

Format Agressie en Geweld, Arbocatalogus UMC's Februari 2010

NFU 10.1672



UMC St Radboud



Universitair Medisch Centrum
Utrecht



Academisch Medisch Centrum
Universiteit van Amsterdam



Universitair Medisch Centrum Groningen

1. Het risico.....	4
2. Doelgroepen.....	4
3. Wettelijk kader.....	4
4. Ambitieniveau UMC's	6
5. Maatregelen en middelen UMC's.....	6
5.1 Procesvoorschrift: Voorkomen	7
5.1.1 <i>Agendabepaling: Risico's inventariseren en evalueren</i>	7
5.1.2 <i>Agendabepaling: Normen en huisregels</i>	8
5.1.3 <i>Agendabepaling: Gedragscodes en instructies voor werknemers opstellen (huisprotocollen)</i> 8	
5.1.4 <i>Agendabepaling: Personeel voorlichten, trainen en instrueren</i>	8
5.1.5 <i>Agendabepaling: Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen</i>	9
5.1.6 <i>Agendabepaling: Vergroten van de samenwerking van teams en leidinggevende, gericht op veilig werken</i>	10
5.1.7 <i>Agendabepaling: Samenwerken met andere organisaties bij de aanpak van agressie en geweld</i> 10	
5.1.8 <i>Agendabepaling: Duidelijke voorlichtingscampagne voor de doelgroepen over de genomen maatregelen en het gevoerde beleid</i>	11
5.2 Procesvoorschrift: Beperken.....	11
5.2.1 <i>Agendabepaling: Agressiehantering & de-escalatie-technieken kunnen inzetten</i>	11
5.2.2 <i>Agendabepaling: Weten hoe assistentie aan collega's te verlenen</i>	11
5.2.3 <i>Agendabepaling: Weten hoe en op welk moment alarm te slaan</i>	12
5.2.4 <i>Agendabepaling: Opvang verlenen en nazorg bieden</i>	12
5.3 Procesvoorschrift: Afhandelen.....	13
5.3.1 <i>Agendabepaling: Melden en registreren incidenten</i>	13
5.3.2 <i>Agendabepaling: Sancties opleggen</i>	15
5.3.3 <i>Agendabepaling: Aangifte doen</i>	16
5.3.4 <i>Agendabepaling: Schade verhalen</i>	17
5.4 Procesvoorschrift: Beleid inbedden.....	18
5.4.1 <i>Agendabepaling: Visie op aanpak agressie en geweld formuleren</i>	18
5.4.2 <i>Agendabepaling: Beleidscyclus opzetten</i>	19
5.4.3 <i>Agendabepaling: Taken en verantwoordelijkheden toebedelen</i>	20
5.4.4 <i>Agendabepaling: Toezien op de implementatie en naleving van het beleid</i>	22
5.5 Good Practices	23
7. Bijlagen	24
Bijlage A: Vormen van agressie en geweld.....	25
Bijlage B: Wet- en regelgeving over agressie en geweld	26
Bijlage C: Mogelijke cursuselementen training agressiehantering.....	29
Bijlage D: Voorlichtingsmateriaal	30
Voorlichtingsfolder AMC.....	30
Op aanvraag verkrijgbaar.....	30
Bijlage E: Opstellen agressieprotocol	31

1. Het risico

In de Arbowet¹ worden agressie en geweld samen met andere ongewenste omgangsvormen (seksuele intimidatie en pesten), discriminatie en werkdruk genoemd als oorzaken van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Psychosociale arbeidsbelasting kan ernstige gevolgen hebben voor het welbevinden en de gezondheid van werknemers en het beïnvloedt zowel de arbeidsomstandigheden, de werkprestaties, de werktevredenheid als de werksfeer.

Onder agressie en geweld verstaan we:

“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 tengevolge hebbende.”²

Voor een beschrijving van de verschillende vormen van agressie en geweld verwijzen we naar bijlage A.

2. Doelgroepen

Deze arbocatalogus geeft aan hoe de UMC's vormgeven aan de veiligheid en gezondheid van medewerkers en andere doelgroepen.

Agressie en geweld doet zich voor op drie niveaus, te weten: tussen de werknemer en de klant, tussen medewerkers onderling en tussen werknemer en leidinggevende. In deze Arbocatalogus wordt daarom rekening gehouden met deze drie hoofddoelgroepen³:

- leidinggevend
- medewerkers
- klanten/bezoekers

Deze drie categorieën worden ook onderscheiden in de communicatie via de website.

3. Wettelijk kader

Deze arbocatalogus leidt er minimaal toe dat UMC's aan wettelijke voorschriften voldoen ten aanzien van agressie en geweld.

Doelvoorschriften

In januari 2007 wijzigde de Arbeidsomstandighedenwet, deze is in juli 2009 uitgebreid met discriminatie. De nieuwe wet heeft als doel meer maatwerk mogelijk te maken voor werkgevers en werknemers bij het verbeteren van arbeidsomstandigheden en vermindering van administratieve lasten. De wetwijziging geeft werkgevers en werknemers meer verantwoordelijkheid voor het arbobeleid. De overheid beperkt zich in het publieke domein (*Arbowet*, *Arbobesluit* en *Arboregeling*) zoveel mogelijk tot het vaststellen van *doelvoorschriften*.

Een doelvoorschrift is het niveau van bescherming dat bedrijven moeten bieden aan de werknemers, zodat zij veilig en gezond kunnen werken. Deze doelvoorschriften worden zo concreet mogelijk beschreven in de Arbowet, het Arbobesluit en de Arboregeling.

De werkgever is op grond van de Arbowet verplicht een beleid te voeren dat erop gericht is de werknemers te beschermen tegen agressie en geweld. Agressie en geweld worden binnen de

¹ De arbowet heeft in dit kader betrekking op personeel, derden en bezoekers.

² Uit de bijlage A Definitie en vormen van agressie en geweld, toegevoegd aan de brief Min. BZK, aan de voorzitter van de tweede kamer d.d. 10 november 2008.

³ Conform format Arbocatalogus opgesteld door LOAZ: "Inleiding Arbocatalogus UMC's" (NFU-090803 d.d. 13-03-09)

Arbowet geschaard onder de algemene term 'Psychosociale arbeidsbelasting' (PSA). De Arbowet kent voor dit risico zes doelvoorschriften⁴:

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

Procesvoorschriften

Er zijn ook arbeidsrisico's waarvoor globale doelvoorschriften in de wet zijn vastgelegd. Sociale partners kunnen hiervoor zelf grenswaarden vaststellen. Daarnaast zijn er ook arbeidsrisico's waarvoor het niet mogelijk is om grenswaarden vast te stellen, zoals in het geval van agressie en geweld. Hiervoor moeten *procesvoorschriften* overeengekomen worden. Dit zijn elementen die deel moeten uitmaken van het beleid dat de werkgever voert.

Arbocatalogus

In een arbocatalogus leggen vertegenwoordigende organisaties van werkgevers en werknemers op sectorniveau vast welke maatregelen werkgevers moeten nemen om aan de doelvoorschriften in de Arbowet te voldoen. De *procesvoorschriften* worden in een arbocatalogus uitgewerkt tot *agendabepalingen*. Zodra werkgevers en werknemers een arbocatalogus hebben opgesteld voor een sector, worden de beleidsregels voor die sector ingetrokken. De Arbeidsinspectie richt zich bij handhaving primair op de doelvoorschriften en procesvoorschriften. Werkgevers mogen afwijken van de agendabepalingen in de arbocatalogus, mits zij uit kunnen leggen dat hun beleid en maatregelen leiden tot hetzelfde beschermingsniveau.

Uit de NTA 8050, Leidraad voor de totstandkoming van arbocatalogi, NEN 2007:

“De werkgever is de primair verantwoordelijke voor goede arbeidsomstandigheden. De Arbowet verplicht hem om een arbobeleid te voeren. Dit beleid moet gericht zijn op het realiseren van zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden. De uitvoering van dit beleid is een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de werkgever en de werknemers. De wetgever schrijft de doelen voor waaraan het beleid dient te voldoen. De concrete invulling van die doelen gebeurt op individueel ondernemingsniveau of op branche/sectorniveau. Sociale partners kunnen deze invulling vaststellen. Zij kunnen dat doen in de vorm van een Arbocatalogus. De Arbocatalogus is een beschrijving van door sociale partners erkende middelen en maatregelen waaruit een keuze kan worden gemaakt om aan de gestelde doelen te voldoen. De Arbocatalogus wordt niet in de wet genoemd en heeft daarom geen formele (wettelijke) status. Niettemin speelt de Arbocatalogus bij inspectie door de Arbeidsinspectie een belangrijke rol. De Arbeidsinspectie toetst de Arbocatalogus marginaal en hanteert deze vervolgens als referentiekader bij inspecties.”

⁴ Zie voor volledige tekst bijlage B

4. Ambitieniveau UMC's

Er is bewust niet gekozen voor een heel specifieke omschrijving van grenzen van agressief en gewelddadig gedrag, maar voor een ambitieniveau. Het ambitieniveau omschrijft wat doelgroepen van elkaar en van UMC's mogen verwachten:

- Agressie en geweld mag in geen enkele situatie getolereerd worden.⁵
- Werknemers melden het incident altijd bij hun werkgever.
- Incidenten van agressie en geweld worden altijd geregistreerd.
- Werknemers krijgen training en/of scholing over het effectief voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld.
- De werkgever geeft altijd (binnen 48 uur) een reactie naar de dader.
- Schade wordt zoveel mogelijk verhaald op de dader.
- De werkgever doet altijd aangifte bij een strafbaar feit.
- Aan slachtoffers wordt altijd nazorg verleend cq aangeboden.

5. Maatregelen en middelen UMC's

Deze arbocatalogus is een richtinggevend, praktisch en toegankelijk hulpmiddel dat mogelijkheden (methoden of middelen) aanreikt om de zorg voor veiligheid en gezondheid te bevorderen op een manier die past bij de taken van de UMC's (onderzoek, onderwijs en patiëntenzorg).

