

## [VOORBEELDDOCUMENT] Visie op (publieks)agressie

Bossen en natuurgebieden zijn fantastische plekken, die bijdragen aan het welbevinden van velen. Mensen gaan er heen om zich te ontspannen en te genieten van de natuur. Toch kan het gebeuren dat u te maken krijgt met agressief of gewelddadig gedrag. Mogelijk kent u het uit eigen ervaring. Of hebt u er van gehoord van een collega of in de media.

[naam organisatie] ziet haar rol in het voorkomen, beheersen en nazorg geven na een incident als onderdeel van goed werkgeverschap. Wij vinden dat een werkomgeving zonder agressie en geweld de norm zou moeten zijn. Zeker omdat agressie en geweld veel leed, letsel en schade voor de slachtoffers, hun naasten en onze samenleving met zich meebrengt.

### *Definitie agressie en geweld:*

Onder agressie en geweld verstaat [naam organisatie] alle vormen van gedrag waardoor medewerkers zich onveilig of bedreigd voelen, of waarvan zij slachtoffer zijn. Agressie kan zowel lichamelijk als geestelijk gericht zijn.

Voor u ligt het protocol 'Omgaan met (publieks)agressie'. Het doel van dit protocol is de veiligheid van onze medewerkers te vergroten en de kans op blootstelling aan agressie te verminderen. Dit willen we bereiken door aandacht te vragen en onderlinge afspraken vast te leggen. Deze afspraken kunt u lezen in dit protocol. De basis van dit protocol ligt in de Toolkit Sociale onveiligheid.

[naam]

[Plaats, datum jaartal]

# Protocol 'Omgaan met (publieks)agressie'

## 1. Uitgangspunten

[Naam organisatie] wil haar medewerkers zoveel mogelijk beschermen tegen agressie en geweld en tegen de nadelige gevolgen hiervan. Het uitgangspunt is dat agressief of gewelddadig gedrag niet worden getolereerd en er waar mogelijk handhaving plaatsvindt. Daarnaast is een belangrijk uitgangspunt voor elke medewerker van onze organisatie dat de eigen veiligheid en die van collega's altijd voorop staat. [Naam organisatie] registreert alle gevallen van publieksagressie. Afhankelijk van het incident wordt contact opgenomen met de politie.

[Naam organisatie] heeft het standpunt dat respect de basis is voor een succesvolle relatie tussen medewerker en klant of publiek. Het is aan beiden om elkaar met respect te behandelen en elkaar aan te spreken op het ontbreken van wederzijds respect. Wederzijds respect betekent: geen geweld, geen grove taal, geen discriminatie, geen racisme, geen intimidatie en begrip voor andermans beleving, gevoelens en eigendommen. Het betekent ook: niet accepteren dat iemand een dusdanige invloed krijgt op de relatie, dat je jezelf onveilig voelt. Het management van [naam organisatie] vervult een voorbeeldfunctie en spreekt medewerker, klant en publiek aan op hun verantwoordelijkheid.

Iedere maatregel en activiteit die bijdraagt aan het zich gerespecteerd voelen van medewerker, klant en publiek acht [naam organisatie] als waardevol. [naam organisatie] licht klanten en publiek in over geldende huisregels.

Als werkgever hebben wij een wettelijke verplichting tot het bieden van opvang en nazorg. Ook de registratie van incidenten is een verplichting die voortkomt uit de Arbowet.

## 2. Soorten agressie

Agressie en geweld kunnen vele verschijningsvormen aannemen. Vanuit de positie van degene die eraan blootgesteld wordt, kunnen we de volgende vormen onderscheiden:

- *Lichamelijk*: met stemverheffing spreken, schreeuwen, schelden, vloeken, dreigen, chanteren, vernederen, lastigvallen, intimideren, discrimineren en pesten in persoonlijk, schriftelijk of telefonisch contact
- *Lichamelijk*: dreigen met of daadwerkelijk overgaan tot slaan, schoppen, trekken, duwen, spugen
- *Met gevaarlijke objecten of via gevaarlijke methoden*: bedreigen met een wapen, hond, gereedschap, beroven, gijzelen, moord
- *Indirect*: getuige zijn van agressie, horen over agressie of zien of lezen dat anderen (bijv. collega's) slachtoffer zijn geweest van geweld. Getuige zijn van brandstichting, vernielen en/of vandalisme

## 3. Risicovolle activiteiten binnen [naam organisatie]

Uit analyse komt naar voren dat medewerkers in de volgende situaties risico lopen.

Functie(groepen)	Situatiebeschrijving	Mate van blootstelling dagelijks/wekelijks/maandelijks/incidenteel*

## 4. Werkingssfeer protocol

Dit protocol richt zich op het voorkomen en beheersen van agressieve situaties. Het is een levend document dat door gebruik en ervaringen periodiek bijgesteld wordt. Wat we verwachten t.a.v. het gedrag van medewerkers, publiek, bezoekers en klanten, hebben we vastgelegd in onze huisregels. Wat we zelf kunnen doen om agressie zoveel mogelijk te voorkomen en te hanteren, hebben we opgeschreven in dit protocol.

