij een mogelijkheid zijn via videoconferentie, vermomming, etc., maar het is aan de rechter om dit toe te staan (kan niet worden afgedwongen).
- Mogelijkheid bestaat dat de rechter op de zitting wegens een dringende noodzaak gelast tot opheffing van de anonimiteit van de werknemer.

1.2. Handelen na de eerste 48 uur

1.2.1. Is het protocol van toepassing?

Voor de volgende stappen worden genomen, beoordeelt de leidinggevende in overleg met de afdeling P&O of het protocol van toepassing is.

De 3 belangrijkste voorwaarden waaraan de leidinggevende het incident moet toetsen:

- Vond het incident plaats in de uitoefening van de functie dan wel in directe relatie tot het werk?
- Heeft het slachtoffer gewerkt volgens de werkvoorschriften / -protocollen van de dienst?
- Heeft het slachtoffer aangifte gedaan dan wel is hij of zij bereid aangifte te doen?

1.2.2. Vastleggen van P&O informatie

In rechtspositionele zin wordt een geweldsincident als een bedrijfsongeval beschouwd.

In dit kader dient:

- het slachtoffer (met hulp van een leidinggevende) het ongevallenformulier in te vullen.
- de bedrijfsarts, indien het incident tot verzuim leidt, een oordeel te geven over de relatie tussen de ziekte en / of gebreken van het slachtoffer en het incident, hierbij in aanmerking nemend of en in welke mate de ziekte en / of gebreken al aanwezig waren bij het slachtoffer.
- Bij letsel een bezoek aan de FARR.
- P&O te adviseren - op basis van het ingevulde ongevallenformulier en eventuele rapportages van de Arbeidsinspectie en de bedrijfsarts - of er sprake is van 'arbeidsongeschiktheid in en door de dienst' zoals bedoeld in art. 49 van het ambtenarenreglement.

1.2.3. Registreren incident

In eerste instantie vindt registratie van een geweldsincident plaats op het ongevallenformulier / IRS en in het Gemeentelijk incidenten registratiesysteem GIR.

Als het als gevolg van het geweldsincident op langere termijn niet goed gaat met het slachtoffer, kan door deze registratie een link worden gelegd met het incident.

1.2.4. Bewaken voortgang door casemanager A&G

De casemanager A&G bewaakt de voortgang van de afhandeling van het incident, behartigt de belangen van het slachtoffer en gaat na of de politie de zaak aanbrengt bij het Openbaar Ministerie.

1.2.5. Acties Openbaar Ministerie

Het Openbaar Ministerie (OM) voorziet de slachtofferinformatiestaat van een parketnummer en stuurt deze terug naar het adres dat het slachtoffer in het procesverbaal van aangifte heeft vermeld. Als het slachtoffer deze staat heeft ontvangen, vult hij mogelijk nog ontbrekende gegevens in. Eventueel helpt de leidinggevende hem daarbij. De compleet ingevulde slachtofferinformatiestaat wordt vervolgens zo snel mogelijk naar het Openbaar Ministerie teruggestuurd. Bij uitzondering kan de officier van justitie ook ambtshalve, dus zonder aangifte door het slachtoffer, tot vervolging overgaan. In een dergelijk geval is het protocol niet van toepassing. Tenzij er sprake is van een bijzondere situatie en het slachtoffer niet in staat is aangifte te doen.

1.2.6. Vaststellen, vergoeden en verhalen schade

Als gevolg van een geweldsincident kan zowel voor de medewerker als voor de dienst schade ontstaan. Zie voor meer informatie over het vaststellen, vergoeden en verhalen van de schade hoofdstuk 2.

1.3. Samenvattend overzicht: wie doet wat?

Voor het gemak wordt hieronder nog eens kort aangegeven wie wat doet in het geval van een geweldsincident waarbij sprake is van het hanteren van het protocol.

Taken betrokken medewerker

- Melden incident aan leidinggevende.
- Bij letsel, bezoeken van de forensisch arts ter vaststelling van het letsel.
- Doen van aangifte of laten doen door de werkgever, indien door werkgever dan beschrijven van het incident middels de 7 W's.
- Invullen van ongevallenformulier.
- Registratie in GIR.
- Invullen van formulier ten behoeve van schadeverhaal.
- Verlenen van volledige medewerking bij het verhalen van de schade.

Taken leidinggevende

- Eerste opvang medewerker (eventueel door inschakeling TCO).
- In geval van mogelijk besmettingsaccident contact opnemen met de GGD.
- Gegevens verzamelen van het incident.
- Begeleiden van de betrokken medewerker naar de forensisch arts van de FARR (zo nodig).
- Begeleiden van de betrokken medewerker naar de politie voor het doen van aangifte en overdragen van de verzamelde informatie zoals foto's en het letselschadebriefje aan de politie.
- Opvang van collega's.
- Eventueel inschakelen TCO al dan niet op verzoek van betrokken medewerker.
- Beoordelen van mogelijkheid toepassen protocol.
- Toezien op het invullen en versturen van formulieren.
- Toezien op de registratie van het geweldsincident.
- In gang zetten van de procedure voor schadevergoeding.
- Bewaken voortgang bij politie en OM en informeren betrokken medewerker.
- Eventueel kan de leidinggevende zich bij bovenstaande acties laten bijstaan door de casemanager A&G.

