

Beleidsplan

Agressie en Geweld

Maatregelen en verantwoordelijken bij incidenten met agressie en geweld bij de Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond.



Colofon

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

Adres

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

Druk

Versie 1.1
Januari 2021

Auteur en eindredactie

Jules Winkel, casemanager Agressie en Geweld

Met medewerking van:

Astrid Mulder, afdeling Communicatie

Versiebeheer

Versie	Datum	Wijzigingen ten opzichte van vorige versie
1.0	Juli 2016	n.v.t.
1.1	Januari 2021	Tekstuele wijzigingen en AVG

Inleiding

Werknemers met een publieke taak krijgen geregeld te maken met agressie en geweld.

De minister van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) vond dit onacceptabel en heeft voor de aanpak van agressie en geweld in 2007 het programma Veilige Publieke Taak (VPT) aangeboden aan de Tweede Kamer.

Dit programma beoogt dat werknemers hun publieke taak op een veilige en respectvolle wijze kunnen uitvoeren. Deze werknemers treden burgers met respect en begrip tegemoet en mogen hetzelfde terug verwachten. Dit beleidsplan is gebaseerd op het VPT programma.

Medio 2020 is het programma VPT vervangen door veilige publieke dienstverlening, <https://www.veiligpubliekediensverlening.nl>, waarin de VPT maatregelen zijn opgenomen.

Werknemers met een publieke taak zijn werknemers die taken uitvoeren die ontleend zijn aan de (grond) wettelijke opdracht tot overheidszorg. Deze taken zijn essentieel voor de samenleving en het is daarmee van belang dat deze taken gecontinueerd blijven. Agressie en geweld kunnen een verlamdend effect hebben op de uitvoering van deze taken. Denk hierbij bv. aan een ambulance die eerst op politieassistentie moet wachten voordat de medewerkers kunnen optreden. Daarnaast kunnen agressie en geweld ook de integrale uitvoering van de publieke taak aantasten.

Als laatste maar daardoor niet minder belangrijk punt: agressie en geweld brengen veel persoonlijk leed met zich mee. Zowel voor het slachtoffer als zijn directe omgeving zoals gezinsleden, familie en collega's.

Cruciaal bij deze aanpak is een actieve rol van de werkgevers. Zij zijn primair (wettelijk) verantwoordelijk voor het beschermen van hun medewerkers en de uitvoering van de publieke taak. Agressie en geweld worden binnen de Arbowet geschaard onder de algemene term "Psychosociale arbeidsbelasting"(PSA). De Arbowet kent voor dit risico zes doelvoorschriften:

1. De werkgever voert beleid gericht op goede arbeidsomstandigheden; Artikel 3.lid 1.
2. De werkgever moet risico's voorkomen en indien dat niet mogelijk is, deze risico's beperken; Artikel 3, lid 2.
3. De werkgever inventariseert en evalueert de risico's en stelt een plan van aanpak op; Artikel 5.
4. De werkgever zorgt voor voorlichting, instructie en training aan medewerkers; Artikel 8.
5. Indien medewerkers worden blootgesteld aan PSA stelt de werkgever maatregelen vast om PSA te voorkomen en/of te beperken; Arbobesluit afdeling 4 PSA. Artikel 2.15 lid 1.
6. Indien medewerkers worden blootgesteld aan PSA, dient de werkgever voorlichting en onderricht te geven; Arbobesluit afdeling 4 PSA, Artikel 2.15 lid 2.

Daarnaast is de werkgever verantwoordelijk voor de bedrijfsorde. Hoe burgers omgaan met zijn personeel, valt hier ook onder. De werkgever kan zijn rol invullen door duidelijke normen, heldere procedures, begeleiding en opvang van werknemers. De werkgever laat daarmee zien dat hij zijn werknemers steunt. Het protocol bij een incident met Agressie en geweld en dit beleidsplan zijn hier onderdeel van.

Algemeen

8 maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid

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

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

Maatregel 3: Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.

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

Maatregel 5: Reageer binnen 48 uur naar de dader.

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

Maatregel 7: Verhaal de schade op de dader.

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

Beleidsmatige aanpak Agressie en Geweld

Bij de uitwerking van de beleidsmatige aanpak onderscheiden we vier onderdelen;

- Evalueren van beleid agressie en geweld.
- Een visie op agressie.
- Beleid en beleidscyclus vaststellen.
- Taken en verantwoordelijkheden vaststellen

Een visie op agressie en geweld vaststellen

- Definitie en vormen van agressief gedrag

De definitie die door de Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond (VRR) wordt gehanteerd is: '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, materiële schade, letsel of de dood ten gevolge hebbende.'

- Een praktische vertaling

Het waarneembaar en (on)gericht fysiek en/of (non-)verbaal handelen waarbij bedoeld of onbedoeld schade wordt toegebracht aan medewerker(s). Deze schade kan lichamelijk zijn, zoals verwonding, maar ook psychisch, zoals schrik, angst, pijn, boosheid, zich beledigd of bedreigd voelen, of het kan gaan om vernieling van goederen.

Deze definitie is in de hierna volgende tabel uitgewerkt in vormen van agressie die aansluiten op de categorieën uit het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) en is gebaseerd op strafrechtelijke gronden.

1 Identificatie 2 **Typeringen** 3 Extra vragen 4 Additionele gegevens 5 Maatregelen

[Identificatie](#)
[Typering](#)
[Extra vragen](#)
[Additionele gegevens](#)
[Maatregelen](#)

Typering

Kunt u het incident typeren in een of meer kenmerken? U moet minimaal 1 kenmerk aanvinken. Voor een toelichting van de kenmerken kunt u per kenmerk op het vraagteken klikken.

Je moet hier in ieder geval iets invullen

(Non) Verbale agressie	Persoonlijke bedreiging	Fysieke agressie
<input type="checkbox"/> Belediging	<input type="checkbox"/> Houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie	<input type="checkbox"/> Mishandeling, verwonden schoppen
<input type="checkbox"/> Vernedering	<input type="checkbox"/> Bemoedigen/onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/werkzaamheden	<input type="checkbox"/> Aanranding
<input type="checkbox"/> Aantasting goede naam of eer, zwart maken, smaad	<input type="checkbox"/> Lokaalvredebreuk	<input type="checkbox"/> Beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen
<input type="checkbox"/> Treiteren	<input type="checkbox"/> Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie	<input type="checkbox"/> Wapengebruik
<input type="checkbox"/> Discriminatie	<input type="checkbox"/> Poging tot schoppen, slaan, verwonden	<input type="checkbox"/> Vernieling

< Terug Annuleren Opslaan Verder >

- Laat externen weten wat onze organisatienorm van acceptabel gedrag is

Waarom?

Wanneer elke werknemer zijn eigen norm hanteert, bepaalt uiteindelijk degene met de dikste huid wat er gaat gebeuren, kunnen werknemers tegen elkaar uitgespeeld worden en is er geen duidelijkheid voor de klant. Als werkgever bent u verantwoordelijk voor de bedrijfsorde,

wijst u werknemers en klanten op de organisatie breed afgesproken grens en vermeldt u dat zal worden opgetreden als deze grens wordt overschreden.

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

- werknemers een voorval moeten melden;
- leidinggevendenden een voorval moeten registreren;
- daders een reactie krijgen.

Wat?

De werkgever is verantwoordelijk voor de bedrijfsorde. Dit betekent onder meer de wijze waarop medewerkers, burgers en klanten met elkaar omgaan. Grenzen stellen aan wat acceptabel en wat niet acceptabel gedrag is en wat de gevolgen zijn als klanten deze grenzen overschrijden.

Grenzen zijn essentieel om te kunnen optreden tegen onacceptabel gedrag. In mei 2008 hebben vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers met een publieke taak de Landelijke norm voor een Veilige Publieke Taak ondertekend. Door deze ondertekening verklaarden de partijen dat zij de vier genoemde punten van de normstelling zullen hanteren en uitdragen. De grens van acceptabel gedrag wordt hiermee gemarkeerd en ondersteund met een heldere boodschap. Deze boodschap is:

Handen af van onze hulpverleners

Duidelijke steun voor de werknemers en eenduidige afspraken over de aanpak, maken het de werknemer gemakkelijker om onmiddellijk op te treden tegen het grensoverschrijdende gedrag van de dader in geval van agressie en geweld.

Wie is verantwoordelijk?

De directie:

- stelt een duidelijke norm van acceptabel gedrag in de organisatie vast op basis van de Landelijke norm Veilige Publieke Taak;
- maakt deze norm extern bekend;
- zorgt dat elke werknemer de organisatienorm kent;
- zorgt dat elke nieuwe werknemer binnen zes maanden na aanstellingsdatum bekend is met de norm;
- stelt een helder reactiebeleid vast in geval van overschrijding van de norm;
- steunt de werknemers bij het handhaven.

De leidinggevende:

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

De werknemer:

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

Hoe?

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

Stap 2: leg de norm voor aan de OR.

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

Stap 4: leg de norm uit aan de medewerkers en train hen in het handhaven ervan.

Stap 5: maak deze norm bekend bij de klanten.

Stap 6: bespreek deze afspraak periodiek met de werknemers.