Niet alle situaties laten zich vangen in een protocol. Het blijft belangrijk om met elkaar het onderwerp agressie bespreekbaar te houden, te leren van incidenten en van goede werkwijzen. Het trainen - oefenen met reële agressieve situaties - is hierbij van groot belang.

Dit protocol bevat:

- I. Gedragsregels: algemene contactnormen en gewenst gedrag van medewerkers  
Aandachtspunten bij reageren op agressieve situaties en voorbeelden hoe te reageren
- II. Rollen, taken en verantwoordelijkheden binnen [naam organisatie]
- III. Preventieve maatregelen
- IV. Procedures bij opvang en nazorg
- V. Melding en registratie

Bijlage I. Huisregels

Bijlage II. Agressie Registratie Formulier

Bijlage III. Instructiekaart signaleren en omgaan met agressief gedrag

# I. Gedragsregels voor medewerkers

Ter preventie en om escalatie van agressief gedrag te voorkomen, heeft [naam organisatie] met en voor haar medewerkers gedragsregels opgesteld. Het doel is te voorkomen dat een medewerker door houding of gedrag zelf aanleiding geeft tot agressief gedrag. De gedragsregels hebben ook betrekking op de onderlinge samenwerking van teams of collega's. Wanneer collega's namelijk goed samenwerken en elkaar steunen, neemt het gevoel van veiligheid toe.

*Wat kunt u concreet doen? We geven u een paar praktische handvatten.*

Escaleren is het stap voor stap ernstiger (laten) worden van een situatie, waardoor er zo'n toestand ontstaat dat je niet meer terug kunt. Als u escalatie wilt voorkomen, moet u ervoor zorgen vroegtijdig signalen van opbouwende spanning bij uzelf of de ander te herkennen en hier op te reageren. Die reactie is gericht op het wegnemen van de spanning. Dat noemt men de-escaleren. De-escaleren is eigenlijk niet meer dan "zeggen van de juiste dingen op het juiste moment". Of anders geformuleerd: zo optreden dat de angel uit het conflict wordt gehaald.

## Professioneel reageren

Afhankelijk van de oorzaak van de agressie en inschatting van de situatie, bepaalt u hoe u handelt. Het is moeilijk aan te geven waar de grenzen van (on)aanvaardbaar gedrag liggen. Er is een grijs gebied en dat zal per persoon verschillen. Uitgangspunt is echter dat iedere medewerker de eigen grenzen bewaakt. Hieronder staat een aantal richtlijnen. Deze geven aan hoe u met verschillende soorten agressie kunt omgaan.

## Tips voor preventief gedrag medewerker

1. *Dienstverlening/gastheerschap* - De medewerker neemt steeds een dienstverlenende houding aan en toont probleemoplossend gedrag.
2. *Voorstellen* - Een medewerker stelt zich bij het aanspreken van klant of publiek altijd voor met zijn/haar naam.
3. *Aanspreekvorm* - Een medewerker tutoyeert in principe niet.
4. *Nakomen van regels* - De medewerker ziet er op toe dat de huisregels worden nagekomen en spreekt klanten en publiek zo nodig daarop aan.
5. *Correctheid* - De medewerker geeft juiste informatie en is eerlijk. De medewerker is discreet in de benadering van klanten en publiek.
6. *Respect* - De medewerker toont respect voor de persoon en laat zich niet leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.
7. *Fouten* - Een medewerker zal gemaakte fouten toegeven, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer één en ander hersteld zal worden. Hij wijst de persoon ook op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.
8. *Melden* - Een medewerker maakt verplicht melding van elke vorm van agressie en/of geweld of een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren. Hiertoe wordt een agressieregistratieformulier ingevuld. Indien noodzakelijk wordt de politie ingeschakeld.

*Ingeval van handhaving:*

9. *Begrip* - De medewerker toont begrip voor de situatie van de klant/publiek, maar houdt hierbij het belang van de organisatie in het oog.
10. *Discussie* - Een medewerker gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.

## Aandachtspunten bij reageren op agressieve situaties

Enkele algemene aandachtspunten bij (mogelijk) agressieve situaties:

- Je eigen veiligheid staat voorop; soms is weglopen als de spanning te hoog oploopt het beste.
- Blijf zelf rustig; door een heftige reactie van jouw kant kan de agressie toenemen.
- Reageer niet alleen op wat er gezegd wordt, maar vooral op hoe het gezegd wordt.
- Voorkom discussie, daarmee kan de agressie versterken.
- Beantwoord nooit met agressie of geweld.
- Bewaar afstand en maak geen onverwachte bewegingen.
- Zorg ervoor dat je in openbare gebouwen niet alleen bent.

## Voorbeelden van hoe te reageren op diverse vormen van agressie

### 1<sup>e</sup> niveau: Expressieve agressie

- uit zich in de vorm van het (luidruchtig) uiten van ongenoegen
- meestal gericht op de organisatie en/of de situatie, (nog) niet persoonlijk
- kan eenvoudig escaleren tot frustratie agressie

*Reactie medewerker:*

- ✓ Toon begrip voor de situatie van de klant of bezoeker, neem een klantgerichte, probleemoplossende houding aan.
- ✓ **Let wel:** klanten en bezoekers mogen boos zijn, maar agressie en geweld worden niet getolereerd.