In geval van ziekenhuisopname als gevolg van geweld tegen een medewerker:

- Contact opnemen met een arts van de FARR om het letsel te laten vaststellen. Dit dient op locatie (het ziekenhuis) te gebeuren.
- Toezien dat een slachtoffer aangifte doet bij de regiopolitie en dat de casemanager A&G in het bezit wordt gesteld van een afschrift van de aangifte.
- Nagaan of Inspectie SZW moet worden ingeschakeld

Taken casemanager A&G

- Managen van geweldsincidenten bij de afhandeling van de verschillende processen.
- Verantwoordelijk voor de coördinatie, afhandeling, mate van ondersteuning, monitoren van de voortgang en uitvoering van de processtappen.
- Ondersteunen en adviseren van de direct leidinggevende van de werknemer die met agressie en geweld is geconfronteerd.
- Indien nodig regelen juridische ondersteuning voor de betrokken werknemer, in overleg met rechtsbijstandverzekering.
- Begeleiden van het hele proces van aangifte. Regelen plaats en tijdstip van aangifte. Indien nodig doen van aangifte namens de werkgever.
- Ervoor zorgdragen dat in geval van materiele en/of immateriële schade er te allen tijde wordt gevoegd in het strafdossier.
- Periodiek informeren van de betrokken werknemer en de direct leidinggevende over het verloop van het opsporings- en vervolgingsproces.
- Betrokken werknemer voorbereiden op de behandeling van de zaak bij de rechter en hierbij zelf aanwezig zijn.
- Zorgdragen voor terugkoppeling van de uitspraak van de rechter t.b.v. publicatie op het intranet
- Verzamelen en analyseren incidentmeldingen, doen van verbetervoorstellen en eens per halfjaar terugkoppeling van meldingen en aanbevelingen aan de directie.
- Jaarlijks opstellen van een managementrapportage met de belangrijkste cijfers, grafische weergave van deze cijfers, korte weergave van de meest opvallende uitkomsten, evaluatie van het beleid, conclusies en verbetermaatregelen.

Taken afdeling P&O

- Adviseren over toepassen protocol.
- Bijstaan bij het invullen van het ongevallenformulier.
- Opstellen van advies inzake schadevergoeding door de dienst.

Taken bestuurlijke juridische zaken

- (Desgevraagd) adviseren bij verhaal zaken.
- In overleg overnemen van de afhandeling van een zaak door rechtsbijstandverzekering.
- Verhaal schade werkgever, rechtsbijstandverzekering.

Taken van de FARR

- Ontvangen van betrokken medewerker binnen 48 uur na aanmelding.
- Vaststellen van de aard van het letsel en de vermoedelijke duur van het herstel.
- Vaststellen of er bloed-bloed contact heeft plaatsgevonden (besmettingsaccidenten) en als dat het geval is doorverwijzen naar de GGD.
- Invullen en meegeven van de geneeskundige verklaring (letselbriefje).

Taak GGD

- Op verzoek van (de leidinggevende van) de betrokken medewerker beoordelen of er sprake is van een besmettingsaccident waarbij daadwerkelijk besmetting heeft plaatsgevonden. Adviseren over verdere behandeling.

Taak bedrijfsarts

- Beoordelen van de relatie tussen de ziekte en / of gebreken van het slachtoffer en het incident.

Taken politie

- Het slachtoffer in de gelegenheid stellen aangifte te doen. Een zo compleet mogelijk proces-verbaal opstellen, zo mogelijk met een medische verklaring (letselbriefje) en foto 's van het letsel.
- Te allen tijde overleg voeren met het betreffende team van het Openbaar Ministerie, dan wel de piketofficier van justitie. Daarbij kan door het OM verwijzing plaatsvinden naar de desbetreffende politiesecretaris bij het betreffende district.
- Vaststellen of sprake is van recidive bij de verdachte. Bij het vaststellen van recidive alle vormen van geweld meewegen.
- Indien sprake is van recidive uitdrukkelijk melding maken van eerdere geweldsincidenten tegen medewerkers indien deze zich hebben voorgedaan.

Taken Openbaar Ministerie

- Prioriteit geven aan de vervolging van de verdachte (in incidentele gevallen ook als het slachtoffer zelf geen aangifte doet). Twee opties voor vervolging: dagvaarden dan wel opleggen van een transactie via de TOM-zitting (Taakstraf Openbaar Ministerie) of (in incidentele gevallen) geldelijke boete.
- Alle verdachten, als het mogelijk en nodig is, een dagvaarding in persoon meegeven of voorgeleiden aan de officier van justitie.
- Als een verdachte wordt voorgeleid aan de officier van justitie waar mogelijk een inbewaringstelling vorderen, al dan niet in combinatie met het uitreiken van een dagvaarding in persoon.
- De zaak binnen drie maanden beoordelen en binnen een redelijke termijn, dat wil zeggen op de eerstvolgende vrije zittingsmogelijkheid, op de zitting aanbrengen.
- Schade afwikkelen via de schadebemiddelaars van het OM.
- Als de aard van de strafzaak, de omvang van de schade en de persoon van de verdachte dat mogelijk maken, aanbrengen van de zaak op een taakstrafzitting waarbij de schade via de schadebemiddelaar van het OM wordt geregeld.
- Slachtoffergesprek: indien gewenst door het slachtoffer met de betrokken OvJ.
- In het geval van een zitting bij de rechtbank de schadevergoedingsvordering voor afhandeling aan de rechtbank voorleggen.
- Bij de beslissing omtrent verdere vervolging, dan wel tijdens de eis ter terechtzitting, als uitgangspunt laten gelden dat niet wordt getransigeerd tenzij de eis ter zitting een geldboete zou opleveren en er geen ruimte is voor een civiele vordering.
- De afloop van de strafzaak aan het slachtoffer melden.

2. Afhandelen van de schade

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de hoofdlijnen van schadevergoeding en het verhalen van schade aan de orde.

Het uitgangspunt van dit protocol is dat de werkgever de VRR medewerker, die het slachtoffer is geworden van agressie of geweld, maximaal ondersteunt bij de afhandeling van het incident. Anders gezegd: de medewerker dient niet te worden belast met de administratieve afwikkeling van het incident. De inzet van de VRR is er voorts op gericht zoveel mogelijk schade te verhalen op de dader.