Vaststellen van gewenst en ongewenst gedrag

De vier regels in de landelijke norm voor acceptabel gedrag jegens medewerkers met een publieke taak om een goede en veilige uitoefening van de publieke werkzaamheden te borgen zijn door de VRR overgenomen:

- Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen.
- Volg zijn aanwijzingen op.
- Verstoor de (bedrijfs)orde niet.
- Agressief of gewelddadig gedrag tegen medewerkers met een publieke taak wordt nooit getolereerd.

Ongewenst gedrag, uitgangspunt en maatregelen

De VRR tolereert de volgende vormen van agressie in ieder geval niet:

- Alle vormen van fysiek geweld, onder andere: schoppen, spugen, slaan, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen en haren trekken.
- Alle vormen van verbaal geweld, zoals onder andere; schelden, beledigen, vernederen en ruzie zoeken.
- Alle vormen van intimidatie, zoals onder andere; het bedreigen van een medewerker om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets gedaan wordt.
- Alle vormen van stalking, zoals onder andere; achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag.
- Alle vormen van discriminatie naar seksualiteit, geloofsovertuiging of ras.
- Alle vormen van seksuele intimidatie, zoals onder andere; het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden.
- Alle vormen van vernieling, zoals onder andere, het gooien van meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken.
- Het dragen van wapens of gevaarlijke voorwerpen.
- Het belemmeren van de medewerkers van de VRR in de uitoefening van hun publieke taken.

De volgende uitgangspunten zijn van belang bij het reageren op onacceptabel en/of agressief gedrag:

- Wij tolereren geen agressief gedrag en geven niet toe aan agressie. Onder agressie verstaan wij (non-) verbale agressie, persoon gerichte bedreiging en fysieke agressie.
- Van de burgers wordt verwacht dat zij alle VRR medewerkers met respect behandelen en andersom wordt van de VRR medewerkers verwacht dat zij de burgers met respect behandelen.
- De normen gelden voor iedereen.
- De veiligheid van medewerkers en cliënten staat voorop.
- Deskundigheid van onze medewerkers is voorwaarde om agressie te voorkomen en erop te reageren. Medewerkers, direct leidinggevenden en hoger management zijn hier gezamenlijk verantwoordelijk voor.
- Integere publieke dienstverlening en agressie gaan niet samen. De medewerker wordt door agressie onder druk gezet, waardoor deze minder in staat is om vrij en op inhoudelijke gronden te beslissen.
- Emotionele uitingen in gedrag zijn voorstelbaar. Goed omgaan met emotioneel gedrag voorkomt een deel van mogelijke agressie.
- Agressie tegen medewerkers mag nooit beloond worden door de agressor tegemoet te komen.

Wij treffen de volgende maatregelen tegen agressie:

- We proberen agressie te voorkomen door goede dienstverlening te leveren.
- Wij richten onze procedures zodanig in dat er veilig gewerkt kan worden.
- Wij trainen onze medewerkers in het omgaan met emotioneel en agressief gedrag.
- Wij hanteren een normstellend kader en agressieprotocol.

- Wij melden en registreren agressie-incidenten.
- Wij analyseren incidenten.
- Wij reageren altijd op de agressor op basis van de incidentenanalyse (binnen 48 uur indien N.A.W bekend) of met de zogenaamde “gele kaart “bij het niet doen van aangifte.
- Wij doen altijd aangifte bij bedreiging of fysiek geweld.
- We vangen onze medewerkers op.
- Wij verhalen materiële en immateriële schade op de veroorzaker van agressie.
- Wij evalueren incidenten en de afhandeling ervan.
- Bij verandering in dienstverlening, handhaving of hulpverlening beoordelen we de mogelijke effecten van deze veranderingen op de veiligheid van het personeel en nemen we waar nodig passende maatregelen.
- Leidinggevenden worden getraind in hun rol bij de aanpak en afhandeling van agressie-incidenten.

Gedragsregels voor medewerkers

Tegenover de regels van de VRR waar de burger geacht wordt zich aan te houden, staan de gedragsregels voor de werknemers van de VRR. Op deze wijze weet de burger waar hij qua gedrag op kan rekenen als hij met een VRR werknemer wordt geconfronteerd.

We stellen de volgende gedragsregels voor de werknemers van de VRR met een publieke taak voor;

- 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 gedragsregels worden 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 van een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren.

Statement naar onze burgers

- Wij voeren onze publieke functie professioneel uit en behandelen diegene met wie wij in contact komen met respect. Wij verwachten dat wij met een zelfde mate van respect worden behandeld.
Om er voor te zorgen dat we ons werk in veiligheid kunnen doen hanteren we daarom de volgende gedragslijnen.
- Wij stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar.
- Wij nemen het voordeel altijd terug dat uit de agressie of het geweld is ontstaan.
- Wij registreren alle incidenten betreffende agressie en geweld.
- Wij doen altijd aangifte bij een strafbaar feit.

Beleid en beleidscyclus

- RI&E A&G; eens per vier jaar actualiseren.
- Plan van aanpak A&G; opstellen, uitvoering en jaarlijks actualiseren.
- Beleidsplan A&G; opstellen, uitvoering en jaarlijks actualiseren.
- Agressieprotocol A&G; opstellen, uitvoering en jaarlijks actualiseren.
- Evalueren A&G; jaarlijks.

Samenwerking met de (C)OR; de OR heeft de 'zorgtaak' toe te zien op het arbeidsomstandighedenbeleid binnen de organisatie waarvan 'veilig werken' een onderdeel is. De OR kan helpen het beleid bij agressie en geweld te formuleren of te verbeteren en heeft instemmingsrecht op het plan van aanpak.

De beleidscyclus begint met het uitvoeren van de RI&E A&G.

Als richtlijn geldt dat de RI&E eens per 4 of 5 jaar wordt geactualiseerd. De RI&E vormt een belangrijke manier om risico's en knelpunten op te sporen.

Als onderdeel van de RI&E gaat men op zoek naar risico's in de functiegroep en kritische punten in het primair proces. De beste methodiek daarvoor is het analyseren en bespreken van agressie-incidenten.

Plan van aanpak

De RI&E brengt de knelpunten in kaart. Vervolgens maakt men een Plan van Aanpak (PvA). Hierin beschrijft men op welke manier we de knelpunten gaan aanpakken. Ze geven een uitvoeringstermijn aan en vermelden wie verantwoordelijk is voor de uitvoering. Men volgt de uitvoering en evalueert de effecten van de uitgevoerde activiteiten. Jaarlijks actualiseert men het plan.

Evaluatie is uiteraard afhankelijk van de fase waarin de aanpak van A&G zich bevindt. Is er nog geen risico-inventarisatie en-evaluatie en plan van aanpak, dan is het logisch om hier mee te starten.

Evaluatie van het gevoerde beleid kan dan later plaatsvinden. We leggen de evaluatie vast in een evaluatieverslag en passen waar nodig het plan van aanpak aan.

1. Beleidsmatige aanpak houdt het volgende in

Evaluëren van het gevoerde beleid A&G	- Evaluëren van het gevoerde beleid m.b.v. checklijst.
Een visie op A&G vaststellen	- Definitie van A&G. - Statement hoe om te gaan met A&G. - Vaststellen van gewenst en ongewenst gedrag. - Vertalen in huisregels voor burgers en gedragsregels voor medewerkers.
Beleid en beleidscyclus vaststellen	- PVA op basis van RI&E. - Beleidscyclus - Samenwerking met de OR - Proceseigenaar - Evaluëren
Taken en verantwoordelijkheden	- Stel taken en verantwoordelijkheden vast van; - Directie - MT - Afdelingsmanager/hoofd - Leidinggevenden - Medewerkers - Afdeling P&O - Beleidsmedewerker A&G/ casemanager A&G (gemandateerde verantwoordelijke)

Taken en verantwoordelijkheden

- De VRR medewerker is zich bewust van de zware morele verantwoordelijkheid om het geweld te melden en medewerking te verlenen aan de verdere procesgang. Zij/hij wordt daarbij optimaal ondersteund. De daarop genomen maatregelen en de verschillende stappen in het proces worden gecoördineerd, op elkaar afgestemd, de voortgang wordt bewaakt en de betrokkene wordt geïnformeerd over de voortgang en de afloop. De medewerker is op de hoogte van de afgesproken norm en gedragsregels.

Taken en verantwoordelijkheden van de medewerker zijn:

- Je volgt de afspraken en werkinstructies die in het agressieprotocol zijn vastgelegd.
- Je bent alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hier op.
- Je geeft duidelijk aan wanneer door een burger uw (onze) grens wordt overschreden.
- Je benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren.
- Je meldt incidenten bij je leidinggevende en in het GIR.
- Je doet aangifte, indien er sprake is van een aangiftewaardig incident. In geval er dringende redenen zijn om van aangifte af te zien, laat dan in ieder geval een melding vastleggen in het politiedossier, overleg eventueel met de casemanager A&G.
- Je meldt onveilige of risicovolle situaties bij je leidinggevende.
- Je bespoedigt je eigen herstel en maakt indien nodig gebruik van de nazorg faciliteiten, o.a. het Team Collegiale Ondersteuning (TCO).
- Werknemers hebben de plicht alle mogelijkheden te benutten om agressie en geweld te voorkomen en/of te beperken. De werknemer moet dus zijn eigen veiligheid managen. Voor een verantwoorde en veilige uitvoering van de werkzaamheden en voor het verhogen van het veiligheidsbewustzijn is kennis over en bekwaamheid in het

handelen noodzakelijk. De Arbowet schrijft voor dat de werknemer zich deze kennis en bekwaamheid eigen moet maken. Op grond van deze wet is de werknemer verplicht georganiseerde voorlichtingen over risico's in het werk bij te wonen en actief aan trainingen in het omgaan met agressie en geweld deel te nemen. Ook is de werknemer verplicht de geldende bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften na te leven en maatregelen te nemen tegen risico's als gevolg van de werkzaamheden om zichzelf, collega's, derden en het milieu te beschermen.