### **2<sup>e</sup> niveau: Frustratie agressie**

- snel en onverwacht oplopende emoties en een verminderde controle over het eigen gedrag
- meestal ontstaan door frustraties over de dienstverlening of procedures
- kan alle stadia van agressie doorlopen, of ineens tot een uitbarsting van geweld leiden
- vaak (nog) niet persoonlijk gericht

#### *Reactie medewerker:*

- ✓ Het belangrijkste is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt. Zodra dit gevoel er is, zal deze vorm van agressie verminderen.
- ✓ Laat de klant uitzagen en probeer daarna samen te vatten wat deze gezegd heeft.
- ✓ Blijf rustig zodat de agressie niet tegen jou persoonlijk wordt gericht.
- ✓ Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid.
- ✓ Toon begrip voor andermans situatie.
- ✓ Negeer de boosheid niet, maar benoem deze; de ander voelt zich gehoord.
- ✓ Ga niet in discussie en reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.
- ✓ Stel grenzen als dat nodig is.
- ✓ Als je op gespreksniveau bent gekomen, wees dan duidelijk wat je wel en niet kunt betekenen voor iemand; benoem wat je kan en mag doen en wat niet.
- ✓ Wek geen onrealistische verwachtingen/doe geen toezeggingen, de kans op herhaling is dan groot.
- ✓ Maak goede procedurele afspraken en waar mogelijk: bevestig ze schriftelijk.

### **3<sup>e</sup> niveau: Instrumentele agressie**

- het weloverwogen gebruik van agressie om een doel te bereiken
- is geen reactie maar een bewuste actie. De agressie richt zich vaak op een persoon, maar is meestal niet persoonlijk.
- De agressor heeft volledige controle over zijn/haar eigen gedrag, speelt veelal de emoties en voert de druk op als het gedrag niet het beoogde resultaat heeft (dreigen).

#### *Reactie medewerker:*

- ✓ Let op gevaar! De eigen veiligheid gaat voor alles! Ga weg uit de situatie als jij dat nodig acht.
- ✓ Geef in een vroeg stadium duidelijk aan dat het gedrag niet zal werken om het doel te bereiken.
- ✓ Benoem het gedrag, een eis is geen verzoek.
- ✓ Laat je niet intimideren en geef de klant de keuze: of hij gaat door dan beëindig je het gesprek, of hij stopt met intimideren en hij wordt te woord gestaan.
- ✓ Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapens worden gebruikt.

### **4<sup>e</sup> niveau: Onbeheerste agressie**

- lijkt qua gedrag het meest op frustratie agressie maar is onvoorspelbaar en snel gewelddadig
- van een persoon wiens gedrag beïnvloed is door een verslaving en/of een psychische stoornis
- Rationaliteit ontbreekt vaak volledig.

#### *Reactie medewerker:*

- ✓ Dit gedrag is onvoorspelbaar en gevaarlijk. Schakel onmiddellijk hulp in.

## **Gedagsregels voor klanten**

- ✓ Klanten/publiek behandelen onze werknemers met respect.
- ✓ Klanten/publiek onthouden zich van agressieve bejegening jegens onze medewerkers.

Zie voor een uitgebreidere beschrijving bijlage I. Voorbeeld huisregels.

Op alle locaties van onze organisatie is de gedragscode agressie permanent zichtbaar aanwezig voor alle personen die zich binnen de organisatie ophouden.

## II. Rollen, taken en verantwoordelijkheden binnen [naam bedrijf]

- *Werkgever*

Als werkgever zijn wij als eerste verantwoordelijk voor het beschermen van onze werknemers. Wij nemen deze verantwoordelijkheid daadwerkelijk en zichtbaar op ons, door duidelijk uit te spreken dat agressie en geweld niet worden getolereerd. Wij hebben hiertoe concrete doelstellingen opgesteld, procedures opgesteld en taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden beschreven. Wij stellen de financiële middelen, tijd en opleidingsfaciliteiten beschikbaar, die voor dit veiligheidsbeleid nodig zijn.

- *Leidinggevende*

De (direct) leidinggevende geeft uitvoering aan het vastgestelde beleid, zorgt voor voldoende randvoorwaarden voor een effectieve aanpak van agressie en geweld, stuurt hierop en voert hierover overleg met de aangestelde preventiemedewerker. Hij/zij is ook verantwoordelijk voor de personeelszorg en opvang na incidenten.

- *Werknemer*

De werknemers heeft de plicht alle mogelijkheden te benutten om agressie en geweld te voorkomen en/of te beperken. Hiervoor is kennis over het voorkomen en omgaan met agressief gedrag noodzakelijk. De werknemer dient daartoe verplicht georganiseerde voorlichtingen bij te wonen en actief aan trainingen deel te nemen. Ook is de werknemer verplicht de geldende voorschriften na te leven en maatregelen te nemen tegen risico's als gevolg van de werkzaamheden om zichzelf, collega's en derden te beschermen.