Hieronder wordt in paragraaf 2.2 allereerst aandacht besteed aan het vaststellen van de schade en vervolgens aan de verschillende soorten schaden. In paragraaf 2.3 komt de schadevergoeding aan de orde. In paragraaf 2.4 gaat het om het verhalen van door de VRR geleden (loon)schade. In paragraaf 2.5 is een juridisch stappenplan opgenomen.

2.2 Vaststellen van de schade

Bij het vaststellen van de schade wordt onderscheid gemaakt tussen materiële en immateriële schade. Materiële schade is de schade die de medewerker en/of de dienst direct financieel lijdt. Het gaat meestal om de waarde of de waardevermindering van de vernielde en/of weggenomen goederen, medische kosten en/of verlies van inkomsten. Tevens vallen hieronder de kosten die de medewerker moet maken om de goederen in de oude staat te herstellen, alsook de overige kosten zoals b.v. taxi- en telefoonkosten, kosten huishoudelijke hulp, etc.

Onder immateriële schade wordt verstaan het verlies of de tijdelijke vermindering van levensvreugde door het ontstaan van letsel, geleden pijn en/of verdriet.

Bij het vaststellen van schade van de medewerker wordt uitgegaan van de syllabus Commissie Schadefonds Geweldsmisdrijven dan wel van de ANWB-smartengeldgids. Deze laatste wordt met name gehanteerd in de gevallen waarbij er sprake is van beperkt lichamelijk letsel. Neemt het slachtoffer geen genoegen met de hoogte van de schadebedragen die in de syllabus, dan wel de smartengeldgids zijn vastgelegd, dan kan hij/zij besluiten zelf bij de rechter een hogere vergoeding te eisen. Hierbij vindt GEEN ondersteuning door de dienst plaats.

2.3 Vergoeden van de schade

Bij schadevergoeding gaat het om de vergoeding van materiële en immateriële schade die de medewerker heeft geleden als gevolg van een geweldsincident. Uitgangspunt is dat geleden schade wordt vergoed/ behandeld conform de procedure van een bedrijfsongeval en artikel 118 AR in geval van materiele schade in geval van letsel. Schade aan persoonlijke goederen worden ook vergoed door de werkgever die de schade zal verhalen op de dader.

In hoofdstuk 1 staan de voorwaarden genoemd waaraan voldaan moet worden voordat het protocol van toepassing is. Als deze toets heeft plaatsgevonden en het protocol is van toepassing, dan kan worden overgegaan tot het hele traject van schadevergoeding.

2.4 Verhaal van de schade

Bij dit punt gaat het om het verhalen van de geleden schade (dus het bedrag dat de werkgever heeft vergoed aan de werknemer en de eigen schade aan dienstmaterieel) op de dader. Dit gebeurt zowel om de schade daadwerkelijk vergoed te krijgen als om de dader te laten voelen dat wat hij gedaan heeft niet wordt getolereerd.

Bij het verhalen van de schade wordt een onderscheid gemaakt tussen de schade vergoed aan de medewerker en de schade geleden door de werkgever. De schade van de medewerker wordt altijd verhaald op de dader (zonder verhaalsonderzoek). Het gaat hierbij om schade aan eigendommen, geneeskundige kosten en immateriële schade. Dit vindt in eerste instantie plaats door voeging in het strafproces.

Bij de door werkgever geleden schade (vaak loonschade als er sprake is van verzuim) kan de dienst een verhaalsonderzoek laten plaatsvinden om op basis daarvan te besluiten al dan niet verhaal te halen op de dader. Deze beslissing wordt genomen op basis van een (zakelijke) kosten-batenanalyse.

2.5 Juridisch stappenplan n.a. v. geweldsincidenten

Eerst moet op basis van de in paragraaf 1.2.1 genoemde criteria worden besloten of het protocol van toepassing is.

Is dat het geval, dan wordt de materiële schade vergoed door de VRR. Deze keert het bedrag direct uit en neemt het verhalen van de schade van de werknemer over. De dienst zorgt ervoor, in geval van een strafzaak, dat de zogenaamde voegingsformulieren, vergezeld door een toelichting over de aard en de ernst van het incident, naar het Openbaar Ministerie worden gestuurd.

Nadat de bovenstaande stappen zijn genomen, zijn er de volgende mogelijkheden:

- **De (eenvoudige) zaak blijft bij de dienst zelf in behandeling**

Ter zitting van de strafrechter licht de betrokken ambtenaar dan wel een vertegenwoordiger van de dienst de vordering op de dader toe. De rechter wijst de vordering van de medewerker vervolgens toe of af. Nadat vonnis is gewezen en de dader is veroordeeld, vindt uitbetaling van de immateriële schadevergoeding aan de medewerker plaats.

- **De (complexere) zaak wordt overgedragen aan de Rechtsbijstandverzekering**

1^e instantie schade voegen in het strafrecht proces.

Afhankelijk van de omvang schade via de werkgever contact met de rechtsbijstandverzekering

3. Preventie

3.1 Inleiding

Dit protocol is gericht op de te nemen maatregelen indien een medewerker slachtoffer is geworden van een geweldsincident. Maar natuurlijk is het van even groot belang te proberen incidenten te voorkomen (preventie).

In dit hoofdstuk staan aandachtspunten die in het kader van preventie aan de orde kunnen komen. Elke dienst is gehouden maatregelen te treffen om geweld tegen zijn medewerkers te voorkomen.

3.2. Rond het werk

3.2.1 Inventarisatie risicovolle werkzaamheden en tijdstippen

Het risico van een geweldsincident is niet voor iedere VRR-medewerker even groot. Het soort werk en het moment van de dag, waarop dit werk wordt verricht, zijn in dit kader van betekenis.

Sommige werkzaamheden brengen een verhoogd risico met zich mee, zoals:

- het hebben van veel publiekscontacten.
- het verrichten van handelingen op momenten van stress (brand en medische hulp).