- De direct leidinggevende heeft de dagelijkse leiding over de VRR werknemer en is in die functie primair verantwoordelijk voor de personele zorg van die VRR werknemer. In geval van een onder haar/zijn verantwoordelijkheid vallende werknemer, die met geweld wordt geconfronteerd, is zij/hij verantwoordelijk voor de controle op het feit of het incident is gemeld, de begeleiding van die werknemer en voor de verdere afwikkeling van het protocol bij agressie en geweld incidenten.

Taken en verantwoordelijkheden van de direct leidinggevenden zijn:

- Je bespreekt met je medewerkers het protocol en maakt praktische werkafspraken.
- Je ziet er op toe dat de afspraken uit het protocol worden nageleefd.
- Je evalueert eens per jaar bestaande afspraken samen met uw medewerkers tijdens het werkoverleg. Een verslag van deze evaluatie stuurt u aan de gemandateerde verantwoordelijke.
- Je zorgt er voor dat medewerkers voldoende training, voorlichting en instructie ontvangen. Je signaleert tijdig de behoefte.
- Je bent verantwoordelijk voor de eerste opvang.
- Je bent verantwoordelijk voor de nazorg.
- Je zorgt dat ernstige incidenten tijdens het werkoverleg worden besproken en je stelt een kort verslag samen.

De (direct) leidinggevende geeft uitvoering aan het vastgestelde veiligheidsbeleid, creëert voldoende randvoorwaarden voor een effectieve aanpak van agressie en geweld, stuurt hierop en voert hierover overleg met de aangestelde Arbo deskundige.

Je meldt incidenten bij de casemanager A&G. Bij ernstige incidenten stuurt u een kort verslag mee.

- De operationeel leidinggevende heeft de operationele leiding bij het uitvoeren van de taken door de VRR werknemer. Dit kan een ander zijn dan de direct leidinggevende. Als een VRR werknemer met geweld wordt geconfronteerd, draagt zij/hij zorg voor de eerste opvang en het nemen van de eerste maatregelen.
- De casemanager van de VRR is belast met "casemanagement". Dit is het managen van het geweldsincident bij de afhandeling van de verschillende processen. De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie, afhandeling, mate van ondersteuning, monitoren van de voortgang en uitvoering van de processtappen. In de VRR moet een aangewezen functionaris hiervoor verantwoordelijk zijn.
- Taken en verantwoordelijkheden van de casemanager A&G zijn:
 - Managen van geweldsincidenten bij de afhandeling van de verschillende processen. Is verantwoordelijk voor de coördinatie, afhandeling, mate van ondersteuning, monitoren van de voortgang en uitvoering van de processtappen.
 - Ondersteund en adviseert de direct leidinggevende van de werknemer die met agressie en geweld is geconfronteerd.

- Regelt zo nodig juridische ondersteuning voor de betrokken werknemer.
 - Begeleid het hele proces van aangifte. Regelt plaats en tijdstip van aangifte. Doet zo nodig namens de werkgever aangifte.
 - Draagt er zorg voor dat in geval van materiële- en/of immateriële schade er te allen tijde wordt gevoegd in het strafdossier.
 - Informeert periodiek de betrokken werknemer en de direct leidinggevende over het verloop van het opsporings- en vervolgingsproces.
 - Bereidt de betrokken werknemer voor op de behandeling van de zaak bij de rechter en is hierbij aanwezig.
 - Draagt zorg voor terugkoppeling van de uitspraak van de rechter t.b.v. publicatie op het intranet.
 - Verzamelt incidentmeldingen, analyseert deze, doet verbetervoorstellen en koppelt de meldingen en zijn aanbevelingen eens per halfjaar terug aan de directie. Stelt jaarlijks een managementrapportage op met de belangrijkste cijfers, een grafische weergave van deze cijfers, een korte weergave van de meest opvallende uitkomsten, een evaluatie van het beleid, conclusies en verbetermaatregelen.
- Bij de Directie is een portefeuillehouder Veilige Publieke Taak (VPT) benoemd en heeft een functie op het strategische niveau van de VRR. De portefeuillehouder VPT is verantwoordelijk voor het gevoerde beleid en de kwaliteit van de processen in de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers van de VRR.
 - Taken Directie:
 - Zorgt dat daadwerkelijk adequaat instructies, richtlijnen en werkafspraken worden gemaakt en vastgelegd in het protocol bij agressie en geweld incidenten, eenmalig.
 - Volgt de voortgang en de affectiviteit van het beleid, halfjaarlijks.
 - Wijst een gemandateerd verantwoordelijke aan, eenmalig.
 - Geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkene (-n), steeds.
 - Blijft eindverantwoordelijk.

2. Voorkomen van agressie door preventieve maatregelen

Risico's inventariseren en evalueren

- RI&E agressie en geweld bij alle functies met publiekcontact;
- Risico's binnen functies.

Bij het uitvoeren van een RI&E moeten wij aandacht besteden aan de risico's die samenhangen met de aard en de functie of functiegroep. Immers risico's hangen samen met de aard van de werkzaamheden. Het in beeld brengen van de risicovolle situaties in de verschillende functiegroepen is nodig:

- om medewerkers te kunnen voorlichten over mogelijke risico's;
- om medewerkers te leren risico's tijdig in te schatten;
- om (waar mogelijk) de werkprocessen veiliger te kunnen inrichten;
- om na te gaan welke vaardigheden medewerkers nodig hebben in risicovolle situaties;
- om na te gaan welke voorzorgsmaatregelen nodig zijn.

Wij kunnen risicovolle situaties op de volgende manier in beeld brengen

- door het analyseren van agressie incidenten;
- door gesprekken met slachtoffers.

Bij de VRR onderkennen wij de onderstaande situaties als risicovol

Bij de brandweer:

- tijdstip van de hulpverlening;
- Oud en Nieuw;
- evenementen met fors alcohol / drugs gebruik;
- risicowijken;
- gebruik AED door Brandweermedewerkers.

Bij de ambulance:

- tijdstip van de hulpverlening;
- Oud en nieuw;
- evenementen met fors alcohol / drugs gebruik;
- risicowijken;
- wachttijden.

Bij de meldkamer:

- tijdstip van de hulpverlening;
- Oud en nieuw;
- evenementen met fors alcohol / drugs gebruik;
- risicowijken;
- wachttijden.

In het begin moet men volstaan met een globaal risicoprofiel. Na één à twee jaar krijgt men een steeds concreter beeld van de risicovolle momenten binnen een functie. Belangrijkste voorwaarden hiervoor zijn: regelmatige analyse van incidenten en het terugkoppelen en bespreken met de desbetreffende medewerkers.

Analyseren agressie-incidenten

Men maakt een analyse van de incidenten in het incidentenregister. Het melden is daarbij cruciaal. Stimuleer dat de werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.

Waarom?

Om agressie en geweld doeltreffend aan te pakken moet de werkgever bekend zijn met voorvallen van agressie en geweld die binnen de organisatie plaatsvinden. Wat er organisatie breed gebeurt met voorvallen van agressie en geweld is pas bekend als de voorvallen gemeld en vervolgens geregistreerd worden. Of deze melding/registratie nu via een digitaal systeem of via een ander systeem gebeurt, het vastleggen van deze voorvallen geeft een totaalinzicht in de aard en omvang van de voorvallen. En daarmee is de registratie input voor het eventueel (bij)stellen van het veiligheidsbeleid door de maatregelen beter af te stemmen op wat er in de praktijk gebeurt. Melden geeft informatie aan collega's waardoor zij zich in de toekomst beter kunnen voorbereiden. Melden van voorvallen is het startsein voor directe opvang van het slachtoffer en eventuele getuigen van het voorval.

Wat?

Om bovenstaande reden is het belangrijk dat werknemers en getuigen alle voorvallen melden en registreren. Het gaat om het melden van elk voorval waarin burgers/klanten de norm overschrijden. De betrokken werknemer maakt hier melding van bij in het GIR en de casemanager Agressie en geweld.

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

- wie erbij betrokken was;
- wat er gebeurde;
- waar het gebeurde;
- waarom het gebeurde;
- wanneer het gebeurde;
- waarmee het gebeurde;
- op welke wijze het gebeurde.

Melden kan :

- in het GIR door de medewerker zelf;
- bij de leidinggevende;
- bij de vertrouwenspersoon/ integriteitspersoon;
- bij de casemanager Agressie en geweld.

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

Wie is verantwoordelijk?

De Directie:

- informeert de werknemers welk soort agressie en geweldsvorvallen moeten worden gemeld;
- maakt de procedure van het melden van agressie- en geweldsvorvallen helder;
- stimuleert werknemers vorvallen te melden.

De leidinggevende:

- regelt dat altijd een terugkoppeling naar de melder plaatsvindt over de genomen maatregelen;
- stimuleert het melden van incidenten;
- neemt ieder voorval serieus. Bekijkt wat het voorval met de werknemer heeft gedaan en verleent nazorg ook naar eventuele omstanders en/of collega's.