- *Preventiemedewerker*

De preventiemedewerker [naam] begeleidt en bewaakt namens de werkgever de uitvoering van de geplande maatregelen die voortkomen uit het beleid. Hij/zij ziet toe op een eenduidige registratie van voorvallen en op de analyse ervan, ziet er op toe dat de nazorg na een voorval van agressie en geweld geregeld is en zorgt voor de coördinatie van de afhandeling van schade en letsel. Hij/zij rapporteert periodiek over de voortgang aan de werkgever.

- *Personeelsvertegenwoordiging*

De OR of personeelsvertegenwoordiging heeft de plicht en mogelijkheid om het beleid te beïnvloeden. De Wet op de Ondernemingsraad (WOR) en de CAO bieden hen daarvoor mogelijkheden via het:

- *Initiatiefrecht* - De OR kan de werkgever voorstellen doen of onderwerpen op de agenda zetten.
- *Instemmingsrecht* – Dit heeft betrekking op bijna alle onderwerpen die gerekend kunnen worden tot het sociaal beleid
- *Informatierecht* - Twee keer per jaar moet de algemene gang van zaken in de onderneming worden besproken. Daarbij komen ook het arbo- en verzuimbeleid aan de orde. Daarnaast heeft de OR of personeelsvertegenwoordiging het recht om informatie op te vragen over onderwerpen die te maken hebben met het arbo-, verzuim- en re-integratiebeleid.

### III. Preventieve maatregelen. Kader voor beheersmaatregelen

Uit de risico-inventarisatie en -evaluatie komt naar voren dat medewerkers in de volgende situaties risico lopen.

Functie(groepen)	Situatiebeschrijving	Mate van blootstelling dagelijks/wekelijks/maandelijks/incidenteel*

Beheersmaatregelen zijn:

#### 1. Technische maatregelen (waar nodig actief beveiligen), o.a.:

- inrichting balies (verhogen, goed zichtbaar)
- afschermen van sommige werkplekken
- vluchtroutes, etc.
- camerabewaking
- installeren van een alarmsysteem

#### 2. Organisatorische maatregelen, o.a.:

- maatregelen en protocollen vaststellen
- opstellen van een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren
- opstellen van huisregels voor bezoekers en publiek
- afstemmen van aantal werknemers en hun ervaring is afgestemd op het risico
- samenwerken met andere organisaties bij de aanpak van agressie en geweld
- afspraken met de politie

#### 3. Mensgerichte maatregelen, o.a.:

- in- en externe communicatie inzetten
- medewerkers voorlichten, instrueren en training over (omgang met) agressie en geweld
- gedragscodes en instructies voor omgaan met agressie en geweld opstellen
- hulpmiddelen benoemen
- samenwerking tussen collega's (verschillende functies), teams en /met leidinggevenden bevorderen
- samenwerking met externe organisaties bevorderen
- opvang, ondersteuning en nazorg na een incident
- incidenten bespreken

### Wat kan ik als werknemer zelf doen?

Het voorkomen en bestrijden van agressie en geweld is een onmisbaar onderdeel van goede arbeidsomstandigheden. Samen met de werkgever kunt u veel doen om agressie en geweld zoveel mogelijk de kop in te drukken. Adviezen:

1. Bespreek incidenten van agressie en geweld regelmatig in het werkoverleg. Wissel ervaringen en kennis uit. U en uw collega's weten immers zelf het beste in welke gevallen jullie je bedreigd voelen.
2. Denk mee over hoe het werk en de werkplek zo veilig mogelijk is in te richten. Denk aan samenwerkingsafspraken, alarmeringsmiddelen, het plaatsen van een balie in een bezoekerscentrum, tijdens bedreigende situaties in de auto blijven zitten en bijvoorbeeld het instellen van een centraal meldpunt.

### Werkoverleg

1. Wij organiseren regelmatig werkoverleg.
2. Alle medewerkers dienen op het werkoverleg aanwezig te zijn.
3. De onderwerpen agressie en onveiligheid staan regelmatig op de agenda.
4. Wij stimuleren medewerkers onveilige of risicovolle situaties te bespreken en te melden.
5. Wij doen nader onderzoek naar de meldingen en koppelen deze onder andere in het werkoverleg terug.
6. Wij zetten concrete problemen of knelpunten op de agenda. Zoeken gezamenlijk naar oplossingen.
7. Wij maken van elk werkoverleg een kort verslag en noteren de afspraken.

## Training en voorlichting van medewerkers

Om agressie te voorkomen en te leren hoe te de-escaleren, is kennis nodig over hoe agressie werkt en hoe daarmee om te gaan.

[Naam organisatie] licht alle medewerkers voor over:

1. de wijze waarop zij publieksagressie kunnen voorkomen of beperken
2. de maatregelen binnen onze organisatie zijn genomen
3. de wijze waarop medewerkers dienen te handelen als er sprake is van publieksagressie
4. de manier waarop agressie en/of geweld gemeld moet worden
5. de vervolgacties die mogelijk zijn als er sprake is geweest van publieksagressie

[Naam organisatie] traint, naar de aard van de risico's in hun functie, de medewerkers in het voorkomen en omgaan met publieksagressie. Om te voorkomen dat een werknemer door houding of gedrag zelf aanleiding geeft tot agressief gedrag heeft [naam organisatie] gedragsregels voor medewerkers opgesteld.