Procesvoorschriften

Om invulling te kunnen geven aan het ambitieniveau van de UMC's en aan de door de overheid geformuleerde doelvoorschriften zijn procesvoorschriften overeengekomen. Een procesvoorschrift geeft aan welke onderwerpen ten minste in het UMC-beleid voor agressie en geweld moeten zijn geregeld. Een procesvoorschrift schrijft bindend voor dat elk UMC specifieke afspraken maakt over het voorkomen en terugdringen van voorvallen van agressie en geweld. Zij kunnen door de overheid worden gebruikt bij de handhaving en zijn ook voor de OR controleerbaar.

Agendabepalingen

De procesvoorschriften zijn verder uitgewerkt tot agendabepalingen. In de agendabepalingen wordt omschreven welke middelen gebruikt kunnen worden om invulling te geven aan het ambitieniveau en aan de wettelijke voorschriften. De middelen zijn niet bindend. Zij kunnen altijd vervangen worden door gelijkwaardige alternatieven.

Good practices

In deze arbocatalogus worden ook 'good practices' (voorbeelden en tips) beschreven waarmee voorvallen van agressie en geweld kunnen worden verminderd. Good practices zijn voor de UMC's niet bindend, maar hulpmiddelen en een inspiratiebron voor leidinggevenden, arbodeskundigen en werknemersvertegenwoordigers om te verbeteren.

⁵ Landelijke norm Veilige Publieke Taak

Procesvoorschriften	Agendabepalingen
1 Voorkomen	1.1 Risico's inventariseren en evalueren 1.2 Normen en huisregels opstellen 1.3 Gedragscodes en instructies voor werknemers opstellen 1.4 Personeel voorlichten, trainen en instrueren 1.5 Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen 1.6 Vergroten van de samenwerking van teams en leidinggevende, gericht op veilig werken 1.7 Samenwerken met andere organisaties bij de aanpak van agressie en geweld 1.8 Duidelijke voorlichtingscampagne voor de doelgroepen over de genomen maatregelen en het gevoerde beleid
2 Beperken	2.1 Agressiehantering & de-escalatie-technieken kunnen inzetten 2.2 Weten hoe assistentie aan collega's te verlenen 2.3 Weten hoe en op welk moment alarm te slaan 2.4 Eerste opvang verlenen en nazorg bieden
3 Afhandelen	3.1 Melden en registreren incidenten 3.2 Sancties opleggen 3.3 Aangifte doen 3.4 Schade verhalen
4 Beleid inbedden	4.1 Visie op aanpak agressie en geweld formuleren 4.2 Beleidscyclus opzetten: RI&E, plan van aanpak, jaarverslag, jaarplan 4.3 Taken en verantwoordelijkheden toebedelen 4.4 Toezien op de implementatie en naleving van het beleid

5.1 Procesvoorschrift: Voorkomen

5.1.1 Agendabepaling: Risico's inventariseren en evalueren

Om voorvallen van agressie en geweld te voorkomen moet je de risicofactoren kennen. Om informatie over de risico's op het gebied van agressie en geweld te verzamelen dienen UMC's te beschikken over een actuele en volledige risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E). Het verdient de voorkeur deze minimaal eens in de vier jaar te actualiseren. Indien daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld in het geval van organisatieontwikkelingen of bij een verhuizing naar een nieuw gebouw, dan dienen relevante onderdelen van de RI&E geactualiseerd te worden. De RI&E voor UMC's bevat een module agressie en geweld. Deze module kan als checklist worden gebruikt voor de evaluatie van het gevoerde agressie en geweld beleid.

Naast de RI&E kan informatie over de risico's op het gebied van agressie en geweld verzameld worden uit:

- incident registratiesystemen;
- interviews met vertegenwoordigers van de sector (medewerkers, arbocoördinatoren en direct leidinggevenden en slachtoffers. Daarbij zijn de belangrijkste vragen:
 - o Welke vormen van agressie komen voor?
 - o Op welke momenten (dag in de week) en tijdstippen vinden de meeste incidenten plaats?
 - o Op welke plekken?
 - o Bij welke taken of handelingen vinden de meeste incidenten plaats?
 - o Wat zijn de belangrijkste aanleidingen?
 - o Wat zijn de consequenties voor medewerkers?

Op basis van de informatie verkregen uit bovenstaande bronnen dienen UMC's een Plan van Aanpak op te stellen met concrete maatregelen die er op gericht zijn om incidenten of escalatie te voorkomen. Deze actie dient geïnitieerd te worden door ieder UMC op basis van lokale invulling.

5.1.2 Agendabepaling: Normen en huisregels

Om te zorgen voor duidelijkheid en om lastige situaties te voorkomen dienen UMC's normen en huisregels op te stellen. Hiervoor kan de landelijke norm Veilige Publieke Taak als basis dienen. Deze norm bestaat uit vier regels:

1. Agressief of gewelddadig gedrag wordt nooit getolereerd;
2. Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen;
3. Volg de aanwijzingen van de professional op;
4. Verstoor de (bedrijfs)orde niet.

Een belangrijk aandachtspunt bij het opstellen specifieke normen en (huis) regels voor bezoekers van UMC's is: wat moet en mag een medewerker doen als die norm wordt overschreden?

Bij de Good Practices wordt verwezen naar voorbeelden van huisregels.

5.1.3 Agendabepaling: Gedragscodes en instructies voor werknemers opstellen (huisprotocollen)

Om een zekere eenheid in gedrag en handelen te kunnen hanteren dienen UMC's gedragscodes op te stellen. Gedragscodes hebben als doel de dienstverlening te verbeteren, met als gewenst effect boosheid, teleurstelling en andere negatieve emoties bij klanten en collega's te voorkomen. De houding van de medewerker ten opzichte van de klant is medebepalend voor het gedrag van de klant. Een ongeïnteresseerde, onbeleefde of autoritaire houding van medewerkers kan bij klanten weerstand opwekken en agressie uitlokken.

Stel geen overbodige regels op, zorg dat de regels herkenbaar zijn en dat ze passen bij de functie.

Bij de Good Practices wordt verwezen naar voorbeelden van gedragscodes.

5.1.4 Agendabepaling: Personeel voorlichten, trainen en instrueren

Om goed om te gaan met risicovolle situaties dienen UMC's hun medewerkers een training agressiehantering aan te bieden en te zorgen dat kennis en vaardigheden regelmatig worden opgefrist⁶. Om een goed rendement uit de training te halen is het belangrijk dat de inhoud, intensiteit en frequentie van het trainingsaanbod is afgestemd op de verschillende risico groepen. Het voorlichten, trainen en instrueren van werknemers is een verplichting volgens de Arbwet (artikel 8).

Intensiteit en frequentie trainingsaanbod

De gewenste intensiteit van het trainingsprogramma is afhankelijk van de risico's die iemand loopt tijdens het werk. De volgende richtlijn wordt gehanteerd:

Basistraining agressiehantering

- Doelgroep: alle medewerkers met klantcontact en hun leidinggevende met beperkte risico's
- Inhoud: het oefenen van verschillende situaties en vaardigheden staat centraal
- Duur: minimaal 1 dag
- Wanneer: binnen zes maanden na in diensttreden

Verdiepingstraining agressiehantering

- Doelgroep: alle functiegroepen waar kans op agressief gedrag nadrukkelijk aanwezig is
- Inhoud: afgestemd op de aard van de risico's en de aard van de functie
- Duur: minimaal 2 dagen
- Wanneer: binnen zes maanden na in diensttreden

⁶ voorstel training is maatwerk en gebaseerd op eindtermen, maar niet bindend

Training 'preventie en begeleiding van agressie'

- Doelgroep: stafmedewerkers (P&O'ers, arbocoördinatoren en preventiemedewerker) en leidinggevenden
- Inhoud: preventie, beleid, procedures, implementatie, opvang en nazorg
- Duur: 2 dagen

Opfrustrainingen 'omgaan met agressie'

- Doelgroep: alle medewerkers
- Inhoud: verdieping op het gebied van veilig werken in teams; theorie, houding en vaardigheden
- Duur: 1 dagen
- Frequentie: Minimaal één keer per drie jaar

Kwaliteit van de training

Uit onderzoek⁷ blijkt dat training effectief is als medewerkers hun primair emotionele reacties kunnen controleren (stress-inoculatie) en vervolgens intensief oefenen met vaardigheden die erop gericht zijn een agressiesituatie te de-escaleren of te beëindigen. Van de trainer mag men verwachten dat deze aan de ene kant veel ruimte geeft en een veilige sfeer schept, maar aan de andere kant ook zorg draagt voor voldoende oefenmogelijkheden. De oefeningen zijn verdeeld in lichaamsgerichte oefeningen gericht op het beheersen van primaire reacties, ervaringsoefeningen (waarbij medewerkers leren uit de strijd te blijven) en oefeningen waarbij de acteur in de rol stapt van agressieve klant.

Voorbeelden van cursuselementen zijn weergegeven in Bijlage C.

5.1.5 Agendabepaling: Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen

Werkomgeving

Om meer zicht te krijgen op de risico's op een mogelijk onveilige werkomgeving dienen UMC's de volgende aspecten in kaart te brengen:

- Omgeving van het gebouw: de bereikbaarheid, parkeergelegenheid, ligging, staat van onderhoud en uitstraling;
- Toegang tot het gebouw;
- Inrichting van het gebouw: de receptie, de ontvangsthal, de wachtruimten, de personeelsruimte, de spreekkamers, laboratoria etc.;
- Technische voorzieningen;
- Organisatorische en procedurele aspecten: de afspraken rond de toegangscontrole, aanvullende procedures zoals sleuteluitgifte, alarmmeldingen, afspraken met brandweer en politie, maar ook de afspraken rond het ambulant werken, alleen werken, werken in de avond of in de nacht;
- De veiligheidsbeleving van medewerkers: welke zaken leveren in hun beleving een bijdrage aan het veilig werken?
- Veelal de meeste UMC's hebben de beschikking over een beveiligingsdienst/afdeling, welke taken zijn toebedeeld inzake preventie en regressie binnen het UMC.

Er wordt vooral gekeken van buiten naar binnen daar ligt de focus, niet intern.