Vooraf medewerkers die zich bezig houden met direct contact met cliënten en handhavende werkzaamheden lopen risico met geweld te worden geconfronteerd.

Daarnaast kan het moment van de dag een rol spelen. In het algemeen wordt de avond en nacht, zeker rond de weekends, als meer risicovol gezien dan de dag.

Het verdient aanbeveling dat de VRR een concreet inzicht krijgt in de werkzaamheden en de tijdstippen waarbij er sprake is van een verhoogd risico. Als die bekend zijn, kunnen maatregelen worden getroffen om deze risico's te beperken.

Wellicht ten overvloede: in het kader van de Arbeidsomstandighedenwet is de werkgever verplicht om een risico-inventarisatie en –evaluatie (RIE) te maken. In deze RIE komen bovengenoemde zaken ook aan de orde.

3.3. Rond het personeel

3.3.1 Personeelsbeleid (selectie, begeleiding)

Wanneer bepaalde functies risicovolle elementen in zich hebben, is het uiteraard van belang op deze functies zo veel mogelijk medewerkers in te zetten die zich (psychisch) weerbaar kunnen opstellen in deze situaties. Het gaat dan om medewerkers die rust kunnen bewaren, correct blijven handelen, maar wel volhoudend blijven. Dit betekent dat het goed is om bij werving van personeel een duidelijk beeld te hebben van de risicovolle werkzaamheden en de eigenschappen die van een medewerker worden verlangd.

Nieuw aangenomen medewerkers moeten vervolgens terdege worden begeleid, zodat zij goed in staat zijn continu het hoofd te bieden aan de risicovolle elementen van hun functie. De begeleiding bestaat uit training, maar ook uit steun vanuit de leidinggevende en de collega's.

3.3.2 Voldoende personeel

Een nogal voor de hand liggend maar daarom niet minder belangrijk element in het verkleinen van de risico's op (gewelds)incidenten, is de zorg voor voldoende personeel. Zeker als bekend is dat de risico's op bepaalde tijdstippen in de week of op de dag groter worden, is de aanwezigheid van voldoende personeel essentieel. Dit werkt twee kanten op: de medewerker weet dat er collega's zijn die eventueel te hulp kunnen schieten en de burger weet dat de kans om weg te komen met agressief gedrag klein is: eenvoudigweg omdat zijn gedrag door meerdere personen wordt waargenomen.

3.3.3 Agressieprotocol/gedragregels

Als een medewerker geconfronteerd dreigt te worden met geweld, is het van belang dat hij weet hoe te handelen. Hiertoe krijgt de betreffende VRR medewerker voorlichting en training. Ook is er een leerportaal beschikbaar.

3.3.4 Gedragstraining

Medewerkers in functies die risico's op geweld met zich meebrengen, dienen uiteraard in beginsel de goede eigenschappen in huis te hebben om in geval van agressie correct te (blijven) handelen. Bij werving van nieuw personeel moet hiermee rekening worden gehouden. Daarnaast is het van belang dat de medewerkers de richtlijnen kennen over hoe te handelen in situaties die dreigen te escaleren. Zie leerportaal en training.

In de praktijk blijkt echter pas in hoeverre de persoonlijke eigenschappen van de medewerker en het theoretische kader dat hij heeft meegekregen ervoor zorgen dat de medewerker er daadwerkelijk in slaagt het hoofd koel te houden. Daarom is het van belang medewerkers te trainen in omgaan met stressvolle situaties. Hierdoor worden ze zich bewust(er) van de juiste wijze van de-escalerend optreden om zo te voorkomen dat een situatie uit de hand loopt en ontaardt in het toepassen van fysiek geweld.

3.4.1 Rond de burger

- Een werknemer legt uit wat de burger kan verwachten en hoe procedures verlopen.
- Bij het beëindigen van een gesprek wordt de burger duidelijk gemaakt hoe, bij wie en op welk moment hij terecht kan met eventuele vragen.
- Een werknemer tutoyeert in principe niet.
- De werknemer ziet er op toe dat de gedragscode wordt nageleefd.
- Een werknemer moet er alert op zijn dat hij geen verwachtingen wekt of toezeggingen doet waarvan onduidelijk is of ze nagekomen kunnen worden.
- Een werknemer geeft gemaakte fouten toe, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer één en ander wordt hersteld. Hij wijst de burger op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.
- Een werknemer is verplicht om melding te maken van agressie en/of geweld of een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren.

3.4.1 Klachtenregeling

Ook al spant een organisatie zich nog zo in toch blijkt het vaak niet mogelijk alle cliënten tevreden te stellen. Het negeren van ontevredenheid kan tot problemen leiden. Om dat te voorkomen is het van belang dat ontevreden cliënten zo nodig een klacht kunnen indienen. Als cliënten zien dat op een serieuze wijze met klachten wordt omgegaan, kan dit onbegrip en frustratie en daarmee wellicht agressie tegen medewerkers van de dienst voorkomen. Ook levert een dergelijke regeling feedback op over het functioneren van de organisatie, waardoor het mogelijk is verbeteringen aan te brengen. Goede klachtenprocedures richten zich niet alleen op de juridische aspecten van klachtenbehandeling, maar vooral ook op de relationele kanten ervan.

4. Achtergrondkader

4.1 Inleiding

In de hoofdstukken 1 en 2 staat in hoofdlijnen hoe om te gaan met een geweldsincident waar een VRR medewerker bij betrokken is. In dit hoofdstuk wordt een achtergrondkader gegeven voor de onderwerpen die in de eerdere hoofdstukken aan de orde zijn geweest.

Dit achtergrondkader is als volgt opgebouwd:

- In paragraaf 4.2 worden algemene zaken rond het protocol geschetst.
- In paragraaf 4.3 wordt ingegaan op de aangifte.
- Paragraaf 4.4 en volgend gaan over schadevergoeding en verhaal.
- In paragraaf 4.5 wordt de registratie van geweldsincidenten aan de orde gesteld.