### voorbeeld

<b>Functies</b>	<b>Soort voorlichting, training</b>	<b>Frequentie</b>
Alle medewerkers	voorlichting over het risico op agressie, wat de organisatie doet om het te voorkomen en de gevolgen te beperken en wat zij er zelf aan kunnen doen om het te voorkomen en de gevolgen te beperken	jaarlijks
	onderwerp werkoverleg	
Medewerkers met publiekscontacten	training omgaan met publieksagressie	jaarlijks
	onderwerp werkoverleg	ieder overleg
Nieuwe medewerkers	in het kader van de introductie voorlichting over het risico op agressie en de door de werkgever genomen maatregelen om dit zo veel mogelijk te voorkomen en de gevolgen er van te beperken de mogelijkheden die de werknemer zelf heeft om agressie en de gevolgen daarvan zo veel mogelijk te voorkomen respectievelijk te beperken; wie binnen de organisatie welke rollen en taken heeft en hoe deze personen te bereiken zijn	Binnen half jaar
Vrijwilligers	voorlichting over de achtergronden van agressie en geweld en procedures	jaarlijks

De voorlichting en training wordt steeds op het eerstvolgende werkoverleg geëvalueerd.



## IV. Procedure bij opvang en nazorg na agressieve situaties

Voorkomen is beter dan genezen. Toch kunnen situaties uit de hand lopen en hier dient adequaat op gereageerd te worden. In dit hoofdstuk wordt weergegeven wat onze handelswijze is.

### Aandacht voor verwerkingsproces

Kenmerkend voor het verwerkingsproces is dat de gebeurtenis gewoner wordt en dat de gevoelens slijten. In het begin vlak na een incident zijn mensen verbijsterd door het gebeurde. Daarna gaan mensen nadenken over de gebeurtenis en zijn er veel mee bezig. Deels onbewust door dromen, herbelevingen en herinneringen. Je kunt ook actief bijdragen aan het verwerkingsproces door er met anderen over te praten. Praten helpt om de gebeurtenis 'normaler' te laten worden en op de achtergrond te laten verdwijnen zodat je verder kunt met je leven.

Het is normaal dat het slachtoffer energie en tijd nodig heeft om de calamiteit te verwerken. Hij moet (indien nodig) de kans krijgen om te praten over zijn angst en in eigen tempo weer op gang proberen te komen. Tijdens het verwerkingsproces is het normaal dat enige klachten en spanningen voorkomen. Voorbeelden zijn:

- lichamelijke ongemakken (sufheid, gespannenheid, slapeloosheid, hoofdpijn)
- geïrriteerdheid
- onveiligheidsgevoelens
- emotionele reacties (geïrriteerdheid, plotselinge huilbuien, nare dromen)
- gevoelens van schuld en schaamte
- afwezigheid (concentratieproblemen, geheugenproblemen, herinneringen aan wat er gebeurd is).

Het is goed om te beseffen dat dit normale reacties op een abnormale gebeurtenis zijn en dat deze klachten helpen om de gebeurtenis te verwerken. Bij een klein percentage mensen houden de klachten langdurig aan. De meeste mensen verwerken de schok op eigen kracht en met steun van de omgeving. Het verwerken gebeurt juist door (geleidelijke) confrontatie met alles wat er gebeurd is: de feiten en de gevoelens en deze niet uit de weg te gaan. De verwerking van een schokkende gebeurtenis verloopt bij iedereen ongeveer hetzelfde, er zijn drie fasen te onderscheiden: ontlading, doorwerking en herstel. De heftigheid en tijdsduur van deze fasen lopen sterk uiteen.

### Opvang en nazorg

- ✓ [Naam organisatie] ondersteunt medewerkers die getroffen worden door agressief of gewelddadig gedrag. Zowel bij incidenten tijdens diensturen, als in privé-tijd, indien zij rechtstreeks verband houden met de functie of taken bij [naam organisatie].
- ✓ Schade ten gevolge van publieksagressie verhaalt [naam organisatie] (zoveel mogelijk) op de dader(s).
- ✓ [Naam organisatie] evalueert en rapporteert jaarlijks op basis van een analyse van de gemelde incidenten.
- ✓ Zo nodig past [naam organisatie] het beleid of de maatregelen aan.

### Taakverdeling

Direct na afloop van een incident moet de rust en de veiligheid hersteld worden en moet(en) de betrokken medewerker(s) steun ontvangen. De direct leidinggevende is hiervoor verantwoordelijk, P&O ondersteunt. Na ieder incident vindt er altijd een gesprek plaats met de direct leidinggevende en bijvoorbeeld collega's.

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 zo nodig medewerker(s) naar EHBO, arts of ziekenhuis.
  - Ga na of er andere medewerkers zijn die naar aanleiding van het incident aandacht of zorg nodig hebben.
  - Kijk wat nodig is om de gebeurtenis te verwerken (ga eventueel naar huis en vraag deskundige bijstand).
  - Bespreek zo mogelijk de direct te nemen acties (bijvoorbeeld schade opnemen, aangifte doen).
- **Binnen 48 uur na het incident:**
  - Bij (gedeeltelijk) verzuim: zorg voor overname van taken.