De werknemer:

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

Hoe?

Stap 1: De directie:

- stelt een procedurebeschrijving van geweld op;
- stemt deze procedure af met de OR of personeelsvertegenwoordiging;
- regelt dat werknemers en leidinggevenden weten welke vorvallen van agressie en geweld ze bij wie moeten melden.

Stap 2: De leidinggevende:

- informeert de werknemer bij wie hij moet melden en legt het vast;
- koppelt terug aan de melder welke actie is gedaan;
- bespreekt periodiek deze afspraak in het werkoverleg; dit is een vast agendapunt van het werkoverleg.

Registreer alle vorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.

Waarom?

Registeren van agressie en geweld is de basis voor het veiligheidsbeleid. Het vormt de basis voor de te nemen preventieve maatregelen. Het registreren van vorvallen is ook belangrijk voor het doen van aangifte, dossieropbouw en het verhalen van schade. Het levert een verzameling van gegevens op die samen beter geanalyseerd kunnen worden. Er kan dan, uitstijgend boven het individuele voorval, worden gekeken naar de dader, plaats, aard van het voorval en de genomen maatregelen. Op de langere termijn geeft registratie ook inzicht in de effectiviteit van die maatregelen. Hierdoor zijn we in staat oplossingen op maat te maken. Registratie is daarmee essentieel voor een effectieve aanpak van agressie en geweld.

Wat?

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

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

- Wie Wie zijn er bij het voorval betrokken (naam slachtoffer, dader?)
- Wat Wat is de rol van alle betrokken?
- Wat was het doel/ doelwit van het agressieve gedrag?
- Wat zijn de gevolgen voor het slachtoffer, getuigen, dader en organisatie?
- Waar Waar vond het voorval plaats?
- Waarom Waarom vond het voorval plaats?
- Wanneer Wanneer vond het voorval plaats (dag/ datum/ tijd)?
- Waarmee Zijn er hulpmiddelen gebruikt? Zo ja, welke hulpmiddelen?
- Welke wijze Welke maatregelen zijn genomen om agressie en geweld te stoppen?
- Nazorg/
afhandeling: Welke reactie is wanneer gegeven naar de dader (zie punt 6, pagina 26)
- Is er aangifte bij de Politie gedaan en zo ja waar en onder welk nummer? (zie punt 7, pagina 27)
- Is het schadeverhaal in gang gezet? (zie punt 8, pagina 30)
- Hoe is de opvang en nazorg bij dit voorval geregeld? (zie punt 9, pagina 33))

Wie is verantwoordelijk?

De directie:

- stelt duidelijke procedures op waarom en wat geregistreerd moet worden;
- regelt eenduidige wijze van registreren;
- faciliteert de werknemers met een registratiesysteem, bij de VRR het ARO;
- wijst iemand binnen de organisatie aan die de agressie- en geweldsvoorvallen beheert, bij de VRR is dit de casemanager Agressie en geweld, zo ook voor het beheer en onderhoud van het systeem.

De leidinggevende:

- ziet er op toe dat ieder voorval wordt geregistreerd.

De werknemer:

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

De beheerder van het registratiesysteem:

- analyseert de agressie en geweldsvoorvallen als input voor managementinformatie.

Hoe?

- Stap 1: Spreek met directie/leidinggevende en OR af welke gegevens geregistreerd moeten worden.
- Stap 2: Leg deze gegevens volgens een duidelijke procedure vast in een registratiesysteem.
- Stap 3: Maak deze registratieprocedure bekend bij de werknemers.
- Stap 4: Benoem verantwoordelijken en instrueer deze.
- Stap 5: Bevorder het melden en registreren van voorvallen door werknemers, door dit continu/periodiek te communiceren in het teamoverleg of voer campagne voor melden.
- Stap 6: Gebruik de registratiegegevens voor het evalueren van uw aanpak van agressie en geweld en opvang en nazorg.
- Stap 7: Deel de gegevens uit uw registratiesysteem met andere organisaties binnen uw eigen sector of daarbuiten, binnen de VRR worden gegevens niet gedeeld met andere organisaties.
- Stap 8: Deel de registratiegegevens met de (lokale) politie, dit gebeurt nog niet bij de VRR.

Plan van aanpak

Zorgen voor veilige werkplekken, werkomgeving en inrichting van gebouwen;

- **Omgeving van het gebouw;**

De aard van de directe omgeving kan gevoelens van onveiligheid oproepen. Bijvoorbeeld voor een medewerker die 's avonds alleen het gebouw moet verlaten en vervolgens in een stil en verlaten terrein naar huis moet fietsen.

Checklist omgeving gebouw;

- ✓ Ligging van de organisatie (al dan niet afgelegen);
- ✓ Sociale controle mogelijk d.w.z. omgeving is goed overzichtelijk voor passanten;
- ✓ Bereikbaarheid met openbaar vervoer;
- ✓ Bewegwijzering van en naar het gebouw;
- ✓ Overzichtelijkheid van de omgeving (verstoppingen);
- ✓ Adequate buitenverlichting (in avond en nacht);
- ✓ Staat van onderhoud directe omgeving;
- ✓ Staat van hekwerk en poorten;
- ✓ Netheid van directe omgeving;
- ✓ Parkeergelegenheid (goed verlicht, goed bereikbaar en afsluitbaar).

- **Toegang tot het gebouw**

Om onbevoegden of agressieve personen buiten de deur te kunnen houden is het noodzakelijk de toegang tot het gebouw te controleren. Met behulp van de volgende checklist breng je dit veiligheidsaspect in kaart.

Checklist toegang gebouw:

- ✓ Er is een centrale toegang;
- ✓ De ingang is goed verlicht;
- ✓ De ingang tot het gebouw is van buitenaf goed zichtbaar;
- ✓ De andere ingangen (zoals personeelsingang) worden via een camera (CCVT) of andere detectiesystemen gecontroleerd;
- ✓ De toegang tot het gebouw wordt gecontroleerd (pasjesbeleid, kaartlezers, e.d.).

Checklist receptie, indien aanwezig:

- ✓ Er is een duidelijk aangegeven receptie / ontvangstbalie;
- ✓ De receptie is permanent bezet;
- ✓ De receptionist kan de ingang goed overzien;
- ✓ Er is sprake van een fysieke barrière tussen receptionist en bezoeker;
- ✓ Er liggen geen voorwerpen op de balie die als slag, steek-, of gooiwapen kunnen worden gebruikt;
- ✓ De receptieruimte is afsluitbaar en heeft een vluchtweg;
- ✓ De receptie is voorzien van een alarmknop;
- ✓ De receptie beschikt over een (draagbare) metaaldetector om bezoekers te controleren op wapens;
- ✓ De receptie beschikt over een lijst met namen van bezoekers die in het gebouw aanwezig zijn;
- ✓ Er wordt gewerkt met een bezoekersregistratiesysteem;
- ✓ Personen met een verhoogd agressierisico worden binnen het gebouw begeleid van en naar de bestemming van het gebouw;
- ✓ Er wordt voorkomen dat bezoekers door het gebouw gaan zwerven;
- ✓ Veiligheidsvoorzieningen gebouw bij avondgebruik.

- **Inrichting van het gebouw**

Checklist inrichting gebouw:

- ✓ Onoverzichtelijke plekken in kaart brengen: denk aan donkere fietskelder, smalle gangen, slecht verlichte delen van het gebouw, krappe kopieerruimte;
- ✓ Scheiding publieksdeel en personeelsdeel. Bezoekers hebben binnen het gebouw enkel toegang tot het openbare gebied. Het andere deel is alleen te betreden door daartoe geautoriseerde personen;
- ✓ Wordt-waar mogelijk- voorkomen dat medewerkers met contant geld moeten omgaan. Wordt er op een veilige manier omgegaan met geld en documenten.

- **Inrichting van werkplekken**

- **Technische voorzieningen**

De veiligheid in het gebouw wordt mede bepaald door de technische voorzieningen, zoals: brandbeveiliging, hang en sluitwerk, cameratoezicht en inbraakbeveiliging. Met de volgende checklist kan je deze situatie in beeld brengen.

Checklist inbraakbeveiliging:

- ✓ Het gebouw is voorzien van een inbraakinstallatie;
- ✓ De installatie is gecertificeerd conform BORG NCP of VEB en wordt jaarlijks onderhouden;
- ✓ De installatie is aangelegd door een erkend installateur BORG, NCP of VEB;
- ✓ De installatie is aangesloten op een erkend alarmsysteem (PAC);
- ✓ De locatie van de centrale stuu eenheid is beveiligd;
- ✓ De installatie is voorzien van een overvalmelding;
- ✓ De installatie is voorzien van een dwangcodeschakeling;
- ✓ Het systeem wordt regelmatig getest;
- ✓ Er wordt gebruik gemaakt van persoonlijke in- en uitschakelcodes;
- ✓ Codes worden regelmatig gewisseld;
- ✓ De meldkamer reageert als op afwijkende tijden wordt in- of uitgeschakeld of geschakeld via de persoonlijke toegangspas;
- ✓ De waarschuwings- en opvolgingslijst is actueel.