4.2 Algemene zaken rond het protocol

4.2.1 Definitie geweldsincident

Er wordt in het kader van het protocol steeds gesproken over geweldsincidenten. Maar wat wordt daaronder verstaan? Hier volgt de definitie van het begrip geweldsincident:

Het welbewust of onbewust, verbaal of non-verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, psychische schade, materiele schade, letsel of de dood ten gevolgen hebbende.

4.2.2 Toepassing

Voordat met het protocol gewerkt kan worden, is het van belang om vast te stellen of het van toepassing is op het specifieke incident / het slachtoffer.

Daarvoor zijn een aantal criteria vastgesteld:

- op wie is het protocol van toepassing;
- waar;
- in welke situatie;
- en voor welke delicten.

Een incident moet aan al deze criteria voldoen, wil het protocol van toepassing zijn.

Op wie:

Het protocol is van toepassing op medewerkers in dienst van de VRR zoals bedoeld in artikel 1 van het Ambtenarenreglement, die in vaste dienst, dan wel in tijdelijke dienst zijn aangesteld, als bedoeld in artikelen 12 en 13 van het ambtenarenreglement. Het gaat met name om ambtenarenmedewerkers met publiekscontacten. Daarnaast is het van toepassing op medewerkers met wie op grond van de Arbeidsovereenkomstenverordening 2002 een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is gesloten. Op andere functionarissen, zoals stagiaires, uitzendkrachten of vanuit andere organisaties gedetacheerde werknemers is het protocol van toepassing, voor zover het gaat om de bescherming tegen gevaren en de eerste opvang na een geweldsincident. Voor vergoeding van schade of ondersteuning bij het verhalen van schade op de dader zullen zij zich in voorkomende gevallen moeten wenden tot de eigen organisatie.

Kort gezegd komt het erop neer dat degenen die formeel niet bij de VRR in dienst zijn hun eigen werkgever hiervoor moeten aanspreken. Het protocol is bovendien alleen van toepassing tijdens of in verband met de opgedragen werkzaamheden. Het protocol is niet van toepassing in geval van geweld tussen medewerkers in functie onderling.

Waar:

Het protocol is voor wat betreft de afspraken met politie en justitie alleen van toepassing binnen de geografische grenzen van het Arrondissement Rotterdam. Dit betekent dat in de gevallen waarin er een werk gerelateerd geweldsincident plaatsvindt buiten de geografische grenzen van het Arrondissement Rotterdam er bijvoorbeeld voor het doen van aangifte geen bijzondere afspraken gelden. Dit laat onverlet dat de andere elementen van het protocol (opvang, vaststelling letselschade door FARR, vergoeding van schade, etc.) nog wel degelijk van toepassing zijn.

In welke situatie:

- Medewerkers die in de uitoefening van hun functie dan wel in directe relatie tot het werk worden geconfronteerd met feiten zoals hieronder nader omschreven:

- Medewerkers die geen 'eigen schuld' aan het incident hebben, dat wil zeggen gewerkt hebben volgens de werkvoorschriften / werkprotocollen van de dienst;
- Medewerkers die in geval van geweldsincidenten bereid zijn om aangifte te doen.

Welke delicten?

Het protocol is alleen van toepassing op geweldsincidenten waarbij het gaat om:

- fysiek geweld (artikelen 141, 287, 288, 289, 300, 301, 302, 303, 304, 307 en 308 van het Wetboek van strafrecht);
- bedreiging met (wapen)geweld (artikelen 285 en 285a van Wetboek van strafrecht)
- afpersing of diefstal met geweld, dat wil zeggen iemand onder bedreiging met geweld bewegen tot afgifte van een goed (artikelen 312 en 317 van het Wetboek van strafrecht);
- gijzeling (artikelen 282, 282a en 284 van het Wetboek van strafrecht);
- opruiing (artikel 131 van het Wetboek van Strafrecht);
- geweldsmisdrijven tegen het openbaar gezag (artikelen 179, 180, 181, 182, 184, 185 van het Wetboek van strafrecht);
- belediging van een medewerker in functie (artikelen 266 juncto 267 van het Wetboek van strafrecht).

4.2.3 Reikwijdte/aangiftewaardig

Het protocol, voor zover het de verantwoordelijkheid van de werkgever betreft, is van toepassing op alle vormen van geweld of agressie. Alleen worden bij verbale agressie, zoals belediging, discriminatie en opruiing geen stappen ondernomen om te komen tot enig schadeverhaal. Vanzelfsprekend wordt in al deze gevallen wel door het Openbaar Ministerie uit het oogpunt van strafrechtelijke handhaving tegen de betreffende dader opgetreden, indien dit mogelijk en opportuun is. Aan de afhandeling van de zaken van het protocol wordt zo veel mogelijk prioriteit gegeven.

4.2.4 Aanverwante zaken

Een belangrijk element in de procedure is onder andere de noodzaak van een goede, effectieve en tijdige opvang van medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van geweld. Van belang daarbij is een adequate bedrijfsopvang. Binnen de VRR is dit geregeld via het TCO.

Hoofdzaak bij de organisatie van bedrijfsopvang is de bevordering van de collegiale opvang van medewerkers in psychische nood. Getrainde medewerkers vangen collega's op die een schokkende gebeurtenis hebben meegemaakt. Het uiteindelijke doel van bedrijfsopvang is dat medewerkers de emoties, die na een schokkende ervaring kunnen optreden, kunnen verwerken.

Daarnaast zijn er afspraken gemaakt met de GGD in het kader van bijt-, prik- en sproei-incidenten voor wat betreft de acute hulpverlening.