- Vul het incidentregistratieformulier in (kan leidinggevende ook samen doen met het slachtoffer) en stuur het door volgens protocol.
  - Maak een eerste inschatting van de impact van de gebeurtenis op betrokkenen. Het gaat hierbij om materiële, maar ook om immateriële schade.
  - Als de dader bekend is: pas sanctiebeleid toe (maatregel 5).
  - Zorg dat er aangifte wordt gedaan. Bied aan om de medewerker daarbij te begeleiden (ook iemand anders mag dat doen namens de organisatie) (maatregel 6).
  - Als de dader bekend is: verhaal de schade op de dader (maatregel 7).
  - Biedt nazorg aan (maatregel 8).
- **Nazorg**
    - Prik een moment om te toetsen of er verwerkingsproblemen zijn: één tot twee weken later. Er kunnen dan verwerkingsproblemen blijken die eerder nog niet zichtbaar waren. Maar ook weken of zelfs maanden later kunnen zich verwerkingsproblemen in het gedrag van personen manifesteren. Verwijs ook dan zo nodig door naar deskundige hulpverleningsinstanties.
    - Plan gesprekken met de medewerker gedurende 2 tot 3 maanden, tot helder is dat het incident voldoende verwerkt is.
    - Zorg voor de mogelijkheid tot doorverwijzing.
  - **Evaluatie van het incident**
    - Evalueer en onderzoek samen het incident (wat-wie-wanneer-waar-waarom).
    - Kijk wat verder nodig is om herhaling te voorkomen. Bespreek de maatregelen die nodig zijn.

Wanneer medewerkers om wat voor redenen dan ook liever niet met hun leidinggevende over hun problemen praten, kunnen zij terecht bij **[beschrijven]**.

P&O checkt of een incident afgehandeld is en heeft contact met het afdelingshoofd.

## V. Melding en registratie

Het succes van het registreren van agressie en geweld valt of staat met een goede procedure. Alle vormen van agressie en geweld moeten worden geregistreerd. Zware vormen van agressie zijn ook aangiftewaardig.

Elke keer wanneer een medewerker wordt geconfronteerd (als slachtoffer of getuige) met agressief gedrag, wordt binnen 24 uur, een agressieregistratieformulier ingevuld. 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.

De leidinggevende houdt toezicht op de afhandeling van het incident en op het naleven van deze afspraken en procedure.

### Meldingsprocedure Publieksagressie

- De werknemer is verantwoordelijk voor het direct melden van agressie incidenten bij [naam werkgever of leidinggevende]. Om te voorkomen dat de werknemer dit in alle consternatie vergeet, ziet deze leidinggevende hier op toe.
- De werknemer vult binnen 24 uur het incidentregistratieformulier in [waar te vinden]. Wanneer dit niet lukt, doet de leidinggevende dit. Zie voorbeeld bijlage II.
- [Naam werkgever of leidinggevende] ontvangt de melding. En stuurt een kopie van de melding door naar [een te benoemen (centraal) punt in de organisatie].
- [Naam werkgever of leidinggevende] onderneemt actie, zorgt voor de eerste opvang van het slachtoffer en brengt de nazorg op gang. Hiermee start de leidinggevende zodra de eerste signalen van een incident binnenkomen en niet tot de betrokkene het incident gemeld heeft. Bij een ernstig incident gaat de zorg voor het slachtoffer voor de plicht om het incident gelijk te melden.
- Wanneer het slachtoffer geen aangifte wil of kan doen neemt [naam werkgever of leidinggevende] het initiatief voor het doen van aangifte. De leidinggevende informeert de betrokken medewerker en eventueel de juridisch adviseur. Uitgangspunt dient te zijn dat het slachtoffer altijd aangifte doet. [Naam werkgever of leidinggevende] kan namens de organisatie aangifte doen, met het slachtoffer als getuige, eventueel begeleid door de juridisch adviseur.
- [Naam werkgever of leidinggevende], betrokken medewerker en (eventueel) juridisch adviseur bereiden de aangifte voor. Zij verzamelen eventueel 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).
- [Naam werkgever] is verplicht om bij ernstige voorvallen de Inspectie SZW te waarschuwen, uiterlijk binnen 24 uur na het incident. Hiertoe meldt [naam werkgever of leidinggevende] dit aan [naam interne verantwoordelijke melding bijv. preventiemedewerker]. Deze verzorgt de melding aan Inspectiedienst SZW.

Er is sprake van een ernstig incident als:

- o de betrokkene 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)

### Agressieregistratie

Alle meldingen worden in een centraal register ondergebracht. Doel hiervan is inzicht in frequentie, ernst en locaties te verkrijgen. En zo gerichte maatregelen te kunnen nemen. Uiteindelijk doel is om het optreden van agressie zo veel mogelijk te verminderen.

De leidinggevende stuurt het meldingsformulier per email door aan [naam verantwoordelijke]. Deze draagt verder zorg voor de registratie.