Checklist cameratoezicht:

- ✓ Het gebouw is van binnen en van buiten voorzien van camera's;
- ✓ De entree is voorzien van een camera zodat de receptionist kan zien wie er aanbelt;
- ✓ Er is een camera geplaatst bij de entree of in de ontvangsthal ter identificatie van bezoekers;
- ✓ Het cameratoezicht wordt bekend gemaakt aan de bezoekers;
- ✓ Het doel van de camera(s) is; herkenning, signalering, identificatie en preventie;
- ✓ De camera's bieden voldoende zicht op de kwetsbare plekken in en rond het gebouw;
- ✓ Er zijn cameraprotocolen met betrekking tot het bekijken, terug zoeken en opslaan van de beelden;
- ✓ Camerabeelden worden maximaal 30 dagen bewaard, met uitzondering van beeldmateriaal welke betrekking heeft op incidenten

Cameratoezicht op de werkplek

Cameratoezicht op het werk kan helpen tegen bijvoorbeeld diefstal of beschadiging van eigendommen. Maar de inbreuk op de privacy van de werknemers en bezoekers is groot. Daarom mogen werkgevers alleen camera's ophangen als zij aan een aantal voorwaarden voldoen.

Werkgevers moeten ervoor zorgen dat de inbreuk op de privacy zo klein mogelijk is. Een camera in bijvoorbeeld een toilet of kleedhokje gaat te ver, omdat mensen dan bloot in beeld kunnen komen.

Verder mag de camera geen geluidsopnamen maken. Dit is voor het doel namelijk niet nodig.

Gerechtvaardigd belang

De werkgever moet een gerechtvaardigd belang hebben voor het cameratoezicht. Bijvoorbeeld diefstal tegengaan of werknemers en bezoekers beschermen.

Noodzaak cameratoezicht

Het cameratoezicht moet noodzakelijk zijn. Dat wil zeggen dat de werkgever het doel, bijvoorbeeld fraudebestrijding, niet op een andere manier kan bereiken. Is er geen andere mogelijkheid, die minder ingrijpend is voor de privacy? Dat moet de werkgever eerst nagaan.

Ook mag het cameratoezicht niet op zichzelf staan. Het moet onderdeel zijn van een totaalpakket aan maatregelen.

Privacytoets

De werkgever moet eerst een privacy toets uitvoeren. Dit betekent dat de werkgever de belangen en rechten van de werknemers en bezoekers afweegt tegen zijn eigen belang.

Ook moet de werkgever de plannen vooraf met de ondernemingsraad (OR) bespreken. De OR moet vooraf ingestemd hebben met de camera's voordat de werkgever kan starten met het cameratoezicht.

DPIA

Zet de werkgever grootschalig en/of systematisch cameratoezicht in om diefstal en fraude door werknemers te bestrijden? Dan moet de werkgever een data protection impact assessment (DPIA) uitvoeren.

Dit is bijvoorbeeld zo als de werkgever structureel of gedurende een langere periode cameratoezicht inzet voor dit doel.

Wil de werkgever een verborgen camera (heimelijk cameratoezicht) inzetten? Dan moet de werkgever hiervoor altijd een DPIA uitvoeren. Ook als het heimelijk cameratoezicht incidenteel is.

Rechten werknemers en bezoekers

De werkgever moet ervoor zorgen dat de werknemers en bezoekers weten dat er een camera hangt en voor welk doel deze er hangt. Bijvoorbeeld door bordjes op te hangen.

Daarnaast geeft de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) de volgende **privacy rechten** aan betrokkenen:

- het recht om gegevens (camerabeelden) in te zien;
- het recht om vergeten te worden;
- het recht op beperking van de verwerking;
- het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van persoonsgegevens.

Bewaartermijn camerabeelden

De werkgever mag de camerabeelden niet langer bewaren dan noodzakelijk is. De richtlijn hiervoor is maximaal 4 weken.

Maar is er een incident vastgelegd, zoals diefstal? Dan mag de werkgever de betreffende beelden bewaren tot dit incident is afgehandeld.

Checklist hang en sluitwerk:

- ✓ De toegangsdeuren van het gebouw zijn voorzien van veiligheidsslotten;
- ✓ De sloten zijn gecertificeerd, d.w.z. niet makkelijk na te maken;
- ✓ De deuren zijn allemaal voorzien van veiligheidsbeslag, sluitkommen en dievenklauwen;
- ✓ De hefboomen van ramen zijn voorzien van sloten;
- ✓ Bovenlichten en lichtkoepels zijn voorzien van sloten;
- ✓ De ramen op de begane grond zijn voorzien van veiligheidsglas.

Checklist brandbeveiliging:

- ✓ Het gebouw is voorzien van een automatische brandmeldinstallatie;
- ✓ De brandmelder is direct aangesloten op de meldkamer van de brandweer of op een PAC;
- ✓ Het brandmeldsysteem wordt jaarlijks onderhouden;
- ✓ De ontruimingsplattegronden zijn goed zichtbaar aanwezig;
- ✓ Het gebouw is voorzien van duidelijke bewegwijzering, pictogrammen;
- ✓ Er is een noodverlichting aanwezig;
- ✓ Vluchtwegen en nooduitgangen zijn goed te bereiken en worden regelmatig gecontroleerd;
- ✓ Er is een ontruimingsplan aanwezig.

- **Objectieve en subjectieve veiligheid**

Zorgen voor veilige werkprocessen

- De “kritische” momenten in het primair proces;
- Vroeg signalering;
- Voorzorgsmaatregelen;
- Werken op straat;
- Klachtenregeling.

Huisregels voor burgers opstellen

- Wij voeren onze publieke functie professioneel uit en behandelen diegene met wie wij in contact komen met respect. Wij verwachten dat wij met een zelfde mate van respect behandeld worden;
Om er voor te zorgen dat we ons werk in veiligheid kunnen doen hanteren we daarom de volgende gedragslijnen;
- Wij stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar;
- Wij nemen het voordeel dat uit de agressie of het geweld is ontstaan altijd terug;
- Wij registreren alle incidenten betreffende agressie en geweld;
- Wij doen altijd aangifte bij een strafbaar feit.

Gedragsregels voor medewerkers opstellen

- **Gedragsregels medewerkers**

Tegenover de regels van de VRR waar de burger geacht wordt zich aan te houden, staat de gedragsregels voor de werknemers met een publieke taak van de VRR. Op deze wijze weet de burger waar hij qua gedrag op kan rekenen als hij met een VRR werknemer wordt geconfronteerd.

De volgende gedragsregels voor de werknemers van de VRR worden voorgesteld:

- 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 gedragsregels worden 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 hersteld wordt. Hij wijst de burger op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.

Voorlichting en training

Train de werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld;

Waarom?

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

Wat?

De inhoud van de training moet zijn afgestemd op de aard en de risico's van de functie die de werknemer uitoefent. Belangrijk is ook dat de training aansluit op de persoonlijke kenmerken van de individuele medewerker. Wanneer dit maximaal aansluit kunnen persoonsgerichte kennis en vaardigheden worden meegegeven. Werknemers kunnen zich in de training voorbereiden en laten informeren hoe zij het beste kunnen anticiperen, of reageren op ongewenst gedrag. Het is sterk aan te bevelen om de procedures van de organisatie (hoe te handelen bij een voorval van agressie en geweld) onderdeel van de training te laten zijn. Werknemers krijgen dan in de training precies dat gedrag te zien of aangeboden dat de organisatie voorstaat. In de training leren de werknemers hoe ze zekerder en effectiever kunnen reageren op ongewenst gedrag door het verbeteren en/of aanleren van communicatieve vaardigheden en kennis.

Wie is verantwoordelijk?

De directie;

- stelt programma van eisen vast voor de training, op individuele maat en ook naar norm in tijd per jaar;
- regelt dat nieuwe werknemers binnen zes maanden na indiensttreding een training agressie en geweld volgen;
- regelt dat iedere werknemer ten minste eenmaal per twee jaar herhalingslessen volgt.

De leidinggevende;

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

De werknemer;

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

Hoe?

Stap 1:

De leidinggevende bepaalt:

- wat het resultaat van training moet zijn;
- hoe de training bijdraagt aan de algemene/gewenste organisatiecultuur;
- wat voor soort training op welke plaats in de organisatie hierbij past;
Denk hierbij aan;
- training on the job of bij het trainingsbureau;
- trainingen op maat, al dan niet aan de hand van persoonlijkheidskenmerken:
 - fysieke training;
 - met of zonder acteurs.
- gebruik maken van interactieve simulaties.

Stap 2:

De opleidingsdeskundige binnen de organisatie stelt een programma van eisen op voor een gerichte offerteaanvraag bij trainingsbureaus- denk hierbij ook aan borging van de kennis in de organisatie.

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

Stap 3: Spreek met verschillende trainingsbureaus.

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

Stap 5: Maak je keuze en plan de trainingen op verschillende dagen.

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

Stap 7: Bepaal wanneer de training wordt herhaald.

Zorgen voor samenwerking teams en leidinggevend en gericht op veilig werken;

- Werkoverleg;
- Samenwerking in het team;
- Afdelingsmanager;
- Analyseren van incidenten.

Samenwerken met andere organisaties bij de aanpak van agressie en geweld;

- Afspraken met ketenpartners;
- Afspraken met voordeurdelers.

3. Beperken van agressie door adequaat reageren op incidenten

Adequaat reageren op agressie:

- Agressiehantering;
- Alarmprocedure;
- Collegiale steun;
- Samenwerken met de politie;
- Werken op straat;
- Telefonische agressie.

4. Afhandelen van incidenten

Zorgen voor de eerste opvang en nazorg van medewerker na agressie;

- Procedure 1^e opvang.