Het registreren van geweldsincidenten is cruciaal, met name vanuit managements- en sturingsoptiek. Via registratie kan immers stelselmatig onderzoek en analyse plaatsvinden. Maar bovenal: door registratie wordt de leidinggevende per mail op de hoogte gesteld van de melding en kan hij direct passende maatregelen treffen. De registratie geschiedt in het Gemeente incidenten registratiesysteem GIR.

4.3. Aangifte

Na het eventueel laten vaststellen van het letsel door de FARR doet het slachtoffer aangifte bij de politie. Hierbij vermeldt hij - ten behoeve van een correcte afhandeling - dat hij medewerker van de VRR is en dat het protocol van toepassing is. Als er sprake is van fysiek letsel, overhandigt het slachtoffer het ingevulde letselschadeformulier aan de politiemedewerker. De politiemedewerker voegt dit toe aan het dossier. Bij aangifte moet de aangever domicilie kiezen op het adres van de werkgever in plaats van op zijn privéadres. Dit is een recht van het slachtoffer. Hij hoeft zich daardoor niet ongerust te maken dat een verdachte het privéadres via de aangifte te weten komt.

De afhandeling van de aangifte vindt plaats volgens de "aanwijzing voor de opsporing", ELA afspraken, van het college van PG's, dd.11-2-2003. Aangifte is noodzakelijk voor het zich kunnen voegen in een strafzaak. De aangifte is het begin van het strafrechtelijk traject. Vergeet niet te melden dat het om een VPT zaak gaat (Veilige Publieke Taak). Deze worden met voorrang behandeld.

Het doel van het doen van aangifte is het stellen van grenzen aan wangedrag van klanten gericht tegen medewerkers van de diensten. Door daadwerkelijk actie te ondernemen gaat er ook een preventief signaal uit. Daarnaast is het doen van aangifte van belang voor het verhalen van de schade van de dienst waar het slachtoffer werkt.

Zie verder 1.1.10 werkinstructie werkgever en werknemer bij aangifte / melding.

Indien de betrokken medewerker geen aangifte doet, is het protocol niet op hem van toepassing voor wat betreft de immateriële schade. In de praktijk betekent dit met name dat de medewerker niet (actief) ondersteund wordt bij het vergoed krijgen van zijn immateriële schade. Ook neemt de dienst de vordering op de dader in deze gevallen niet over van het slachtoffer.

Ziet het slachtoffer af van het doen van aangifte dan doet de werkgever aangifte van het incident bij de politie. Dit is met name van belang voor het verhalen van de schade van de dienst. Zoals reeds in paragraaf 1.2.5 is vermeld, kan de officier van justitie in gevallen waarin het slachtoffer geen aangifte doet, ambtshalve tot vervolging van het gepleegde strafbare feit overgaan.

4.4 Schadevergoeding en verhaal

4.4.1 Materiele schade van het slachtoffer

Dit is het totaal van de schade aan persoonlijke eigendommen, fysieke schade, medische kosten en verlies van inkomsten bij ontstane arbeidsongeschiktheid.

- **Schade aan eigendommen**

Als het slachtoffer door het voorval schade heeft geleden aan zijn eigendommen, beoordeelt de P&O- functionaris op basis van de gegevens in hoeverre vergoeding van die schade op grond van artikel 118 AR (dat over vergoeding van schade aan eigendommen gaat) mogelijk is. De P&O-functionaris maakt hiervoor het conceptbesluit.

- **Fysieke schade**

Het gaat hierbij om de schade aan het lichaam die de betreffende medewerker lijdt als gevolg van het incident. Hierbij valt te denken aan een blauw oog, een hoofdwond, een bloedneus, een kneuzing, een botbreuk, etc.

- **Medische kosten**

Medewerkers hebben normaal gesproken een ziektekostenverzekering. In veel gevallen vergoedt de verzekering medische behandelingen echter niet volledig en geldt een eigen bijdrage.

De geneeskundige kosten bij arbeidsongeschiktheid na een geweldsincident die de verzekeraar niet vergoedt, kunnen door de dienst worden vergoed.

- **Verlies van inkomsten bij ontstane arbeidsongeschiktheid**

Als een medewerker als gevolg van een geweldsincident arbeidsongeschikt wordt en niet kan werken, heeft hij in eerste instantie geen directe loonschade. De werkgever betaalt immers gedurende de eerste zes maanden van arbeidsongeschiktheid de bezoldiging volledig door. Als er sprake is van arbeidsongeschiktheid in en door de dienst is er ook na zes maanden ziekte recht op doorbetaling van 100% bezoldiging. De P&O functionaris moet ervoor zorgen dat er geen vermindering van de doorbetaling van de bezoldiging naar 80% plaatsvindt.

Als de betrokken medewerker langer dan 24 maanden ongeschikt is voor zijn betrekking en niet elders binnen de dienst of elders binnen de gemeentelijke organisatie herplaatst kan worden, kan ontslag worden verleend. Daarna heeft de betrokkene weliswaar in de regel recht op een uitkering, maar er zal sowieso sprake zijn van verlies aan inkomen.

De VRR verleent de gewezen medewerker die in of door de dienst arbeidsongeschikt is geworden en recht heeft op een WIA-uitkering een aanvullende uitkering. De hoogte hiervan is afhankelijk van de mate van arbeidsongeschiktheid. Het is dus van belang dat het geweldsincident als dienstongeval is aangemerkt en dat de bedrijfsarts van mening is dat de arbeidsongeschiktheid op het moment van beëindiging van het dienstverband nog steeds het gevolg is van het voorval. Indien dit het geval is, heeft de gewezen medewerker recht op een aanvullende uitkering. De P&O-functionaris van de afdeling draagt er zorg voor dat de bedoelde uitkering wordt verstrekt.

4.4.2. Immateriële schade van het slachtoffer

Dit is een vergoeding voor geleden verdriet, pijn en angst (smartengeld). Ook voor immateriële schade kan de rechter vergoeding toekennen, het slachtoffer moet hier wel om vragen middels het voegen als benadeelde partij in de strafzaak tegen de dader.