Naar aanleiding van de melding en registratie vindt elk jaar een rapportage plaats. Op basis van deze rapportage wordt een analyse uitgevoerd waarmee zo mogelijk ook het protocol aangepast kan worden. Deze analyse-informatie wordt ook teruggekoppeld aan de directie.

Omdat het meldingsformulier persoonsgegevens bevat van de veroorzaker van agressie en geweld, dient het ingevulde formulier vertrouwelijk te worden behandeld. Ook het archiveren en inboeken wordt onder het regiem Vertrouwelijk uitgevoerd.

## Aangifte doen op het politiebureau

- Aangifte vindt plaats bij fysiek geweld, vernieling van eigendommen en na inroepen van bijstand door politie.
- Bij aangifte op het politiebureau wordt vooraf een afspraak gemaakt, het telefoonnummer is 0900 8844.
- Aangifte dient in de regel te gebeuren door de medewerker die bedreigd is en/of getuige was van het incident. In overleg kan ook worden gekozen voor aangifte met of door de leidinggevende.
- Aangifte kan desgewenst anoniem plaatsvinden. Dit heet in juridische termen 'elders domicilie kiezen'.
- Bij aangifte kan het adres van [naam bedrijf] worden doorgegeven: [adres].
- Voor terugkoppeling van de aangifte of als behoefte is aan een gesprek kan er na drie maanden (afhankelijk van behoefte) door de leidinggevende en de betreffende medewerker contact worden opgenomen met de desbetreffende politiefunctionaris.

### *Tip: 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) (maatregel 7).

### *Tip: slachtofferhulp*

Bij aangifte van een agressie- en geweldsvoorval vraagt de politie of het slachtoffer er bezwaar tegen heeft dat zijn persoonsgegevens worden doorgegeven aan Slachtofferhulp Nederland. Slachtofferhulp Nederland biedt kosteloze ondersteuning en neemt naar aanleiding van het bericht van de politie contact op met het slachtoffer.

### *Tip: informeer de verzekeringsmaatschappij*

Wanneer verzekeringsmaatschappijen geïnformeerd worden over het feit dat de schade het gevolg is van agressie en geweld, of over de identiteit van de dader, dan kan de verzekeringsmaatschappij de schade op de dader verhalen.

Deze actie ondersteunt het uitgangspunt dat agressie niet mag lonen.

# Welkom bij [Naam Organisatie]!

<logo>

## Huisregels

Wij zijn blij dat u ons bezoekt. Wij zullen dan ook onze uiterste best doen dit voor u een prettige beleving te laten zijn. We willen graag met u in contact treden in een rustige en prettige sfeer. Een sfeer waarin u zich thuis voelt. Daarom hebben we een aantal huisregels opgesteld: wat u van ons kunt verwachten en wat wij verwachten van u als bezoeker. Deze regels gelden zowel voor onze gebouwen als voor het buitengebied. Naast de huisregels voor bezoekers hebben we ook gedragsregels die gelden voor onze medewerkers.

### Wat mag u van ons verwachten?

- wij behandelen u met respect;
- wij staan u op correcte wijze te woord;
- wij zullen u wijzen op regels en afspraken die gelden;
- wij houden ons aan de afspraken die wij met u maken;
- wij zullen problemen, mochten deze voorkomen, snel en goed met u bespreken en oplossen.

### Wat verwachten wij van u?

- u behandelt onze medewerkers met respect;
- u staat onze medewerkers correct te woord;
- u houdt zich aan de afspraken en regels die voor dit gebied gelden;
- u volgt de aanwijzingen van onze medewerkers op;
- mocht u problemen ondervinden met medewerkers van onze organisatie die u niet in onderling gesprek met hen op kunt lossen, dan kunt u beroep doen op .....
- u kunt er in dat geval ook voor kiezen om uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij ..... Wij zullen dan binnen .. weken contact met u opnemen om met u te bespreken hoe de problemen kunnen worden opgelost.

### Wat tolereren wij niet?

- handtastelijkheden en/of lichamelijk geweld;
- schelden, beledigen, discriminerende taal of schreeuwen;
- het gooien met, of vernielen van spullen;
- (seksueel) intimideren of bedreigen van medewerkers en/of medebezoekers;
- het onmogelijk maken of bemoeilijken van het werk;
- het lastig vallen van andere aanwezigen;
- het onder invloed van alcohol of drugs betreden van onze locatie(s);
- elke andere vorm van agressie en geweld.

Al deze gedragingen worden niet geaccepteerd ook niet bij contacten met medewerkers van deze organisatie buiten de locatie. Indien deze gedragingen worden vertoond wordt u daarop aangesproken en kunt u gesanctioneerd worden. Voorbeelden hiervan zijn dat u beboet wordt of dat u de toegang tot het gebied of gebouw wordt ontzegd. Door u aangerichte schade wordt op u verhaald. Alle incidenten worden geregistreerd. Het is mogelijk dat de politie wordt ingeschakeld. Wij gaan er echter van uit dat er goede en aangename contacten tussen u en onze medewerkers zullen plaatsvinden.