Wat is belangrijk bij de eerste opvang?

Bij de eerste opvang van de medewerker is het belangrijk dat je:

- De medewerker in een veilige omgeving opvangt;
- Er bent voor de medewerker, een luisterend oor biedt;
- De emoties van de medewerker opvangt;
- Nagaat waar je medewerker behoefte aan heeft en hierop inspeelt.

Wanneer georganiseerde opvang inzetten?

Als een medewerker is geconfronteerd met agressie en geweld kan het verstandig zijn om ondersteuning van het Team Collegiale Ondersteuning (TCO) te vragen. De leden van het TCO hebben een speciale training gehad om medewerkers uit dezelfde beroepsgroep te kunnen ondersteunen na een traumatische ervaring.

Procedure nazorg

Indien nodig heeft het TCO een vervolgesprek met de getroffen medewerker. In veel gevallen is het aan te raden dat de nazorgverlener, binnen zes weken na het incident, drie gesprekken voert met de getroffen medewerker.

Hoe nazorg faciliteren?

Eerste gesprek (binnen 72 uur). Suggesties:

- Incident reconstrueren, vragen wat er is gebeurd, maar niet aandringen;
- Voorlichting geven over verwerkingsproces;
- Vragen hoe het thuis gaat;
- Mogelijkheden steun in eigen omgeving bespreken;
- Informeren naar reacties uit de omgeving;
- Manier bespreken waarop betrokkene incident verwerkt;
- Vervolgafpraak maken.

Tweede gesprek (na ongeveer 10 dagen). Suggesties:

- Vragen hoe de afgelopen periode eruit heeft gezien;
- Medewerker het verhaal nogmaals laten vertellen;
- Kort de emoties van betrokkene bespreken;
- Reacties van omgeving (werk en privé) bespreken;
- Afspraak voor laatste gesprek maken.

Derde gesprek (na ongeveer 6 weken). Suggesties:

- Vragen hoe het gaat;
- Samen terugkijken op afgelopen periode. Wat is er allemaal gebeurd? Hoe is hij/zij met situatie omgegaan?
 - Reconstructie maken van verwerkingsproces;
 - Klachten inventariseren; normale verbetering?;
 - Beoordelen of nazorg kan worden afgesloten of dat doorverwijzing zinvol is.

Overweeg of andere medewerkers op de hoogte gebracht moeten worden van het incident.

Waarom collega's informeren?

Om te voorkomen dat verhalen over het incident in de wandelgangen gaan circuleren, verdraaid worden en een eigen leven gaan leiden kan het verstandig zijn om de collega's van de getroffen medewerker in te lichten over het incident. Denk er wel aan dat je het plan om de collega's te informeren eerst met de getroffen medewerker bespreekt.

Hoe collega's informeren?

Je informeert de collega's van de getroffen medewerker bij voorkeur mondeling. Daarmee voorkom je dat er verschillende interpretaties van bijvoorbeeld een e-mailberichtje ontstaan. Bovendien zien de collega's op deze manier je betrokkenheid waardoor zij zich gesteund voelen. Daarnaast geeft je de collega's de gelegenheid om vragen te stellen en geeft het je de kans om de impact van het incident op de overige medewerkers goed in te schatten.

Zorg voor vervanging van de betrokken medewerker

Het is belangrijk dat na een incident het werk gewoon door kan gaan. Het hulpverleningsvoertuig moet kunnen uitrukken. De medewerker(s) die betrokken is (zijn) bij het incident moet (en) de ruimte krijgen om even op adem te komen of om naar huis te gaan. Regel dan ook praktische hulp; wie brengt bijvoorbeeld de medewerker naar huis?

Binnen de VRR is het protocol TCO van toepassing.

5. Begeleid de medewerker bij het doen van een melding binnen de organisatie

Waarom melden?

Om agressie en geweld doeltreffend aan te pakken moet de werkgever bekend zijn met voorvallen van agressie en geweld die binnen de organisatie plaats vinden. Wat er organisatie breed gebeurt met voorvallen van agressie en geweld is pas bekend als de voorvallen gemeld en vervolgens geregistreerd worden. Of deze melding / registratie nu via een digitaal systeem of via een ander systeem gebeurt, het vastleggen van deze voorvallen geeft een totaal inzicht in de aard en omvang van de voorvallen. En daarmee is de registratie input voor het eventueel (bij) stellen van het veiligheidsbeleid door de maatregelen beter af te stemmen op wat er in de praktijk gebeurt. Melden geeft informatie aan collega's waardoor zij zich in de toekomst beter kunnen voorbereiden. Melden van voorvallen is het startsein voor directe opvang van het slachtoffer en eventuele getuigen van het voorval.

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

Wat melden?

Maak melding van elk voorval waarin burgers / klanten de norm overschrijden. De betrokken werknemer maakt hier melding van in het GIR. Dit systeem genereert automatisch een melding naar de leidinggevende van de werknemer dat deze een melding heeft gemaakt.

Verschil tussen aangifte en melding

Bij een aangifte stelt de politie aan de hand van de verklaring van de aangever een proces-verbaal op.

De politie (in samenwerking met het openbaar Ministerie) bepaalt vervolgens of er een dader kan worden opgespoord en vervolgd. Als het incident geen strafbaar feit oplevert, kun je het incident wel bij de politie melden. Een melding wordt wel geregistreerd maar er wordt door de politie geen proces verbaal gemaakt. Een melding leidt in beginsel niet tot een politieonderzoek en strafrechtelijke vervolging van de dader. Een melding kan ook anoniem gedaan worden. Informatie uit een melding kan wel worden gebruikt ten behoeve van landelijke geweldscijfers en dossieropbouw. Dit kan belangrijk zijn als er bijvoorbeeld meer aangiften of meldingen zijn tegen dezelfde dader.

Melden en registreren van incidenten agressie en geweld

Er is een registratiesysteem met een;

- Definitie agressie en geweld;
- Vormen van agressief gedrag (ongewenst gedrag);
- Procedure melden en registreren;
- Een agressieregistratie formulier;
- Terugkoppeling naar het team managementrapportage.

De VRR maakt gebruik van het Gemeentelijk Incidenten Registratie systeem (GIR)

GIR 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 het GIR is geen doel op zich. De registraties in het GIR zijn een middel om inzicht te krijgen 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 in het GIR kunnen medewerkers via 3 stappen een incident melden aan een behandelaar. De 3 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 totaaloverzicht 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.

Meldsysteem en het AVG.

Het GIR is opgenomen in het verwerkingssysteem van de VRR.

Gemeenten werken met het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) voor het registreren van agressie-incidenten. Binnen het GIR is er de mogelijkheid om gegevens van eerdere agressie-incidenten, gekoppeld aan persoonsgegevens van de veroorzakers te raadplegen.

Doelbinding

De AVG hanteert het doelbindingsbeginsel, wat inhoudt dat persoonsgegevens alleen mogen worden verwerkt voor duidelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden (artikel 5 AVG). Het doel van de gegevensverzameling bepaalt de hoeveelheid en de soort informatie die gedeeld mag worden. In deze context is het doel de veiligheid van de medewerkers zoveel mogelijk te waarborgen.

Werkdossiers meldingen van agressie en geweld door casemanager agressie en geweld.

- Dossiers meldingen agressie en geweld worden 2 jaar bewaard, daarna vernietigd.
- Er bestaan fysieke dossiers en digitale dossiers.
- De dossiers bevatten geen BSN nummer van de veroorzaker van het incident.
- Dossiers worden gemaakt voor opslag van gegevens, correspondentie met betrokken medewerker(s), politie, OM, dader en rechtbank.
- Gegevens uit de dossiers worden gebruikt voor het doen van aangifte, verhalen van schade via juridische procedures en analyse van meldingen.
- Gegevens uit de dossiers worden gebruikt voor managementinformatie en jaarverslagen.
- De casemanager agressie en geweld is verantwoordelijk voor het aanmaken, onderhouden, beheer en vernietigen van de dossiers.

6. Een dadergerichte aanpak vaststellen:

Reageer binnen 48 uur naar de dader

Waarom?

Bij overschrijding van onze organisatienorm, zie pagina 7, is het essentieel dat de werkgever binnen 48 uur een reactie naar de dader geeft, mits deze uiteraard bekend is. Niet zelden escaleren geringe voorvallen in de tijd naar ernstig gewelddadig gedrag. Wat begint met het schreeuwen tijdens een hulpverlening en verstoren van de orde eindigt dan in fysiek geweld. Vroegtijdige signalering en directe reactie naar de dader vanuit de leiding van de organisatie en/ of betrokkene zelf blijkt bijzonder effectief bij het stoppen hiervan. Daarnaast laat de werkgever met de reactie aan alle betrokkenen zien dat de gestelde norm geen loze kreet is. Belangrijk is dat de dader in alle gevallen wordt aangesproken op zijn gedrag. Een dader mag nooit de indruk krijgen dat hij zich tegenover werknemers van de VRR kan misdragen.

Wat?

Na een agressie en geweldsvoorval geef je binnen 48 uur een lik-op-stuk-reactie naar de dader indien deze bekend is. Een lik-op-stuk-reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke dan wel een strafrechtelijke reactie, enkel voorbeelden:

- Informele berisping: mondelinge of schriftelijke waarschuwing;
- De zogenaamde “gele kaart” sturen naar de dader, indien bekend, bij geen aangifte;
- Civielrechtelijke reactie: burgerrechtelijke procedure om de dader aansprakelijk te stellen;
- Strafrechtelijke reactie.