Probeer niet alleen te letten op de veiligheid van medewerkers, maar bekijk het gebouw en zijn omgeving ook vanuit het perspectief van de bezoekers. Let dus ook op factoren die bij bezoekers frustratie en irritatie oproepen, zoals slechte bereikbaarheid, beperkte parkeergelegenheid, onduidelijke bewegwijzering etc.

Werkprocessen

UMC's dienen voor elke functiegroep een risicoprofiel op te stellen waarin wordt aangegeven in welke situatie of omstandigheden de kans op ontstaan van agressie en geweld stijgt. Door incidenten stelselmatig te registreren en te analyseren groeit het inzicht in de risicofactoren bij een bepaalde

⁷ Markus, E.J. (2000). *Antwoord op agressie. Het effect van training op het omgaan met agressief klantgedrag en bankovervallen*. Deventer: Gouda Quint.

functiegroep. Een goed risicoprofiel is een hulpmiddel om risico's vroegtijdig te signaleren en het is een manier om gerichte voorzorgsmaatregelen te kunnen nemen.

Ook gaat het bij veilige werkprocessen om een groter veiligheidsbewustzijn. Als iedereen zich voortdurend bewust is van de risico's die hij loopt, is de eerste stap gezet naar een vermindering van die risico's. Elke brand is met een vingerhoedje te blussen, als je er maar tijdig bij bent. Medewerkers moeten zich dus goed bewust zijn van de risicovolle momenten in het werk om tijdig de juiste voorzorgsmaatregelen te nemen en bij dreigende situaties vroegtijdig te reageren. Afspraken over voorzorgsmaatregelen kunnen tot stand komen vanuit het evalueren van incidenten binnen het team.

5.1.6 Agendabepaling: Vergroten van de samenwerking van teams en leidinggevende, gericht op veilig werken

UMC's dienen aandacht te besteden aan een goede samenwerking binnen teams om voorvallen van agressie en geweld te voorkomen. Door goed teamwerk kan het organisatiebeleid beter vertaald worden naar praktische werkafspraken in het team. Daarnaast is een goede samenwerking tussen teams en hun leidinggevenden de basis om een veilige cultuur te creëren.

Om agressie en geweld effectief aan te pakken stellen teams hun eigen teamafspraken op over veilig werken. Hiertoe dienen tijdens het werkoverleg de volgende onderwerpen aan de orde te komen:

- Voorlichting over de agressierisico's (risicovolle activiteiten, plekken, personen of groepen, tijdstippen, dagen, perioden, enzovoorts).
- Vroegtijdig signaleren van risico's/risico-inschatting.
- Het nemen van voorzorgsmaatregelen.
- Omgaan met gedragscodes en huisregels.
- Onderlinge samenwerking, sfeer van team (veilig en open).
- Hoe is de eerste opvang geregeld?
- Hoe is de nazorg en sociale steun geregeld?
- Hoe en wanneer moet assistentie ingeschakeld worden?
- Hoe en wanneer moet alarm worden geslagen?
- Melden van incidenten.

UMC's dienen de teamafspraken met betrekking tot bovenstaande onderwerpen in het agressieprotocol vast te leggen. Eens per jaar worden deze afspraken geëvalueerd en adviseert het team de proceseigenaar of de gemandateerd verantwoordelijke over de verbeterpunten.

5.1.7 Agendabepaling: Samenwerken met andere organisaties bij de aanpak van agressie en geweld

Om het risico op agressie en geweld op uniforme wijze aan te pakken dienen UMC's samen te werken met ketenpartners. Ketenpartners zijn organisaties die met dezelfde personen of groepen van personen te maken hebben. Een verbeterde samenwerking komt niet alleen de veiligheid van de medewerkers ten goede, ook de klant is hiermee gediend. Door gezamenlijk naar oplossingen te zoeken en de aanpak op elkaar af te stemmen wordt bijvoorbeeld voorkomen dat probleemklanten tussen ketenpartners blijven circuleren.

Ook kunnen samenwerkingsafspraken gemaakt worden met voordeurdelers. De huisvesting van UMC's wordt vaak gedeeld met andere organisaties. Het is van belang dat het agressie en geweld beleid van de verschillende organisaties binnen het gebouw eenduidig is, zodat richting klanten een duidelijke uniforme lijn wordt gehanteerd. Probeer overeenstemming te bereiken in wat men als acceptabel en als onacceptabel gedrag beschouwt. Maak gezamenlijke afspraken over huisregels, toezicht en sancties.

Er is een convenant afgesloten met de politie deze zal als bijlage worden toegevoegd.

Bij de Good Practices wordt verwezen naar meer informatie over samenwerkingsverbanden.

5.1.8 Agendabepaling: Duidelijke voorlichtingscampagne voor de doelgroepen over de genomen maatregelen en het gevoerde beleid

Een voorlichtingscampagne is een hulpmiddel om draagvlak en betrokkenheid te creëren voor het te voeren agressie en geweld beleid binnen UMC's. Pas als het vastgestelde agressie en geweld beleid en de voorgenomen maatregelen bij de doelgroep bekend zijn, kan er effectief worden toegezien op de naleving ervan.

In Bijlage D is weergegeven wat er al ontwikkeld is aan voorlichtingsmateriaal. Er kan in overleg met de werkgroep en/of met ketenpartners besloten worden om specifiek informatiemateriaal te ontwikkelen.

Daarbij is het belangrijk om te bepalen:

- welke normen en regels u vooral aan de doelgroep kenbaar wilt maken;
- wat de sancties zijn op het niet naleven ervan en hoe u deze sancties kenbaar wilt maken;
- welke doelgroep u wilt aanspreken;
- wat de toonzetting van het informatiemateriaal zal zijn;
- welke communicatiemiddelen u gaat gebruiken.

5.2 Procesvoorschrift: Beperken

5.2.1 Agendabepaling: Agressiehantering & de-escalatie-technieken kunnen inzetten

Om werknemers te leren om bij ernstig en onmiddellijk gevaar de nodige passende maatregelen te nemen dienen UMC's een training agressiehantering aan te bieden. De UMC's werken de technieken en strategieën om met agressief gedrag om te gaan uit in een "modelprotocol agressiehantering".

Bij de Good Practices wordt verwezen naar een voorbeeld van adequate reacties op ongewenst gedrag.

5.2.2 Agendabepaling: Weten hoe assistentie aan collega's te verlenen

De UMC's beschrijven duidelijk in het agressieprotocol op welke manier hulpverlening wordt gegeven in het geval dat een medewerker zich in een situatie bevindt die hij niet alleen kan hanteren. De medewerker moet dan kunnen rekenen op de hulp van een collega, leidinggevende, beveiliging of politie. Een kritisch punt in dergelijke situaties is de vraag: wel of niet fysiek ingrijpen?

Wij gaan ervan uit dat een medewerker nooit geweld of brute kracht zal gebruiken. Wanneer een medewerker persoonlijk aangevallen wordt, dan mag deze zichzelf wel bevrijden of verdedigen. Als de veiligheid van klanten en medewerkers niet op een andere manier gewaarborgd kan worden, mag gecontroleerde kracht worden toegepast. Hieronder wordt verstaan: 'De toepassing van gecontroleerde kracht door medewerkers waarbij geen lichamelijk letsel wordt veroorzaakt en waarbij de urgentie van de situatie ertoe dwingt deze kracht toe te passen. Ook kan er sprake zijn van preventief ingrijpen om escalatie te voorkomen.'

Richtlijn is het strafrecht: Niet strafbaar is hij/zij die een feit begaat, geboden door de noodzakelijke verdediging van eigen of andermans lijf, eerbaarheid of goed tegen ogenblikkelijke, wederrechtelijke aanranding" (Wetboek van Strafrecht art. 41.Lid 1.).

In sommige situaties kan het geoorloofd zijn gecontroleerde fysieke kracht te gebruiken, hierbij kan men denken aan de PAAZ⁸ (psychiatrische afdeling academische ziekenhuizen. Daar zijn vier voorwaarden aan verbonden:

- De medewerker moet getraind en geïnstrueerd zijn in het toepassen van fysieke kracht.

⁸ Voor zieke patiënten die agressief kunnen zijn vanuit onwetendheid of onbeheersbaarheid, vanuit een ziektebeeld. Dit soort patiënten komen ook binnen op de afdeling SEH.

- Er zijn schriftelijke instructies, procedures en medische behandelprotocollen opgesteld die specifiek voor die situatie gelden.
- De medewerker schat de situatie zo in dat gecontroleerde kracht op een veilige manier toegepast kan worden.
- De medewerker zorgt ervoor dat zijn acties proportioneel zijn, oftewel passend in deze situatie.

5.2.3 Agendabepaling: Weten hoe en op welk moment alarm te slaan

UMC's dienen een alarmprocedure op te stellen en indien nodig technische systemen aan te schaffen. Als een werknemer in een situatie dreigt te komen die hij niet langer alleen kan hanteren, moet hij hulp kunnen inschakelen en/of alarm kunnen slaan. Zaken waar men minimaal afspraken over moet maken zijn:

- De beschikbaarheid van technische alarmsystemen, waar en wanneer.
- Een concrete beschrijving:
 - o wanneer een medewerker de alarmknop gebruikt.
 - o waar het alarmsignaal overgaat.
 - o wie op de alarmmelding reageert.
 - o hoe de alarmopvolging geschiedt.
- Hoe medewerkers die niet inspanning kunnen leveren alarm kunnen slaan.

Bij de Good Practices wordt verwezen naar een voorbeeld van een alarmprocedure.

5.2.4 Agendabepaling: Opvang verlenen en nazorg bieden

Opvang verlenen

UMC's dienen voor de voornaamste incidenten een draaiboek op te stellen waarin de onderstaande vragen worden beantwoord.

Bij de eerste opvang gaat het steeds om het beantwoorden van de volgende vragen:

- Welke zorg heeft het slachtoffer nodig?
- Welke aandacht heeft de dader nodig?
- Wat moet er gebeuren met omstanders, klanten, collega's?
- Hoe zorg je voor je eigen veiligheid en de veiligheid van andere hulpverleners?
- Wat is nodig om de situatie veilig te stellen?
- Wat moet als eerste gebeuren?
- Wie kan er ingeschakeld worden?
- Hoe snel is hulp aanwezig?
- Wat doe je voordat externe hulp aanwezig is, zoals politie en ambulance?
- Hoe wordt samengewerkt met externe hulpverleners?