4.4.3. Schade van de werkgever

Naast de medewerker kan ook de dienst waar de medewerker werkzaam is, schade lijden.

- **Materiaal**

Hierbij gaat het om schade aan (dienst)voertuigen en vaartuigen.

- **Materieel**

Hierbij gaat het om zaken waarvan de medewerkers gebruikmaken om hun werkzaamheden te kunnen verrichten. Het kan onder meer gaan om gereedschap, maar ook om een laptop of dienstkleding.

- **Vergoeding schade medewerker**

Daarnaast zal de materiële schade van de medewerker, die het slachtoffer wordt van een geweldsincident, veelal voor vergoeding door de dienst in aanmerking komen. Daar waar de werkgever schade moet vergoeden, lijdt hij schade.

- **Loonkosten**

De medewerker die wegens ziekte niet in staat is zijn betrekking te vervullen, heeft recht op doorbetaling van de bezoldiging. Tegenover deze doorbetaling staat geen arbeidsprestatie. Ook hierdoor lijdt de dienst schade.

- **Proceskosten**

Op het moment dat de dienst poogt om via een gerechtelijke procedure de ten gevolge van een geweldsdelict geleden schade op de dader te verhalen, worden hiervoor kosten gemaakt. Ook dit is een vorm van schade.

4.4.4. Vaststellen van de materiële schade

Het vaststellen van de materiële schade kan veelal door de dienst zelf gebeuren. Zo mogelijk door expertise die binnen de organisatie aanwezig is, anders door een externe deskundige. Zo kan voor bijvoorbeeld schade aan een dienstvoertuig de hulp van een externe schade-expert worden ingeroepen.

Voor wat betreft de schade van de medewerker geldt het volgende:

- Voor het bepalen van de schade aan eigendommen zijn er richtlijnen. De P&O adviseur beoordeelt aan de hand van deze richtlijnen in hoeverre vergoeding van schade mogelijk is. Als er sprake is van letselschade bij de medewerker wordt de omvang van de schade soms pas op langere termijn helder. De omvang van de schade wordt dan door medisch specialisten vastgesteld.

4.4.5. Vergoeden van de schade

Bij schadevergoeding gaat het om de vergoeding van materiële en immateriële schade die de medewerker heeft geleden als gevolg van een geweldsincident. De VRR is als werkgever niet per definitie wettelijk aansprakelijk als een medewerker in haar dienst betrokken raakt bij een geweldsincident en schade lijdt. Echter uit het oogpunt van maximale ondersteuning van de medewerker en een snelle en inzichtelijke procedure bij de afhandeling van de schade van een medewerker is ervoor gekozen de aansprakelijkheidsvraag buiten beschouwing te laten. Materiële schade wordt hierbij direct vergoed: immateriële schade nadat een rechter een uitspraak heeft gedaan via de dienst CJIB.

Het volgen van het protocol heeft voor de medewerker een aantal voordelen. De twee belangrijkste zijn:

- Het slachtoffer is niet verplicht om de verschillende procedures te volgen om zijn schade vergoed te krijgen. Hij/zij kan volstaan met een beroep op het protocol.
- De dienst vergoed de schade conform de rechtspositie, de vergoede schade wordt vervolgens op de dader verhaald. De materiële schade keert de dienst in één keer aan de medewerker uit. De immateriële schade wordt vergoed door CJIB na vaststelling door de rechter.

4.4.6. Verhaal van de schade

In deze paragraaf wordt aandacht besteed aan het verhalen van de door de betreffende medewerker geleden schade, zowel materieel als immaterieel. Daarnaast wordt de door de VRR geleden (loon)schade aan de orde gesteld. Tenslotte wordt het mogelijke verhaal op de verzekeraar behandeld.

Er dient onderscheid gemaakt te worden tussen de schade geleden door het slachtoffer en de schade geleden door de werkgever. De schade die door de werkgever is vergoed aan het slachtoffer wordt altijd verhaald op de dader (zonder verhaalsonderzoek). Hiermee wordt getoond dat gewelddadig gedrag tegen medewerkers niet wordt geaccepteerd. Als de werkgever schade heeft geleden (deze schade bestaat vaak met name uit het doorbetalen van het loon als er sprake is van verzuim) kan de werkgever een verhaalsonderzoek laten plaatsvinden om op basis daarvan te besluiten al dan niet verhaal te halen op de dader. Deze beslissing wordt genomen op basis van een (zakelijke) kosten-batenanalyse.

4.4.6.1 Verhaal schade van de medewerker

De schade vergoed aan de medewerker wordt altijd verhaald op de dader.

De medewerker kan bestaan uit de materiele schade (zoals de schade aan eigendommen, fysieke schade) en immateriële schade.

Het slachtoffer kan als benadeelde van een geweldsincident op 2 manieren zijn schade verhalen:

- zich voegen als benadeelde partij in de strafzaak tegen de dader (immateriële schade);
- een civiele procedure opstarten;

Ad 1 Voegen als benadeelde partij in de strafzaak tegen de dader:

Deze wijze van verhalen is de regel. Schade kan en zal bijna altijd worden verhaald door voeging in een strafzaak. Deze procedure is snel, eenvoudig en goedkoop.

Vindt de rechter dat het slachtoffer recht heeft op een schadevergoeding, dan kan hij de dader veroordelen tot het betalen van de schade of een gedeelte daarvan. Er zijn twee mogelijkheden:

1. De rechter legt de dader het betalen van een schadevergoeding op. Deze maatregel heeft het effect van een boete die de dader aan het slachtoffer moet betalen en wordt

door het OM geëxecuteerd. De staat keert deze rechtstreeks uit via het CIBJ aan het slachtoffer. In het geval de dader niet betaalt, kan vervangende hechtenis worden opgelegd. De vervangende hechtenis heft de verplichting tot het betalen van schadevergoeding jegens het slachtoffer niet op.