Wie is verantwoordelijk?

De directie:

- stelt het reactiebeleid vast;
- maakt dit reactiebeleid bekend binnen de organisatie en handelt hiernaar.

De casemanager Agressie en geweld:

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

De werknemer:

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

Hoe?

Stap 1: De directie

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

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

Stap 3: De casemanager Agressie en geweld bepaalt welke reactie, indien mogelijk, na het voorval het meest effectief en wenselijk is en informeert betrokken werknemer.

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

Waarom ?

Strafbare feiten zijn handelingen en daden met noemenswaardige gevolgen voor het slachtoffer. Dit kan schade, letsel, psychologische schade en de dood zijn. De impact is groot. Bij strafbare feiten houdt de reikwijdte van het handelen van de werkgever op en is de overheid in de vorm van de politie aan zet. Hiervoor moet er aangifte worden gedaan. Aangifte door de werkgever bij de politie laat aan de dader, de samenleving en aan de eigen werknemers zien dat de werknemer en werkgever agressie en geweld niet accepteren en niet wensen dat de dader er mee weg komt. De werkgever heeft gelet op zijn verantwoordelijkheid voor het beschermen van zijn medewerkers en de uitvoering van de publieke taak, de morele en soms wettelijke plicht tot het doen van aangifte bij een strafbaar feit. Bovendien vergroot aangifte de kans dat de dader wordt gepakt. Met de politie is afgesproken dat er prioriteit wordt gegeven aan de opsporing van daders van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Ook het Openbaar Ministerie betracht- eveneens op basis van (eenduidige landelijke) afspraken- prioriteit in het kader van de vervolging.

Wat?

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

De werknemer kan bij het doen van aangifte ervoor kiezen niet het eigen woonadres, maar een ander adres op te geven, voor medewerkers geldt dat men **altijd** het adres van de VRR opgeeft, te weten **Postbus 9154 – 30072 AD Rotterdam of Wilhelminakade 947 – 3072 AP Rotterdam t.n.v. de casemanager Agressie en Geweld**. De politie is verplicht bij aangifte van strafbare feiten deze mogelijkheid aan de aangever/getuige/slachtoffer, de domicilie-keuze aan te bieden. Als gevolg van deze domicilie-keuze komt het adres van keuze in het dossier te staan. Het adres van het slachtoffer komt hiermee niet via het proces-verbaal bij de dader terecht. De naam van het slachtoffer/ getuige komt wel in het dossier te staan en slachtoffer/getuige kan ten behoeve van de rechtercommissaris of ter terechtzitting worden opgeroepen in verband met zijn verklaring.

De 7 W's: goede voorbereiding van de aangifte

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

- **Wie** heeft het gedaan en wie zijn er nog meer bij het misdrijf geweest? (aangever, slachtoffer, getuige, verdachte ect.)
- **Wat** is er precies gebeurd?
- **Waar** is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?
- **Wanneer** heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaats gevonden?
- **Op welke wijze** heeft het misdrijf plaats gevonden?
- **Waar mee** is het misdrijf gepleegd? (van welke voorwerpen/middelen is gebruik gemaakt?)
- **Waarom** is het misdrijf gepleegd?

Wie is verantwoordelijk?

De directie:

- Heeft de morele en/ of wettelijke plicht tot aangifte bij een strafbaar feit voor de bescherming van werknemers en de publieke taak;
- Stelt de procedure van aangifte doen vast;
- Maakt binnen de organisatie bekend dat zij, als werkgever, in beginsel altijd aangifte doet bij bedreiging en fysiek geweld die een strafbaar feit opleveren en dit ook van de werknemers verwachten;
- Zorgt ervoor dat tijd vrij gemaakt kan worden voor het (zelf) doen van aangifte en het begeleiden van werknemers;
- Stimuleert dat de werknemer altijd domicilie kiest op het adres van de werkgever.

De leidinggevende:

- Bepaalt van welke (nog) niet aangifterijpe strafbare feiten altijd melding wordt gedaan;
- Stelt hiervoor, eventueel in overleg met de politie, criteria op;
- Legt in een gedragsprotocol vast welke acties volgen op welke gedragingen in verband met agressie en geweld;
- Maakt het gedragsprotocol aan de werknemers bekend.

De werknemer

- Neemt kennis van het aangiftebeleid van de werkgever en handelt hiernaar.

Hoe?

Stap 1: De directie maakt aan de werknemers het aangiftebeleid bekend.

Stap 2: De leidinggevende geeft bij de aangifte altijd het adres van de werkgever op.

Stap 3: De leidinggevende informeert de werknemer over de keuze van de werkgever vanuit het aangiftebeleid over het wel/ niet doen van aangifte.

Stap 4: De leidinggevende ondersteunt de werknemer (slachtoffer/getuige) bij het doen van aangifte.

Verzamel bewijsmateriaal

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

- Foto's van vernieling;
- Doktersverklaringen;
- Camerabeelden;
- Gegevens van getuigen.

Wat gebeurt er na de aangifte?

- De aangifte wordt door de politie (in samenspraak met het OM) beoordeeld op aanknopingspunten voor de opsporing;
- Als die er niet zijn, gebruikt de politie de aangifte om inzicht te krijgen in de veiligheid in een bepaald gebied of inzicht in bepaalde daders;
- Als er voldoende verdenking is tegen een verdachte houdt de politie deze verdachte, indien dat voor het desbetreffende strafbare feit wettelijk is toegestaan, aan;
- De politie verzamelt het bewijs in een proces-verbaal en als de opsporing klaar is, wordt het proces-verbaal naar het OM gestuurd;
- De officier van justitie beslist of de verdachte wordt vervolgd, onder meer op basis van de meegezonden bewijsmiddelen;
- Zo ja: de verdachte krijgt een transactie/OM- beschikking of de zaak wordt voor de rechter gebracht;
- De rechter onderzoekt of er een strafbaar feit is gepleegd en of de dader strafbaar is;
- De rechter doet zo spoedig mogelijk een uitspraak (vonnis);
- Het slachtoffer heeft gedurende het gehele strafproces verschillende rechten op basis van de Wet Versterking Positie Slachtoffers die per 1 januari 2011 in werking is getreden.

Voeg schade bij de aangifte

Maak bij de aangifte al duidelijk dat er schade is geleden en geef aan dat u wilt dat de schade wordt vergoed (dit is van belang om de schade via voeging in het strafproces terug te vorderen).

8. Verhaal de schade op de dader

Waarom?

Bij agressie en geweld ontstaat vaak schade- schade aan goederen van de werknemer of werkgever, bijvoorbeeld een auto. Maar ook ontstaat veel pijn en leed-immateriële schade- of er is gevolgschade. Het klinkt bijna logisch, het verhalen van de aangerichte schade op de dader, en dat moet het ook worden. Daders moeten ook financieel merken dat zij een bepaalde grens zijn overgegaan. Een werkgever geeft na een voorval van agressie en geweld een duidelijke reactie naar de dader door hem direct financieel verantwoordelijk te stellen voor diens gedrag. Hiermee onderstreept de werkgever richting (potentiele) daders, de eigen werknemers en de maatschappij dat agressie en geweld met een publieke taak niet getolereerd wordt.

Wat?

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

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

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

Materiele schade zoals;

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

Immateriële schade, zoals;

- Pijn;
- Gederfde levensvreugde of verdriet;
- Gekrenkt gevoel;
- Inbreuk op privacy;
- Psychische schade;
- Nachten zonder slaap.

De werknemer en werkgever die schade hebben geleden (hierna: het slachtoffer) hebben verschillende mogelijkheden om schade te verhalen. Een werknemer die schade heeft geleden wordt hierbij zoveel mogelijk bijgestaan door zijn werkgever, in voorkomende gevallen moet de medewerker een letsel advocaat inschakelen.

Wie is verantwoordelijk?

De directie:

- Stelt een schadeverhaalbeleid vast;
- Richt de procedure in;
- Begroot de kosten voor het verhalen van schade op daders van agressie en geweld;
- Wijst een vast personeelslid voor het schadeverhaal aan;
- Zorgt voor een centraal punt binnen de organisatie waar de uitvoering voor (het ondersteunen bij) het verhalen van schade is belegd;
- Evalueert de gekozen aanpak op consistentie, resultaat en effectiviteit.

De leidinggevende:

- Biedt ondersteuning aan een werknemer die in de uitoefening van zijn functie slachtoffer is geworden van agressie en geweld. Daarbij gaat het om ondersteuning, begeleiding en opvang bij de afhandeling van een voorval. Voor het verhalen van de door de werknemer geleden schade, kan de werkgever helpen bij het in kaart brengen van de schade;
- Wijst het slachtoffer op de mogelijkheid om te voegen in het strafproces; treedt in overleg met de casemanager Agressie en Geweld;
- Zorgt voor een heldere beschrijving van procedures die worden gevolgd na een voorval.

Werknemer:

- Meldt de geleden schade.
- In voorkomende gevallen moet de medewerker een letsel advocaat inschakelen.

Hoe?

Stap 1: Stel beleid op voor het verhalen van schade.

Stap 2: Maak het beleid en de interne handleiding voor het verhalen van schade bekend binnen de organisatie.

Stap 3: Maak een heldere procedure/stappenplan met duidelijke toedeling van verantwoordelijkheden voor uw verhaalbeleid.