De eindverantwoordelijkheid voor de eerste opvang direct na het incident blijft in alle gevallen bij de afdelingsmanager liggen, ook al is die niet altijd direct aanwezig.

Nazorg bieden

UMC's dienen te zorgen voor een goed nazorgtraject en dienen dit vast te leggen in het agressieprotocol. Op basis van het BW artikel 7:658 wordt de werkgever aansprakelijk gesteld voor de psychische schade met verwijzing naar zijn zorgplicht en de stand der professionele dienstverlening.

Het is niet altijd nodig de betrokken medewerker(s) direct onder medische/psychologische begeleiding te stellen, en soms zelfs beter om dat niet te doen. Mensen hebben een groot natuurlijk zelfherstellend vermogen en zijn vaak goed in staat de schok zelf te boven te komen. Wel is het van belang de medewerkers te ondersteunen bij deze natuurlijke verwerking. Dat kan op de eerste plaats door het tonen van betrokkenheid door afdelingsmanager en collega's. Ook de inzet van een bedrijfsopvangteam/afdelingsopvangteam (BOT/AOT) draagt bij aan het natuurlijke herstel.

Het natuurlijke psychische herstel vraagt ongeveer een tot zes weken. Daarna kan iemand weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. Is dit toch het geval, dan is het zinvol om een traumadeskundige, bedrijfsmaatschappelijk werker, bedrijfsarts of

psychotherapeut in te schakelen. Natuurlijk kan bij ernstige incidenten direct een traumadeskundige worden ingeschakeld.

Het bewaken van het nazorgtraject is een taak van de afdelingsmanager. Ter ondersteuning kunnen BOT/AOT- team, vertrouwenspersoon, trauma arts of andere professional worden ingeschakeld. We geven een kort overzicht van de verschillende mogelijkheden.

Traject met afdelingsmanager: De afdelingsmanager volgt gedurende drie maanden het herstelproces bij de medewerker en signaleert eventuele knelpunten. Indien nodig verwijst hij de medewerker naar een lid van het BOT/AOT, bedrijfsmaatschappelijk werk of de bedrijfsarts, die aan de hand van een diagnose vaststelt of de inzet van een traumadeskundige of andere professional nodig is.

BOT/AOT team: Bij verschillende organisatieonderdelen is de opvang ondergebracht bij een BOT/AOT. Een BOT/AOT wordt na een incidentmelding automatisch geïnformeerd. Het BOT/AOT zoekt zelf contact met de betrokkene(n). De nazorg wordt verleend op basis van vrijwilligheid en bestaat uit maximaal drie gesprekken. Het eerste gesprek vindt plaats binnen 72 uur. Tijdens deze gesprekken komen globaal de volgende onderwerpen aan de orde:

- Het incident reconstrueren en vragen wat er gebeurd is.
- Voorlichting geven over het verwerkingsproces.
- Vragen hoe het thuis gaat.
- De mogelijke steun in de eigen omgeving bespreken.
- Informeren naar reacties uit de omgeving.
- Bespreken hoe de betrokkene het voorval verwerkt.

Traject met vertrouwenspersoon of bedrijfsmaatschappelijk werker⁹: Soms is het een voordeel als een onafhankelijk persoon, op enige afstand van het team, de nazorg uitvoert. De betrokkene(n) kan dan een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Deze hanteert ook de 'drie gesprekken'-methodiek¹⁰.

Traject met traumadeskundige: Specialistische traumahulp wordt pas ingeschakeld na een PTSS-diagnose door de bedrijfsarts. De betrokkene kan op eigen initiatief, op advies van de afdelingsmanager, de medewerker van het BOT/AOT of op advies van de vertrouwenspersoon zo'n diagnose aanvragen.

5.3 Procesvoorschrift: Afhandelen

5.3.1 Agendabepaling: Melden en registreren incidenten

UMC's dienen een incidentregistratie op te stellen. Het registreren van incidenten is een verplichting die voortkomt uit de Arbowet artikel 3 lid 1 en artikel 9 lid 1, 2 en 3 (bij ernstige incidenten). Good practices blz 21.

Registratie dient in de eerste plaats om inzicht te krijgen in de aard, omvang en achtergrond van agressie en geweld. Zo kan bestaand beleid gecontroleerd worden op effectiviteit. Ook kunnen maatregelen om agressie en geweld te voorkomen, worden bijgesteld of ontwikkeld. In de tweede plaats dient registratie als startsignaal voor de opvang en nazorg van de betrokken werknemers. En in de derde plaats is registratie van belang bij het doen van aangifte en schadeverhalen. De klant die ongewenst gedrag vertoont, dient zich er van bewust te zijn dat dit gedrag wordt geregistreerd. Iedereen is gebaat bij een systematiek van registreren die zoveel mogelijk gestandaardiseerd is. Het vergroot de mogelijkheid tot onderling vergelijken, analyse en interpretatie. Maak van onderstaande aandachtspunten gebruik om een incidentregistratie op te stellen:

1. Bepaal wanneer een incident wordt geregistreerd.
2. Bepaal wat er wordt geregistreerd (middels agressieregistratieformulier).
3. Maak afspraken over de registratieprocedure.

⁹ Boven beschreven is model, andere modellen kunnen ook een gewenst resultaat opleveren.

¹⁰ Dit houdt in dat er een gesprek met de betreffende medewerker, de leidinggevende en de vertrouwenspersoon of bedrijfsmaatschappelijk werk

Ad.1. Wanneer registreren

- Elke keer wanneer een werknemer slachtoffer of getuige is van agressief gedrag (zie Bijlage A voor definities en categorieën van agressief gedrag) wordt een agressieregistratieformulier ingevuld.
- Registreer ook niet strafbaar gedrag gevallen waarbij de werknemer zelf 'niet geraakt werd' of zich niet gestoord heeft aan het gedrag.
- Een incident hoeft maar één keer gemeld te worden, ook al zijn er meerdere werknemers bij betrokken.
- Om het formulier zo compleet mogelijk in te vullen en te voorkomen dat registratie vergeten wordt, is het belangrijk het incident zo snel mogelijk te registreren.
- Verplicht uw werknemers om alle incidenten te melden en te registreren. Deze verplichting komt voort uit uw verantwoordelijkheid voor het beschermen van de publieke taak en uw werknemers.

Ad.2. Wat registreren

Uitgaand van Bijlage A¹¹, moet agressief gedrag van categorie I, II & III geregistreerd worden. Zwaardere vormen van agressie, de categorieën II & III, zijn in ieder geval aangiftewaardig.¹² Dit type melding vraagt meer aandacht (in het geval dat er daadwerkelijk aangifte wordt gedaan). Leg minimaal de volgende zaken vast:

Standaard informatie (agressie categorie I, II & III)

- datum, tijdstip en locatie;
- aard van de functie/dienst;
- naam betrokkene(n);
- namen indirect betrokkenen;
- dader (indien bekend: aard relatie dader/betrokkene, naam, signalement);
- omschrijving van de gebeurtenis.

Aanvullende informatie (bij agressie categorie II & III)¹³

- aanleiding tot agressief gedrag;
- aard van agressief gedrag (categorie I, II of III);
- doelwit (werknemer, voorwerpen);
- consequenties voor betrokkene/organisatie (schade, letsel);
- een beschrijving van de feiten (aanleiding, wat gebeurde er, wat werd gezegd);
- afspraken over nazorg.

Evaluatie & afsluiting incidentdossier (bij agressie categorie II & III) waarom niet bij I

- is incident aangiftewaardig? (afgecheckt? bij politie en/of juridisch adviseur);
- is aangifte gedaan?;
- heeft politie een opsporingsonderzoek ingesteld?;
- wat is het zaaknummer (politie)?;
- heeft OM vervolging ingesteld?;
- wat is het parketnummer (OM)?;
- datum strafzaak (voegingsmogelijkheid)?;
- datum uitspraak?;
- inhoud uitspraak?;
- is er sprake van materiële schade/immateriële schade voor werknemer?;
- is er sprake van materiële schade voor de organisatie?;
- is de dader aansprakelijk gesteld voor de schade?;
- welke verhaalsmaatregelen zijn genomen?;
- is het incident geanalyseerd en met het team nabesproken?;
- welke maatregelen om agressie en geweld te voorkomen zijn voorgesteld?;
- nazorg bespreken?

¹¹ Het is aan de UMC's zelf om te bepalen hoe er wordt omgegaan met deze categorieën. Dit is een advies.

¹² Aangiftewaardig is al het gedrag waarvan de wet aangeeft dat je er aangifte van kunt doen.

¹³ Er is dan sprake van een arbeidsongeval. Dit heeft consequenties voor de mogelijkheid voor het vergroten van aansprakelijkheid, melden in het jaarverslag Arbo of RI&E, mogelijk is het meldenswaardig bij de Arbeidsinspectie.