**BIJLAGE II. VOORBEELD AGRESSIE REGISTRATIE FORMULIER**

<b>AGRESSIE REGISTRATIE FORMULIER</b>			
Dit formulier dient bij alle agressie- en geweld incidenten te worden ingevuld door de betrokken medewerker samen met de leidinggevende. Na (mede)ondertekening door de leidinggevende wordt dit formulier naar de preventiemedewerker [e-mailadres toevoegen] gestuurd.			
<b>Persoonsgegevens</b>			
Naam medewerker		M / V	
Geboortedatum			
Functie			
Vestiging/afdeling			
Naam leidinggevende			
<b>Incidentgegevens</b>			
Datum en tijdstip incident			
Plaats incident			
Naam dader(s)			
Overige gegevens dader(s) voor zover bekend. Geboortedatum Adresgegevens Relatie met onze organisatie			
Getuigen Contactgegevens			
<b>Aard van het incident</b>			
	Buiten	Gebouw	Telefoon
1. Verbaal geweld			
2. Discriminatie			
3. Intimidatie (psychische druk, bedreiging)			
4. Fysiek geweld (zaakgericht)			
5. Fysiek geweld (persoonsgericht)			
6. Combinatie van agressievormen (nummers noteren)			
<b>Omschrijving oorzaak en verloop van het incident</b>			

<b>Hoe ernstig was het incident volgens u?</b>				
<i>Graag een rapportcijfer geven die uw mening het beste weergeeft</i>				
Dit agressieve incident was:				
Helemaal niet ernstig (0) -----(10)zeer ernstig				
<b>Gevolgen van het incident</b>				
Is er sprake van letsel?	Ja		Nee	
Zo ja, welk letsel?				
Is er sprake van ziekteverzuim?	Ja, datum		Nee	
Zo ja, wanneer is hersteld melding gedaan?				
Is er sprake van schade aan persoonlijke eigendommen van de medewerker?	Ja		Nee	
Zo ja, waaraan is schade?				
Is er sprake van schade aan eigendommen van de werkgever?	Ja		Nee	
Zo ja, waaraan is schade?				
Wat is het schadebedrag?				
Zal deze worden verhaald?				
<b>Vervolg</b>				
Is er aangifte gedaan?	Ja, datum		Nee	
Betreft het recidive?	Ja		Nee	
Wordt er een sanctie opgelegd?	Ja		Nee	
Zo ja, welke sanctie?	Waarschuwing		Anders, nl	
<b>Bijzonderheden/overige opmerkingen</b>				
<b>Welke suggesties heeft u ter verbetering of voorkoming?</b>				
<b>Medewerker</b>		<b>Leidinggevende</b>		
Naam	Naam			
Datum	Datum			
Handtekening	Handtekening			

*Deze informatie wordt vertrouwelijk en alleen binnen deze afdeling/door deze persoon behandeld, en dient om aanbevelingen te kunnen doen om de veiligheid tijdens het werken te kunnen vergroten.*

### **BIJLAGE III. INSTRUCTIEKAART SIGNALEREN EN OMGAAN MET AGRESSIEF GEDRAG**

#### **Instructiekaart signaleren en omgaan met agressief gedrag**

##### ***Hoe herken je agressie?***

<i>Verbaal geweld</i>	<i>Fysiek geweld</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Stemverheffing</li><li>- Uitschelden</li><li>- Schreeuwen</li><li>- Discrimineren</li><li>- 'Als-dan' dreigen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Toebrengen van pijn en/of letsel, zoals: duwen, trekken, slaan, schoppen, stompen, steken, schieten, krabben, bijten, et cetera</li><li>- Vastgrijpen</li><li>- Agressieve houding of –gedrag, intimidatie</li><li>- Vertoon van wapens of grijpen van voor bedreiging of verwonding geschikt voorwerp</li></ul>

##### ***Hoe reageren bij agressie?***

<i>Do's: hoe reageren?</i>	<i>Don'ts: hoe <b>NIET</b> reageren?</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Blijf altijd rustig</li><li>- Verhef je stem niet. Schreeuw niet terug</li><li>- Controleer je ademhaling. Blijf rustig</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Zelf een bedreiging vormen door houding of gedrag</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Wees geduldig en tactvol</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Grof worden</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Wees vastberaden</li><li>- Zeg dat je wilt luisteren, maar niet als er tegen je geschreeuwd of gescholden wordt</li><li>- Neem iemand serieus, erken de ander in zijn emotie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Je voor alles en nog wat laten uitmaken</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Geef aandacht</li><li>- Leg contact</li><li>- Stel vragen</li><li>- Luister goed</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bagatelliseren Negeren</li><li>- Overtroeven</li><li>- In discussie gaan</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Toon assertief gedrag</li><li>- Toon initiatief</li><li>- Zoek oplossingen</li><li>- Houd de leiding</li><li>- Blijf gericht op de-escalatie én op een oplossing</li><li>- Snap wat je aan het doen bent (volg een training)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Afwachtende houding</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Roep tot de orde</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De ander volledig zijn gang laten gaan</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Stel je grenzen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Over je heen laten walsen</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Als je zo doet, praat ik niet verder met je</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rustig je grenzen stellen</li></ul>