Stap 4: Richt de organisatie hierop in.

Stap 5: Begroot kosten voor het verhalen van schade op de dader.

Stap 6: Ondersteun de werknemer bij het verhalen van de geleden schade.

Stap 7: Licht je verzekeringsmaatschappij tijdig en zo volledig mogelijk in.

Stap 8: Richt een herkenbaar en centraal punt in de organisatie in die zorgt voor registratie, contact met slachtoffer, correspondentie met het OM en verzekeraars en voor rapportages aan het management.

Stap 9: Registreer centraal en eenduidig:

- schademeldingen;
- omvang van de gelden schade (inclusief kosten voor verhaal);
- door verzekeraars vergoede schade;
- nog te verhalen schade;
- andere verhaal activiteiten t/m het daadwerkelijk incasseren van de schade.

Stap 10; Evalueer periodiek de uitvoering van het beleid van schadeverhaal en stel het zo nodig bij.

Er zijn verschillende mogelijkheden om schade te verhalen:

1. Direct verhalen op de dader (buitengerechtelijke procedure).
2. Voegen in het strafproces.
3. Civielrechtelijk proces.
4. Indirect door verzekering.

1. Direct verhalen op de dader (buitengerechtelijke procedure)

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

2. Voegen in het strafproces

Als een slachtoffer schade heeft geleden, kan hij zich kosteloos voegen in het strafproces. Voegen is een goede manier om binnen relatief korte termijn een schadevergoeding te krijgen. Hierbij is het van belang dat het slachtoffer de schade of een deel daarvan niet op een andere manier vergoed heeft gekregen. Als een werknemer zijn schade van de werkgever vergoed heeft gekregen, dan kan de werknemer zich niet meer voegen in het strafproces. Met behulp van een voegingsformulier benadeelde partij doet het slachtoffer in de strafzaak een vordering tot schadevergoeding. In het strafproces doet de rechter na voeging twee uitspraken: over de straf die de dader krijgt en over de vordering tot schadevergoeding. Als de rechter de vergoeding

toewijst, legt hij dit doorgaans ook de schadevergoeding maatregel aan de dader op. Dit betekent dat het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) de schadevergoeding int.

3. Civielrechtelijk proces

Om de schade te verhalen kunnen zowel de werkgever als de werknemer een civielrechtelijke proces beginnen tegen de verdachte. Het gaat hierbij meestal om grote of complexe schades. Een civiele procedure begint met een dagvaarding aan de gedaagde. Hierin staat:

- Wie de eiser is;
- Wat hij wil;
- Van wie hij dit wil;
- Waarom hij dit wil;
- Welk onderbouwend bewijs hij hiervoor heeft.

Na een eerste schriftelijke ronde kunnen de partijen hun zaak mondeling in de rechtbank uitleggen. De partijen zijn niet verplicht om voor de rechter te verschijnen. Ze mogen hun standpunt ook op papier zetten en zich laten vertegenwoordigen door hun advocaat. De civiele rechter schrijft in een vonnis hoe het conflict moeten worden opgelost en bepaalt wie de kosten van de procedure betaalt. Hoger beroep tegen de uitspraak is mogelijk, tenzij het om een bedrag dat lager is dan 1750 euro.

Ten slotte; ook de politie kan bemiddelen om tot een schadevergoeding te komen, mits de schade eenvoudig is vast te stellen. Ook kan de Officier van Justitie met de dader een schadevergoeding overeenkomen (dit kan hij dan meenemen in zijn vervolgingsbeslissing).

Cessie

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

Regresrecht

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

Schadeverhaal door verzekeraars

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

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

Waarom?

Een agressie-en geweldsvooral kan zeer ingrijpende gevolgen hebben voor de werknemer met een publieke taak en zijn omgeving. De impact is niet alleen groot voor het slachtoffer, maar ook voor zijn directe leef- en woonomgeving. De werknemer moet het vertrouwen hebben dat hij door de organisatie wordt ondersteund bij de uitoefening van zijn taak. Dat moet zeker gelden als de werknemer wordt geconfronteerd met agressie en geweld. Agressie en geweld mogen niet worden afgedaan als een beroepsrisico en als normaal worden ervaren. Na een geweldsvooral wordt de werknemer en, indien nodig, ook zijn directe familieleden en collega's, door de organisatie opgevangen en wordt de nodige zorg en nazorg geboden. Als goed werkgever biedt je de opvang en nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld. Je biedt hiermee een steun in de rug van de werknemer om de gevolgen van het agressie-en geweldsvooral te verwerken en zo gevolgen op de lange termijn te voorkomen. Op deze manier kunnen in een zo vroeg mogelijk stadium eventuele problemen in de verwerking onderkend worden waarna vervolgzorg kan worden geboden. Ook een reeks van opvolgende "geringe agressie- en geweldsvoorvallen" kan leiden tot ernstige psychische klachten. Dit vraagt ook om (na)zorg in de vorm van erkenning en aandacht.

Wat?

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

Wie is verantwoordelijk?

De directie:

- stelt het opvang- en nazorgbeleid vast;
- stelt de procedures op;
- benoemt de verantwoordelijken voor de uitvoering ervan;
- maakt het opvang- en nazorgbeleid bekend binnen de organisatie.

De leidinggevende:

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

De werknemer:

- geeft zelf aan of er behoefte is aan verdere opvang;
- geeft zelf aan met wie hij dit opvanggesprek (binnen 24 uur) wil voeren.

Het TCO lid:

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

Hoe?

Stap 1; De directie stelt opvang- en nazorg vast.

Stap 2; De leidinggevende bespreekt periodiek dit opvang- en nazorgbeleid met de werknemers.

Stap 3; De leidinggevende informeert werknemer over dit opvang- en nazorgbeleid.

Stap 4; Het slachtoffer geeft aan wel of geen nazorg te willen.

Stap 5; Getrainde TCO's vangen het slachtoffer direct op en regelen eventueel zorgverlener(s).

Stap 6; Leidinggevende, collega's en TCO's zijn bekend met de signaalfunctie die zij hebben.

Stap 7; TCO's zijn in staat om te beoordelen of een doorverwijzing moet plaats vinden naar professionele zorgverleners.

Stap 8; De bedrijfsarts, een geestelijk verzorger of de bedrijfsmaatschappelijk werker biedt begeleiding zal in geval van psychische stoornissen en/of ernstige klinische symptomen adequate diagnostiek en/of behandeling aanbieden.

- Regeling schadevergoeding medewerkers; zie protocol bij agressie en geweld incidenten.

10. Evaluatie en bijstelling

Het borgen en monitoren van de beleidscyclus ten aanzien van de aanpak agressie en geweld is essentieel voor het effectief terugdringen van de aard en het verminderen van de impact van agressie en geweld op de organisatie. Daarvoor is het noodzakelijk om concrete doelen vast te stellen en te evalueren of deze daadwerkelijk bereikt worden.

Een beleidsmatige inbedding van de aanpak van agressie in het primaire proces draagt bij aan het voorkomen van PSA. Bovendien wordt hierdoor de aandacht voor het beleid ten aanzien van agressie en geweld vastgehouden. Daarbij biedt het de organisatie de mogelijkheid om de effectiviteit van het beleid te evalueren en maatregelen waar nodig bij te stellen.

Het evalueren van ernstige incidenten om ervan te leren wordt niet genoemd als een verplichting in de Arbwet. Echter, als onderdeel van beleid gericht op goede arbeidsomstandigheden hoort het een vast onderdeel te zijn voor een effectieve aanpak. Het draagt namelijk bij aan het terugdringen van risico's en het beperken van de impact van een incident.

Artikel 3, lid 1 Arbowet schrijft voor dat de werkgever beleid voert dat is gericht op goede arbeidsomstandigheden. Het evalueren van de aanpak van agressie en het meten van de effectiviteit van maatregelen geven inzicht in de resultaten van ons beleid en zijn dus onmisbare onderdelen ervan.

Evalueren is essentieel voor het effectief terugdringen van de aard en omvang van agressie en geweld en het verminderen van de impact van agressie en geweld op de organisatie. Daarvoor is het noodzakelijk om de resultaten van de doelen uit de beleidscyclus te beoordelen en vast te stellen of deze doelen daadwerkelijk bereikt worden.

De doelstelling van evalueren is om de organisatie inzicht te geven in de aard en omvang van agressie en geweld en de manier waarop er met agressie-incidenten wordt omgegaan. Evalueren levert aanbevelingen op en er worden knelpunten, belemmeringen en "best practises" in de uitvoering beschreven. Van belang is om conclusies zoveel mogelijk te onderbouwen met feiten en cijfers. Hiervoor zijn de registraties en meldingen noodzakelijk.

Daarbij is het ook van belang om de belangrijkste risico's die medewerkers lopen in kaart te brengen. Aan de hand van de evaluatie van het beleid en het protocol kunnen er aanbevelingen gedaan worden met betrekking tot de agendabepalingen van de procesnormen die binnen de organisatie prioriteit hebben.

Evaluatie vindt plaats op organisatieniveau als op afdelingsniveau en dient als resultaat een aantal verbeterpunten en doelen voor de volgende periode te formuleren. Belangrijk is om dit te laten plaats vinden voordat de nieuwe budgetten vastgesteld worden. Hierdoor kunnen mogelijk benodigde middelen tijdig aangevraagd worden.