Ad.3. Registratieprocedure

Het succes van het registreren van agressie en geweld valt of staat met een goede procedure. U kunt de volgende afspraken maken:

- De *werknemer* is verantwoordelijk voor het direct melden van agressieincidenten bij de eigen leidinggevende. Om te voorkomen dat hij dit in alle consternatie vergeet, ziet de leidinggevende hierop toe. Hij kan de registratie bijvoorbeeld tijdens het werkoverleg aan de orde stellen.
- De *werknemer* vult het registratieformulier in en geeft aan of er sprake is van materiële en/of immateriële schade.
- De *leidinggevende* ontvangt de melding en controleert of er sprake is van een categorie I, II of III incident. Hij stuurt een kopie van de melding door naar een te benoemen (centraal) punt in de organisatie.
- De *leidinggevende* onderneemt actie, zorgt voor de eerste opvang van het slachtoffer en brengt de nazorg op gang. Hiermee wacht hij niet tot de betrokkene het incident gemeld heeft. Bij een ernstig incident gaat de zorg voor het slachtoffer vóór de plicht om het incident gelijk te melden.
- Bij voorvallen van type II & III neemt de *leidinggevende* het initiatief tot doen van aangifte. Hij informeert de betrokken werknemer, eventueel de juridisch adviseur en maakt een afspraak met de politie voor het doen van aangifte.
- De *leidinggevende*, betrokken *werknemer* en (eventueel) de *juridisch adviseur* bereiden de aangifte voor. Zij verzamelen eventuele bewijsstukken en de noodzakelijke informatie en stellen een verklaring op (een feitelijke beschrijving van het incident, ook de beleving van het slachtoffer is hierbij van belang).
- *Uitgangspunt dient te zijn dat het slachtoffer, de werknemer, aangifte doet.* Leidinggevende kan namens de organisatie aangifte doen, met het slachtoffer als getuige. Eventueel begeleid door de juridisch adviseur. Bij de aangifte maken zij melding van materiële of immateriële schade.
- U bent verplicht om bij ernstige voorvallen de Arbeidsinspectie te waarschuwen, uiterlijk binnen 24 uur na het incident. Er is sprake van een ernstig incident als:
 - o de betrokkene aan de gevolgen overlijdt;
 - o de betrokkene ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt;
 - o de betrokkene in een ziekenhuis moet worden opgenomen;
 - o de betrokkene blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hierover).

Let op. Wanneer de Arbeidsinspectie constateert dat is verzuimd om een ernstig incident te melden, zal vrijwel altijd een boeterapport worden opgemaakt. Het boetenormbedrag is terug te vinden op de website van de Arbeidsinspectie. Daar kunt u ook informatie over het melden van een ernstig incident vinden.¹⁴

5.3.2 Agendabepaling: Sancties opleggen

UMC's dienen naast de (huis)regels ook duidelijk de sancties te omschrijven en deze kenbaar te maken aan de doelgroepen (klanten en medewerkers). Hiermee bereikt men dat:

- de klant/medewerker zich bewust wordt van zijn ontoelaatbare handelen.
- de klant/medewerker zich vervolgens correct gedraagt.
- er een preventief effect vanuit gaat.

Bij lichtere vormen gaat het om het direct aanspreken op het gedrag, de registratie van het incident, het (eventueel) verwijderen van de dader uit het gebouw en het waarschuwen van de politie.

Daarnaast kunnen UMC's achteraf sancties opleggen door bijvoorbeeld het ontzeggen van de toegang of het slechts onder strikte voorwaarden toelaten tot een gebouw. Afspraken hierover zijn vastgelegd in het sanctiebeleid dat onderdeel vormt van het agressiebeleid.

Bij zwaardere vormen van agressie en geweld is het wenselijk aangifte te doen en de schade op de dader te verhalen.

Sanctiebeleid moet voldoen aan de richtlijnen opgesteld door het College voor Bescherming van Persoonsgegevens (CBP, te Den Haag). Dat wil zeggen dat steeds de volgende vragen moeten worden beantwoord:

- Bij welke gedragingen legt de organisatie een sanctie op en wanneer doen we aangifte?

¹⁴ www.arbeidsinspectie.nl

- Welke sancties onderscheiden we?
- Wanneer wordt een sanctie opgelegd?
- Waarom wordt een sanctie opgelegd?
- Hoe lang duurt een sanctie?
- Wie is bevoegd sancties op te leggen?
- Hoe wordt de klant geïnformeerd?
- Wie kunnen het sanctieregister inzien?
- Hoe wordt de naleving georganiseerd bijvoorbeeld in geval van toegangsverbod?

Het is een taak van de gemandateerde verantwoordelijke om er op toe te zien dat sanctiebeleid wordt ontwikkeld. Hij zorgt er eveneens voor dat de richtlijnen van het CBP worden toegepast.

Maak de afdelingsmanager eindverantwoordelijk voor het opleggen van een sanctie. Basale sancties moet een medewerker echter direct zelf kunnen opleggen. Het gaat dan om het tijdelijk (op dat moment) stoppen van de dienstverlening of het weigeren van de toegang. Het is voor het gezag van medewerkers niet goed als een leidinggevende op dergelijke besluiten terugkomt. Een team moet daarom goede afspraken maken over het opleggen van sancties.

Bij de Good Practices wordt verwezen naar een voorbeeld van sanctiebeleid.

5.3.3 **Agendabepaling: Aangifte doen**

Om zicht te krijgen op de problematiek en de aanpak van agressie en geweld dienen UMC's consequent aangifte te doen. Aangifte doen betekent de politie verzoeken een strafrechtelijk onderzoek in te stellen. Iedereen die kennis draagt van een strafbaar feit is bevoegd hiervan aangifte te doen (artikel 161 Sv). Consequent aangifte doen is ook belangrijk voor de opsporing, vervolging en uiteindelijke veroordeling van de dader en om eventuele schade op de dader te verhalen.

Richtlijnen bij het doen van aangifte

- *Waar en wanneer aangifte doen:* In principe doet u aangifte bij het meest dichtbij gelegen politiebureau. U kunt hier ook van afwijken. Maak vooraf afspraken met de lokale politie over tijdstip, locatie en contactpersoon bij het doen van aangifte.
- *De werkgever en/of werknemer doet binnen de gestelde regelingen en afspraken in het betreffende UMC aangifte.* De visie "Lik op stuk" van het ministerie ligt hieraan ten grondslag
- *Begeleiding van het slachtoffer:* De betrokken medewerker geeft zelf aan of en door wie hij/zij begeleid wil worden bij de aangifte. Dat kan iemand van de organisatie zijn, maar ook iemand uit de eigen omgeving. Op verzoek kan een medewerker van Bureau Slachtofferhulp meegaan (zie www.slachtofferhulp.nl).
- *Juridische ondersteuning van het slachtoffer:* Wijs intern een contactpersoon aan die leidinggevende en medewerkers ondersteunt bij het voorbereiden van de aangifte en het opstellen van de verklaring. Deze persoon kan ook juridische en administratieve ondersteuning bieden bij het afhandelen van het voorval.
- *Het hoe en wat van de verklaring opstellen:* De politie stelt vragen over aard van het delict, de plaats en het tijdstip. Hoe meer u over de gebeurtenis kunt vertellen hoe beter. De betrokkene wordt gevraagd deze verklaring te tekenen. Vervolgens stelt de politie een proces-verbaal op. Vraag altijd een kopie van de aangifte, het zogeheten bewijs van aangifte. Dit document is belangrijk bij het verhalen van de schade. Het is belangrijk dat de leidinggevende vooraf aan de aangifte de verklaring samen met betrokkenen door neemt en kijkt of de toedracht op de juiste manier wordt verwoord. Eventueel vraagt u de juridisch adviseur om advies.
- *Domicilie kiezen op het adres van de organisatie:* Als betrokkene aangifte doet, moet deze zijn personalia vermelden. Indien de medewerker niet wil dat zijn personalia in het proces-verbaal terechtkomen kan deze ook het adres van het UMC opgeven. Dit heet 'domicilie kiezen'. In sommige gevallen kan de werkgever het doen van aangifte overnemen. Adresgegevens van de betrokkene blijven dan uit het dossier, maar de kans blijft aanwezig dat hij uiteindelijk toch voor de rechter moet getuigen. Ook is het mogelijk dat de naam van de betrokkene nodig is voor de tenlastelegging.

5.3.4 Agendabepaling: Schade verhalen

UMC's dienen de dader direct financieel verantwoordelijk te stellen voor diens gedrag. Hiermee onderstreept u als werkgever dat dit gedrag niet wordt getolereerd. Het uitgangspunt hierbij is dat agressie nooit mag lonen. Zowel materiële als immateriële schade kunnen worden verhaald op de dader.

Een agressie-incident dient altijd direct gemeld en geregistreerd te worden bij de leidinggevende. De leidinggevende stelt de aard en omvang van de schade vast en of de schade is ontstaan in directe samenhang met het agressie-incident. Daarna overlegt de leidinggevende met de juridisch adviseur over de te nemen stappen. De volgende vragen komen daarbij aan de orde:

- Op welke manier wordt de omvang van de schade vastgesteld?
- Wordt de dader altijd aansprakelijk gesteld en wordt schade altijd verhaald?
- Kan de werkgever aansprakelijk gesteld worden voor de schade?
- Neemt de werkgever de vordering over of probeert de werknemer zelf de schade te verhalen via het strafproces?
- Wie coördineert de administratieve afhandeling van de schade?
- Wie coördineert en begeleidt de inhoudelijke afhandeling?
- Wie behartigt de belangen van de werkgever?
- Zijn er afspraken over juridische bijstand van werknemers?
- Zijn er samenwerkingsafspraken met een forensisch arts, voor het opstellen van een geneeskundige verklaring?
- Zijn er samenwerkingsafspraken met een schade-expert voor het opstellen van een schaderapportage?
- Zijn er afspraken met de letseladvocatuur?
- Wat zijn de standaardafspraken van de werkgever voor het vergoeden van (kleine) schaden?
- Is er een voorschotregeling in geval van schadeverhaal?
- Zijn er rechtspositionele afspraken van toepassing in deze situatie?

Een hulpmiddel bij het vaststellen van immateriële schade is de ANWB smartengeldgids. Hierin staan alle gerechtelijke uitspraken waarin smartengeld toegewezen is.

Schade verhalen

Het verhalen van de schade op de dader kan lopen via een bemiddelingsvoorstel van de politie, een transactievoorstel van de Officier van Justitie of een schadevergoedingsmaatregel uitgesproken door de rechter. Het is mogelijk dat arbeidsrechtelijke afspraken gelden en dat de schade (deels) door de werkgever wordt vergoed, het kan ook zijn dat er sprake is dat de schade door een verzekering van betrokkene of van de werkgever wordt gedekt. In alle gevallen is het van belang dat aangifte wordt gedaan.

Cessie en voorschotregeling.