2. De rechter wijst een schadevergoeding toe aan het slachtoffer. Het slachtoffer moet het bedrag zelf innen.

Ad 2 Civiele procedure

De benadeelde medewerker kan de dader eventueel civielrechtelijk aanspreken tot vergoeding van zijn schade, uit hoofde van onrechtmatige daad. Deze wijze van verhaal zal slechts in uitzonderlijke gevallen plaatsvinden. De procedure heeft als nadeel dat er zware processuele eisen gelden en dat het veel tijd in beslag neemt. Over het algemeen is het aanhangig maken van een civiele procedure, via de rechtsbijstandverzekering, alleen zinvol wanneer de dader verhaal biedt en het te vorderen schadebedrag relatief hoog is.

4.4.6.2 Verhaal schade van de werkgever

In tegenstelling tot verhaal van de door de medewerker geleden schade, is verhaal van de schade van de werkgever geen automatisme. Voor verhaal van de laatstgenoemde schade kan de werkgever een verhaalsonderzoek laten plaatsvinden om op basis daarvan te besluiten al dan niet verhaal te halen op de dader.

Deze beslissing wordt genomen op basis van een (zakelijke) kosten-batenanalyse. De reden voor deze keuze, is dat het verhalen van schade moeite, tijd en geld kan kosten.

De schade van de werkgever kan bestaan uit (1) de schade door uitval van de medewerker en (2) de schade aan het materieel en de proceskosten.

1. Schade door uitval

Wanneer een medewerker het slachtoffer is geworden van agressie en / of geweld en als gevolg daarvan enige tijd ongeschikt is om zijn arbeid te verrichten, komt de dienst waar deze medewerker werkzaam is voor kosten te staan. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om (doorbetaling van) bezoldiging en om uitkeringen wegens ziektekosten.

De geleden nettoloonschade kan op basis van de Verhaalswet ongevallen medewerkers (VOA) op de dader worden verhaald.

2. Schade aan materieel, materiaal en proceskosten

De schade die aan materiaal wordt aangebracht en de proceskosten die gemaakt worden om de schade die de dienst lijdt te verhalen, vallen niet onder de werkingssfeer van de VOA. Om deze schade op de dader te verhalen, moet dus een beroep gedaan worden op het Burgerlijk Wetboek, artikel 6:162, dat over de onrechtmatige daad en aansprakelijkheid daarvoor handelt.

4.5 Registratie

GIR staat voor het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem en is een webapplicatie waarmee op simpele en eenduidige wijze agressie-incidenten tegen werknemers met een publieke taak kunnen worden geregistreerd.

Doel van GIR

1. het signaleren van geregistreerde meldingen aan diegenen die er iets mee moeten doen (management, staf en interne hulpverleners) en het borgen dat geregistreerde meldingen op een adequate wijze worden opgepakt en afgehandeld;
2. inzicht krijgen in aard en omvang van geweld en agressie en daarop beleid voeren om de geweldsincidentie te verminderen;
3. de mogelijkheid bieden overheidsorganisaties onderling te vergelijken.

Het GIR is een **beleidsondersteunend** systeem. Het registreren in GIR is geen doel op zich. De registraties in GIR zijn een middel om inzicht te verkrijgen in de aard en omvang van agressie en geweld. Op basis van deze inzichten zijn organisaties in staat gericht beleid te ontwikkelen en uit te voeren.

Na het inloggen op GIR kunnen medewerkers via een aantal stappen een incident melden aan een behandelaar. De stappen bestaan uit: identificatie van de medewerker, typering van het incident en eventueel verdere toelichting. Naast het melden door de medewerker zelf, is het ook mogelijk om meldingen door een centrale persoon te laten invoeren namens de medewerker. De melding komt vervolgens automatisch bij de toegewezen afhandelaar terecht, die hiervan via e-mail op de hoogte wordt gesteld. De afhandelaar kan via vooraf gedefinieerde maatregelen actie ondernemen, de melder wordt hiervan via een e-mail op de hoogte gebracht. Naast de afhandelaar is er de rol van toezichthouder die een totaal overzicht heeft van alle meldingen en ervoor verantwoordelijk is dat alle meldingen daadwerkelijk tijdig worden afgehandeld. De toezichthouder kan uit het systeem een aantal statistieken verkrijgen met behulp van een tweetal rapportages

Dus ook als er geen sprake is van een aangifte waardig incident toch registreren in het GIR.

GIR is te vinden bij mijnvrr, snel naar, agressie en geweld, bij de AZRR, ambuweb, algemeen, geweldprotocol.

In eerste instantie wordt geregistreerd in het GIR. Tevens dient het ongevallenformulier te worden ingevuld. Dit formulier is te downloaden via de intranet-site.

BIJLAGE 1

Belangrijke telefoonnummers

1. Ambulance Bij spoed	
2. Politie en OM	
Bij spoed	112
Bij geen spoed	0900 8844
Politie	010 2748066
3. Forensisch arts	
Forensisch Artsen Rotterdam Rijnmond (FARR)	010 2447182
Voor maken van afspraken via 24-uurnummer	010 4778661
4. Arbodienst	
Arbo Unie	088 2726212
5. Gemeentelijke Gezondheidsdienst	
GGD Regio Rotterdam en omstreken (08.00u – 18.00u)	010 4339897
Buiten kantooruren: via MKA	088 6223223
6. Casemanager Agressie en geweld	06 53233931
7. Rechtsbijstandverzekering VRR	088 4622386
8. Slachtofferhulp	0900 0101
Buro Slachtofferhulp Rijnmond	010 4360144
9. Buro voor Rechtshulp Rotterdam	010 4106677
10. Arbeidsinspectie	
Arbeidsinspectie Rotterdam	010 4798300