

Bijlage: Werkwijze tijdens en direct na incidenten

Neem dit ook op als onderdeel van het bedrijfshulpverleningsplan.

Zorg dat medewerkers weten wat zij moeten doen als zich een incident voordoet. Het gaat dan om zaken als de bejegening van bezoekers/omstanders, het gebruik van communicatiemiddelen, het gebruik van geweldsmiddelen en het inschakelen van de politie. Oefen dit regelmatig met de betrokkenen.

- Spreek intern duidelijk af welke leidinggevende(n) moet(en) worden ingeschakeld als zich een ernstig incident voordoet. Zorg dat deze leidinggevende(n) maatregelen kunnen en mogen nemen die op dat moment nodig zijn.
- Bespreek meer ernstige incidenten altijd na en bekijk of de interne afspraken of procedures aangepast moeten worden.

Opvang en nazorg

Goede nazorg is van wezenlijk belang voor slachtoffers. Slachtofferzorg begint al tijdens de directe afhandeling van agressie-incidenten. De werkgever is verplicht om opvang en nazorg te verzorgen. Leg daarom vast hoe u dit organiseert. Verantwoordelijkheden kunnen worden gedelegeerd aan de leidinggevenden. Taken van de leidinggevende (of bij ontbreken daarvan de werkgever) op het gebied van opvang zijn:

Direct na het incident

- Zorgen voor herstel van de veiligheid van de betrokken medewerker(s). Bijvoorbeeld door deze naar huis te brengen. Laat hem of haar niet met het openbaar vervoer gaan.
- Laat de medewerker zijn verhaal doen.
- Begeleid medewerker(s) zo nodig naar EHBO, arts of ziekenhuis.
- Ga na of er andere medewerkers zijn die naar aanleiding van het incident aandacht of zorg nodig hebben.
- Ga na wat nodig is om de gebeurtenis te verwerken (deskundige bijstand).
- Bespreek zo mogelijk de direct te nemen acties (bijvoorbeeld schade opnemen, aangifte doen).

Binnen 48 uur na het incident

- invullen van het incidentregistratieformulier (kan leidinggevende ook samen met het slachtoffer doen) en volgens protocol doorsturen;
- inschatten van het effect van de gebeurtenis op betrokkenen;
- indien dader bekend is: zorgen voor aangifte. Bied aan om de medewerker daarbij te begeleiden (ook iemand anders mag dat namens de organisatie doen);
- nazorg aanbieden.

Nazorg

- Toets binnen één tot twee weken en op latere tijdstippen of er verwerkingsproblemen bestaan. Zorg voor de mogelijkheid van doorverwijzing.
- Zorg dat leidinggevenden om kunnen gaan met de gevolgen/effecten van incidenten bij hun medewerkers. Dit vergt bijvoorbeeld gespreksvaardigheden en vaardigheden om signalen te herkennen. Geef hun hiervoor indien nodig een training.

Evaluatie van het incident

- Evalueer en onderzoek samen het incident (wat-wie-wanneer-waar-waarom).
- Ga na wat nodig is om herhaling te voorkomen.

Voorval registreren

Wat levert de registratie van incidenten ons op?

- inzicht in de aard, omvang en achtergrond van incidenten;
- een basis voor het vinden van oplossingen en het ontwikkelen van goede praktijken;
- de mogelijkheid tot monitoren van het verloop van incidenten;
- de voortgang van de afhandeling van incidenten kunnen volgen;
- het verkleinen van de psychologische drempel om te melden, omdat melden niet meer afhankelijk is van de subjectieve beleving van een incident, maar gebeurt vanuit een gezamenlijke norm;
- startpunt voor de opvang en nazorg van de betrokken medewerkers;
- van belang bij het doen van aangifte en het verhalen van de schade;
- input voor managementrapportages.

Het succes van het registreren van agressie en geweld valt of staat met een goede procedure.

Zet een meldings- en registratiesystematiek op.

Wanneer registreren?

Elke keer wanneer een medewerker wordt geconfronteerd (als slachtoffer of als getuige) met agressief gedrag, wordt een agressieregistratieformulier ingevuld. Een incident hoeft maar één keer gemeld te worden, ook al zijn er meerdere medewerkers 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.