Het slachtoffer kan de dader aansprakelijk stellen voor schade door hier melding van te maken bij de aangifte. Er ontstaat dan een zogeheten vordering. Het slachtoffer kan de vordering overdragen, aan de werkgever. De werkgever wordt daarmee de juridische eigenaar van de vordering. Dat noemt men cederen. De werkgever verhaalt dan namens u de schade. Als tegenprestatie wordt afgesproken dat u een voorschot krijgt ter hoogte van het te vorderen bedrag. U blijft recht houden op het uit te keren schadebedrag. In het geval het tot een uitkering komt wordt het voorschot hierop in mindering gebracht.

Bemiddeling van politie of OM

In minder ernstige gevallen kan de politie proberen een regeling te treffen tussen slachtoffer en de verdachte over een vergoeding van eventuele schade. De politie kan schade bemiddelen als het antwoord op onderstaande vragen 'ja' is:

1. Is de schade bekend?
2. Is de schade onbetwist?
3. Is de verdachte bereid te betalen?
4. Is de verdachte in staat te betalen?
5. Kan de verdachte binnen 30 dagen in een keer betalen? (dus geen betaling in termijnen)

Ook het OM kan een transactievoorstel doen voordat de zaak naar de rechter gaat.

Voegen in het strafproces

De betrokkene kan in een strafproces de rechter vragen om de geleden schade op de dader te verhalen. Dit kan door 'te voegen'. De betrokkene voegt zich in het strafproces door het insturen van een zogenaamd 'voegingsformulier'. Dit formulier krijgt hij van de Officier van Justitie. Op het voegingsformulier vult hij in hoeveel schade hij heeft geleden, waaruit die schade bestaat, hoeveel schade hij op een andere manier vergoed krijgt (bijvoorbeeld door de verzekering), en of hij zijn vordering wil splitsen. De betrokkene stuurt het formulier, liefst voor de aangegeven termijn, retour aan de Officier van Justitie. Als voegen voor de zitting niet lukt, kan betrokkene zich ook nog voegen tijdens de zitting. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling. Hij moet dan een opgave doen van de schade en de omstandigheden waaronder deze schade is opgetreden. Hij moet wel bewijsstukken van de schade kunnen overleggen. Het heeft de voorkeur het voegingsformulier zo tijdig mogelijk in te sturen, voorzien van bewijsstukken.

Zo kunnen de voegingcontroleurs beoordelen of de voeging in orde is. Als er iets ontbreekt, dan kan dit nog voor de zitting worden hersteld. Een medewerker van het Bureau Slachtofferhulp kan helpen bij het invullen van het voegingsformulier.

Schadevergoedingsmaatregel

Als de rechter bepaalt dat u recht heeft op een schadevergoeding, kan hij de dader veroordelen tot het betalen van uw schade. Dit heet een schadevergoedingsmaatregel. De Officier van Justitie zal in dit geval het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) opdracht geven om het bedrag voor u te innen. Dit gebeurt nadat er tegen de uitspraak geen hoger beroep meer mogelijk is. De dader ontvangt een acceptgirokaart om het opgelegde schadebedrag te betalen. Via het slachtoffer informatiepunt wordt u geïnformeerd over de voortgang.

Civiele procedure

De betrokkene kan zelf een civielrechtelijk proces beginnen tegen de verdachte. Hij stelt de dader dan aansprakelijk voor de door hem geleden schade. De betrokkene is nu eiser, de tegenpartij de gedaagde. Een procedure voor de burgerlijke rechter is niet eenvoudig en soms tijdrovend. Het is dan ook verstandig om eerst juridisch advies in te winnen.

Verzekering ambtenaar

Schade kan geheel of gedeeltelijk door de verzekering van de betrokkene zijn gedekt. Bijvoorbeeld voor medische kosten en kosten voor rechtsbijstand. Het is belangrijk de verzekering zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de geleden schade.

Verzekering werkgever

De schade kan ook gedekt zijn door de verzekering van de werkgever. Denk aan de rechtsbijstandverzekering. Materiële schade of schade aan de inboedel is vaak verzekerd via de inboedel- of inventarisverzekering. Schade aan het pand is vaak verzekerd via de opstalverzekering.

Schadefonds geweldsmisdrijven

Het Schadefonds Geweldsmisdrijven is opgericht om slachtoffers van geweldsmisdrijven die zwaar getroffen zijn, een eenmalige financiële tegemoetkoming te geven. Dit fonds keert alleen uit als betrokkene de schade niet op een andere manier vergoed krijgt, bijvoorbeeld via de verzekering of omdat de verdachte niet bekend is. Zie verder www.schadefonds.nl

5.4 Procesvoorschrift: Beleid inbedden

5.4.1 Agendabepaling: Visie op aanpak agressie en geweld formuleren

UMC's dienen voor het management, medewerkers en burgers helder te maken welk gedrag wel en niet acceptabel is. Pas als medewerkers zich gesteund weten door hun direct leidinggevende zullen zij procedures volgen, collega's en klanten aanspreken op hun gedrag en incidenten melden. Leidinggevendens zullen zich pas actief inzetten voor veiligheid op de werkvloer als zij zich op hun beurt gesteund voelen door het hoger management van de organisatie. Daarom is het van belang dat

u duidelijk stelling neemt en aangeeft wat u verstaat onder agressie en hoe de organisatie op agressie reageert.

In Bijlage A zijn de verschillende vormen van agressie op een rij een gezet.

Statement

U kunt klanten via een statement, of intentieverklaring, kort en bondig duidelijk maken waar u voor staat. Vervolgens kunt u verwijzen naar de folder waarin u de huisregels verder uitwerkt.

5.4.2 Agendabepaling: Beleidscyclus opzetten

De systematiek voor het opzetten en inrichten van de arbobeleidscyclus is voor alle arbeidsrisico's nagenoeg identiek. De aandachtspunten ten aanzien van agressie en geweld zijn:

1. Agressie en geweld moeten herkenbaar terugkomen in de RI&E.
2. Agressie en geweld moeten herkenbaar terugkomen in het plan van aanpak.
3. Er moet aandacht zijn voor de teamevaluatie van het agressieprotocol.
4. Er moet aandacht zijn voor de incidentregistratie.
5. Er moet aandacht zijn voor de analyse van agressie incidenten.
6. Er moet aandacht zijn voor het doen van aangifte en het verhalen van de schade.

U start de beleidscyclus met het opstellen van de RI&E agressie en geweld (A&G). De RI&E vormt de basis voor een aantal stappen die u jaarlijks terugkerend doorloopt: plannen maken (Plan van Aanpak), plannen uitvoeren (acties op vier gebieden: voorzorgsmaatregelen, maatregelen voor adequaat reageren op agressie en maatregelen voor afhandelen van incidenten) en plannen evalueren en bijstellen.

OR

De OR heeft een belangrijke functie bij het gevraagd en ongevraagd adviseren van beleid m.b.t. agressie en geweld. De werkgever legt in ieder geval het voorgenomen beleid ter advisering (WOR art. 25) dan wel ter instemming (WOR art. 27.1d) voor aan de OR. Dit geldt voor alle aandachtsvelden

RI&E

U kunt de RI&E A&G als zelfstandige activiteit uitvoeren, of als onderdeel van een brede RI&E. Als richtlijn geldt dat de RI&E eens per 4 of 5 jaar geactualiseerd moet worden. De RI&E vormt een belangrijke manier om risico's en knelpunten op te sporen. Als onderdeel van de RI&E gaat u ook 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.

Plannen maken: Plan van Aanpak

In het Plan van Aanpak beschrijft u op welke manier u de knelpunten uit de RI&E gaat aanpakken. U geeft de uitvoeringstermijn aan en vermeldt wie verantwoordelijk is voor de uitvoering. U volgt de uitvoering en evalueert de effecten van de uitgevoerde activiteiten. Jaarlijks actualiseert u het plan.

Beleidsplan A&G

In het beleidsplan geeft u de achtergronden en uitgangspunten van het beleid weer, legt u taken en verantwoordelijkheden vast, en beschrijft u de procedures en voorschriften. Dit dient in goede samenwerking met de OR te gebeuren. Daarnaast dient er een proceseigenaar te worden aangewezen. Dit is de persoon die er op toe ziet dat alle stappen van de beleidscyclus worden doorlopen: RI&E > plan van aanpak > beleidsplan > agressieprotocol > evalueren > bijstellen. Deze taak ligt in de praktijk vaak bij de afdeling P&O.

Agressieprotocol

In het agressieprotocol beschrijft u de werkinstructies voor medewerkers en leidinggevende. In Bijlage D staat beschreven hoe u het agressieprotocol kan opstellen. Het is raadzaam om agressieprotocollen op maat te maken voor de verschillende functiegroepen die te maken hebben met agressie.

Evalueren

- Eens per jaar dient u de voortgang van het Plan van Aanpak te evalueren en te actualiseren.

- Eens per jaar evalueren de medewerkers tijdens het werkoverleg de afspraken uit het agressieprotocol en komen zij met verbetervoorstellen.
- Controleer eens per jaar of de afspraken uit het beleidsplan zijn nageleefd. Verzamel hiertoe de ervaringen van medewerkers, leidinggevend en managers en ga na of het beleidsplan nog aansluit bij de actuele inzichten en stand der techniek.
- Controleer jaarlijks of de RI&E nog actueel is door na te gaan of er veranderingen zijn in de organisatie, de werkprocessen, de organisatiestructuur of de locaties.
- Beoordeel of het gevoerde beleid leidt tot minder blootstelling en tot vermindering van nadelige gevolgen van de confrontatie met agressie. Dit kunt meten met bijvoorbeeld:
 - o De registratie van agressie-incidenten.¹⁵
 - o Een enquête onder medewerkers

5.4.3 Agendabepaling: Taken en verantwoordelijkheden toebedelen

UMC's dienen taken en verantwoordelijkheden schriftelijk vast te leggen om de naleving van de protocollen en de instructies te borgen.

Bestuur

- U stelt een statement of intentieverklaring op
- U geeft duidelijke kaders voor het op te stellen beleid
- U volgt de voortgang van het beleid
- U geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen
- U blijft eindverantwoordelijk, ook voor de uitvoering van het beleid

Hoger management

- U zorgt dat daadwerkelijk adequaat instructies, richtlijnen en werkafspraken worden gemaakt en vastgelegd in het agressieprotocol
- U volgt de voortgang en de effectiviteit van het beleid
- U wijst een gemandateerd verantwoordelijke aan
- U geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkene (-n)
- U rapporteert aan het Bestuur
- U bent eindverantwoordelijk voor het agressiebeleid binnen het eigen organisatieonderdeel.

Gemandateerd verantwoordelijke

Als gemandateerd verantwoordelijke hebt u een gedelegeerde verantwoordelijkheid. Zie hiervoor taken en verantwoordelijkheden van het hoger management. U zorgt er voor dat het agressiebeleid tot stand komt, u monitort de voortgang en effectiviteit van dit beleid. U rapporteert eens per jaar aan het MT of Bestuur. U kunt bij deze taak gebruik maken van de ondersteuning van stafdiensten (P&O adviseur, arbocoördinatoren, OR, medische staf, preventiemedewerkers, leden BOT/AOT team en andere beleidsondersteuners).

Afdelingsmanager

- U bespreekt met uw medewerkers het agressieprotocol en maakt praktische werkafspraken
- U ziet er op toe dat de afspraken uit het agressieprotocol worden nageleefd
- U evalueert eens per jaar, tijdens het werkoverleg, samen met uw medewerkers, bestaande afspraken. Een verslag van deze evaluatie stuurt u toe aan de gemandateerd verantwoordelijke
- U zorgt er voor dat medewerkers voldoende training, voorlichting en instructie ontvangen. U signaleert tijdig de behoefte
- U bent verantwoordelijk voor de 1e opvang
- U begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en juridische procedures
- U bent verantwoordelijk voor de nazorg
- U zorgt dat ernstige incidenten tijdens het werkoverleg worden nabesproken en u stelt een kort verslag samen
- U legt de conclusie uit de incident analyse vast in het agressierisicoprofiel

¹⁵ Het aantal geregistreerde incidenten is niet altijd een goede indicator voor het veiligheidsniveau. Een toename van het aantal incidentmeldingen kan juist een gevolg zijn van een toegenomen risicobewustzijn en een daling van het aantal incidenten een gevolg van een slechte meldingsdiscipline. Wees voorzichtig met het trekken van conclusies uit het aantal ontvangen meldingen.

- U meldt incidenten bij de gemandateerd verantwoordelijke. Bij ernstige incidenten stuurt u het kort verslag mee
- U schakelt de juridische afdeling in, als er sprake is van bedrijfsschade als gevolg van een incident

Medewerkers

- U volgt de afspraken en werkinstructies die in het agressieprotocol zijn vastgelegd
- U bent alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hier op
- U geeft duidelijk aan wanneer door een burger uw (onze) grens wordt overschreden
- U benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren
- U meldt incidenten bij uw afdelingsmanager
- U doet aangifte, indien er sprake is van een aangiftewaardig incident. In geval er dringende redenen zijn om van aangifte af te zien, laat u een melding vastleggen in het politiedossier
- U meldt onveilige of risicovolle situaties bij uw afdelingsmanager
- U bespoedigt uw eigen herstel en maakt indien dat nodig is gebruik van de nazorg faciliteiten

Afdeling P&O

- U adviseert de gemandateerd verantwoordelijke
- U adviseert de afdelingsmanager t.a.v. het beleid A&G
- U coördineert het tot stand komen van het beleid A&G
- U zorgt voor de administratieve afhandeling van de incident meldingen en houdt het register bij
- U toetst de kwaliteit van het beleid aan de kaderrichtlijnen
- U initieert de ontwikkeling van het beleid A&G door het doen uitvoeren van een RI&E met een volledig deel A&G.
- U ziet er op toe dat de RI&E tijdig wordt geactualiseerd
- U initieert de jaarlijkse evaluatie van het beleid
- U ondersteunt slachtoffers (bedoelt zijn hier administratieve en juridische steun, bij aangifte en schadeverhaal)

Arbodienst

- Heeft een loketfunctie voor opvang na een traumatische gebeurtenis
- Verzamelt en analyseert de gegevens van alle rapportages
- Trekt conclusies die een verbetering van de situatie tot gevolg kunnen hebben
- Ontwikkelt beleid vanuit de analyses
- Zorgt voor de vertaling in de planning en control cyclus van alle afdelingen binnen het UMC
- Registreert het ziekteverzuim i.v.m. agressie en geweld
- Signaleert agressie en geweld in ziekteverzuim adviseert t.a.v. PAGO's (Periodiek Arbeids Gezondheidskundig Onderzoek) voor agressie en geweld
- Verzamelt incidentenrapportages (beschrijving van omstandigheden) op basis van deze beschrijvingen vindt een analyse plaats
- Rapporteert aan de directeur Human Resources
- Zorg voor intersubjectieve toetsing

Afdeling beveiliging

- Heeft bij veel UMC's een adviserende taak/functie
- Heeft taken op het gebied van preventie en interventie m.b.t. agressie en geweld.

BMW aandachtsgebied A&G

- U bent eerste aanspreekpunt voor collega's bij A&G
- U adviseert desgevraagd collega's t.a.v. veilig werken
- U bent actief betrokken bij geven van voorlichting, training en instructie op gebied van A&G
- U signaleert risico's en knelpunten, bijvoorbeeld door het uitvoeren van de RI&A A&G, risicoprofielen, incident analyse
- U signaleert het niet nakomen van protocol afspraken
- U registreert en analyseert agressie incidenten en bespreekt deze tijdens het werkoverleg
- U houdt het sanctieregister bij (als incidenten coördinator)
- U evalueert een maal per jaar in overleg met uw collega's het afspraken uit het agressie protocol

5.4.4 Agendabepaling: Toezien op de implementatie en naleving van het beleid

Door toebedeling van taken en verantwoordelijkheden kan het toezicht op implementatie en naleving van het beleid worden geborgd (zie Agendabepaling 5.4.3).

5.5 Good Practices

Thema	Good Practices
Huisregels	<ul style="list-style-type: none">- 'Handboek agressie en geweld'- Onderzoeksrapport 'Ongewenst gedrag besproken' (http://www.minbzk.nl/onderwerpen/veiligheid/veilige-samenleving/veilige-publieke/publicaties).- Huisregels van het Medisch Centrum Rijnmond-Zuid
Gedragcodes	<ul style="list-style-type: none">- Servicenormen van de Gemeente De Ronde Venen
Samenwerkingsverbanden	<ul style="list-style-type: none">- www.veiligheidbegintbijvoorkomen.nl
Modelprotocol agressiehantering	<ul style="list-style-type: none">- VUmc Agressievrij, veilige zorg
Alarmprocedure	<ul style="list-style-type: none">- ...
Draaiboek bij eerste opvang	<ul style="list-style-type: none">- ...
Melden en registreren van incidenten	<ul style="list-style-type: none">- MUMC, VIM (veilig incident melden) link via Dr Hoe
Regeling Bedrijfsopvangteam	<ul style="list-style-type: none">- Regeling Bedrijfsopvangteam, gemeente Maastricht
Sanctiebeleid	<ul style="list-style-type: none">- Gebouw, techniek en organisatorisch, terug te vinden in de arboconvenant gemeenten A en G via de website www.vng.nl

7. Bijlagen

Bijlage A: Vormen van agressie en geweld

Bijlage B: Wet- en regelgeving over agressie en geweld

Bijlage C: Mogelijke cursuselementen training agressiehantering

Bijlage D: Voorlichtingsmateriaal

Voorlichtingsfolder AMC

Bijlage E: Opstellen agressieprotocol

Bijlage A: Vormen van agressie en geweld

Vormen van agressie en geweld		
I (non-) Verbale agressie	<ul style="list-style-type: none"> - Beledigen - Vernederen - Smaad - Treiteren - Discrimineren - Seksuele intimidatie 	<p>Schelden; beledigen; middelvinger geven; dreigende opmerkingen maken (niet op de persoon gericht); kwetsen; aanhoudend grieven; krenken; aanhoudend kleineren; zwart maken; aantasten in goede naam of eer; aanhoudend plagen, pesten of sarren; discrimineren naar herkomst, seksuele geaardheid, religie of fysieke kenmerken; ongewenste seksuele aandacht. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, brief, faof email vallen hieronder.</p>
II Persoonsgerichte bedreiging	<ul style="list-style-type: none"> - Dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag - Bemoedijken, onmogelijk maken of juist dwingen - Lokaalvredebreuk - Schennis der eerbaarheid - Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden - Stalken 	<p>Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; het openlijk dragen van een wapen (pistool, mes, gevaarlijke hond e.d.); dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken; opzettelijk bemoedijken en / of onmogelijk maken van uitvoeren van taken, Huisvredebreuk gepleegd aan een voor openbare dienst bestemd gebouw (toegang verschaffen, zonder toestemming), schennis van de goede zeden, dreigen met schoppen, slaan en stompen, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, telefoon, weblog, blog, brief, email en favallen onder deze definitie.</p>
III Fysieke agressie	<ul style="list-style-type: none"> - Mishandeling - Verwonden, pijn veroorzaken - Aanranden - Beetpakken, duwen, trekken, - slaan, gericht gooien, spugen - Wapengebruik - Vernielen 	<p>mishandelen, verwonden, schoppen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen en gericht gooien met voorwerpen, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, duwen, trekken en grijpen, spugen, bijten of krabben, slaan en stompen, een kopstoot geven.</p>

Bijlage B: Wet- en regelgeving over agressie en geweld

Uit de Arbowetgeving

Wettekst / Omschrijving	Uit:
<p>Definitie Psychosociale arbeidsbelasting (PSA)</p> <ul style="list-style-type: none"> - De factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen 	Arbowet, art. 1.3 e
<p>Definitie stress</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een toestand die als negatief ervaren lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft 	Arbowet, art. 1.3 f
<p>Aspecten arbobeleid</p> <ul style="list-style-type: none"> - De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden 	Arbowet, art. 3
<p>Aspecten arbobeleid</p> <ul style="list-style-type: none"> - De inrichting van de arbeidsplaatsen, de werkmethoden en de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen alsmede de arbeidsinhoud worden zoveel als redelijkerwijs kan worden geveerd aan de persoonlijke eigenschappen van werknemers aangepast 	Arbowet, art. 3.1 c
<p>Aspecten arbobeleid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monotone en tempogebonden arbeid wordt, zoveel als redelijkerwijs kan worden geveerd, vermeden dan wel, indien dat niet mogelijk is, beperkt 	Arbowet, art. 3.1 d
<p>Aspecten arbobeleid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Doeltreffende maatregelen worden getroffen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van werknemers en andere aanwezige personen, en doeltreffende verbindingen worden onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties 	Arbowet, art. 3.1 e
<p>Aspecten arbobeleid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elke werknemer moet bij ernstig en onmiddellijk gevaar voor zijn eigen veiligheid of die van anderen, rekening houdend met zijn technische kennis en middelen, de nodige passende maatregelen kunnen nemen om de gevolgen van een dergelijk gevaar te voorkomen, waarbij artikel 29, eerste lid, derde zin, van overeenkomstige toepassing is 	Arbowet, art. 3.1 f
<p>Aspecten arbobeleid en PSA</p> <ul style="list-style-type: none"> - De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting 	Arbowet, art. 3.2.
<p>PSA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken 	Arbobesluit, art. 2.15

Voorlichting en onderricht: - de werkgever zorgt ervoor dat de werknemers doeltreffend worden ingelicht over de te verrichten werkzaamheden en de daaraan verbonden risico's, alsmede over de maatregelen die erop gericht zijn deze risico's te voorkomen of te beperken	Arbowet, art. 8
PSA - Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die erop zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken	Arbobesluit, Afdeling 4 PSA, art. 2.15
Melding ongevallen - De werkgever meldt arbeidsongevallen die leiden tot de dood, een blijvend letsel of een ziekenhuisopname direct aan de daartoe aangewezen toezichthouder en rapporteert hierover desgevraagd zo spoedig mogelijk schriftelijk aan deze toezichthouder	Arbowet, art. 9
Verantwoordelijkheid werknemers - De werknemer is verplicht om in zijn doen en laten op de arbeidsplaats, overeenkomstig zijn opleiding en de door de werkgever gegeven instructies, naar vermogen zorg te dragen voor zijn eigen veiligheid en gezondheid en die van de andere betrokken personen. Met name is hij verplicht om: mede te werken aan het voor hem georganiseerde onderricht - De door hem opgemerkte gevaren voor de veiligheid of de gezondheid terstond ter kennis te brengen aan de werkgever of degene die namens deze ter plaatse met de leiding is belast	Arbowet, art. 11
Recht op werkonderbreking - Een werknemer is bevoegd het werk te onderbreken en de onderbreking voort te zetten, indien en zolang naar zijn redelijk oordeel ernstig gevaar voor personen aanwezig is en naar zijn redelijk oordeel het gevaar zo onmiddellijk dreigt dat een toezichthouder niet tijdig kan optreden. Voor de duur van de onderbreking behoudt de werknemer zijn aanspraak op het naar tijdruimte vastgesteld loon. De werknemer mag als gevolg van de werkonderbreking niet worden benadeeld in zijn positie in het bedrijf of in de inrichting	Arbowet, art. 29

Wet op de Ondernemingsraden (WOR)

Artikel 27 1.d

De ondernemer behoeft de instemming van de ondernemingsraad voor elk door hem voorgenomen besluit tot vaststelling, wijziging of intrekking van:

- d. een regeling op het gebied van de arbeidsomstandigheden, het ziekteverzuim of het re-integratiebeleid;

Artikel 28 1

De ondernemingsraad bevordert zoveel als in zijn vermogen ligt de naleving van de voor de onderneming geldende voorschriften op het gebied van (...) de arbeidsomstandigheden (...).

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:611

De werkgever en de werknemer zijn verplicht zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen.

Artikel 7:658

1. De werkgever is verplicht de lokalen, werktuigen en gereedschappen waarin of waarmee hij de arbeid doet verrichten, op zodanige wijze in te richten en te onderhouden alsmede voor het verrichten van de arbeid zodanige maatregelen te treffen en aanwijzingen te verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat de werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden schade lijdt.
2. De werkgever is jegens de werknemer aansprakelijk voor de schade die de werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden lijdt, tenzij hij aantoont dat hij de in lid 1 genoemde verplichtingen is nagekomen of dat de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer.
3. Van de leden 1 en 2 en van hetgeen titel 3 van Boek 6, bepaalt over de aansprakelijkheid van de werkgever kan niet ten nadele van de werknemer worden afgeweken.
4. Hij die in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf arbeid laat verrichten door een persoon met wie hij geen arbeidsovereenkomst heeft, is overeenkomstig de leden 1 tot en met 3 aansprakelijk voor de schade die deze persoon in de uitoefening van zijn werkzaamheden lijdt. De kantonrechter is bevoegd kennis te nemen van vorderingen op grond van de eerste zin van dit lid.

Artikel 7:646

1. De werkgever mag geen onderscheid maken tussen mannen en vrouwen bij het aangaan van de arbeidsovereenkomst, het verstrekken van onderricht aan de werknemer, in de arbeidsvoorwaarden, bij de arbeidsomstandigheden, bij de bevordering en bij de opzegging van de arbeidsovereenkomst.
6. Het in dit artikel neergelegde verbod van direct onderscheid houdt mede in een verbod op intimidatie en een verbod op seksuele intimidatie.

Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB)

Artikel 1a

1. Het in deze wet neergelegde verbod van onderscheid houdt mede in een verbod van intimidatie en een verbod van seksuele intimidatie.

Artikel 5

1. Onderscheid is verboden bij:
 - h. arbeidsomstandigheden.

Strafrecht

Artikel 258b stalking

1. Hij, die wederrechtelijk stelselmatig opzettelijk inbreuk maakt op een anders persoonlijke levenssfeer met het oogmerk die ander te dwingen iets te doen, niet te doen of te dulden dan wel vrees aan te jagen wordt, als schuldig aan belaging, gestraft met een gevangenisstraf van ten hoogste drie jaren of een geldboete van de vierde categorie.
2. Vervolging vindt niet plaats dan op klacht van hem tegen wie het misdrijf is begaan.

Bijlage C: Mogelijke cursuselementen training agressiehantering

Onderwerp	Alle werknemers ¹⁰	Leidinggevende	Functie specifiek
Werking van het agressiemechanisme	X	X	-
Risico van secundaire traumatisering	-	-	X
Kennis van eigen primaire reacties (vluchten/vechten)	X	X	-
Emotionele zelfcontrole en beheersing	X	X	-
Slecht nieuws brengen	-	X	X
Omgaan met frustratieagressie: de-escaleren	X	X	-
Omgaan met instrumentele agressie en grensoverschrijdend gedrag: grenzen stellen	X	X	-
Fysieke beheersing	-	-	X
Collegiale ondersteuning	X	X	-
Assistentie verlenen	-	X	-
Feedback geven, feedback ontvangen	X	X	-
Risico inschatting	X	X	X
Voorzorgsmaatregelen inzetten	X	X	X
Protocollen en werkinstructies opstellen	-	X	X
Veiligheid op straten en pleinen	-	-	X
Veilig op huisbezoek	-	-	X
Traumaverschijnselen herkennen	X	X	-
Eerste opvang	X	X	-
Nazorg verlenen	-	X	X
Noodzakelijke eisen bekwaamheid voor buitengewoon opsporingsambtenaar BOA	-	-	X
Aangifte doen en schadeverhaal, hoe werkt dat	X	X	-
Incidenten nabespreken met het team	-	X	-
Ondervragingstechnieken voor controleurs/handhavers/inpecteurs	-	-	X

¹⁰ Met publiekscontact

Bijlage D: Voorlichtingsmateriaal

Voorlichtingsfolder AMC

Op aanvraag verkrijgbaar.

Bijlage E: Opstellen agressieprotocol

Het agressieprotocol is een verdere concretisering van het beleid agressie en geweld. Het bevat afspraken en werkinstructies voor de praktijk van alledag en het sluit direct aan bij de aard van het werk en de situatie op de werkvloer. Sommige van deze afspraken kunnen per afdeling of team verschillen.

Teaminstructie

Hieronder staan zaken die werknemers en leidinggevende met elkaar moeten bespreken. Bespreek de bestaande afspraken en ga na of ze goed werken. Stel de afspraken bij als dat wenselijk is. Overleg dit met de beleidsverantwoordelijke persoon.

Assistentie inschakelen: Op welk moment? Hoe zijn leidinggevende en collega's te bereiken? Hebben deze afspraken in het afgelopen jaar gewerkt?

Alarm slaan: Is er een alarmsysteem? Hoe werkt dit systeem? Heeft dit systeem in het afgelopen jaar goed gewerkt?

Politie inschakelen: Zijn er afspraken met de politie? Welk telefoonnummer? Is er een contactpersoon? Hoe snel zijn zij ter plaatse?

Gebouw en omgeving: Zijn er onveilige situaties in de directe omgeving? Welke afspraken zijn nodig?

Huisregels, gedragscodes & sancties: Wat zijn de huisregels, gedragscodes en sancties? Zijn ze bij iedereen bekend? Worden ze nageleefd?

Melden en registreren: Waar liggen de registratieformulieren, bij wie moet een incident gemeld worden en wat moet er gemeld worden? Hoe wordt teruggekoppeld? Wanneer wordt aangifte gedaan?

Eerste opvang: Hoe is de eerste opvang geregeld? Werkt dat in de praktijk?

Aandachtspunten veilig werken: Is in het team besproken op welke momenten in de week en bij welke concrete activiteiten werknemers extra alert moeten zijn? Is besproken hoe er in die gevallen kan worden opgetreden, type voorzorgsmaatregelen enz.?

Training en voorlichting: Is iedereen bekend met de specifieke risico's, instructies en afspraken uit het agressieprotocol? Beschikken alle werknemers over de gewenste vaardigheden voor het omgaan met agressief gedrag? Zijn de opvangers voldoende op hun taak voorbereid? Hebben alle werknemers een training agressiehantering gehad? Wordt er regelmatig een opfrustraining georganiseerd?