

Gemeente Amsterdam

Kader

agressie en

geweld tegen

ambtenaren



Kader agressie en geweld tegen ambtenaren gemeente Amsterdam

Taken, verantwoordelijkheden en procedures bij het vormgeven van het beleid op 'Agressie en geweld tegen ambtenaren'

Colofon:

Schrijvers: Bart Verhagen en Joris Hoffmans, Vertige

Tekstschrijver: Frederieke Genevace, ABC-pool, gemeente Amsterdam

Eindredactie: Jan de Laat, Martha Specker, Ron Stoop & Bas van Delden, Bestuursdienst gemeente Amsterdam

Subdriehoek A&G: Arrondissementsparket Amsterdam: Angela Morsink

Subdriehoek A&G: Politie Amsterdam-Amstelland: Leen Schaap

Vormgeving: gemeente Amsterdam, Amsterdams Bureau voor Communicatie

Klankbordgroep gemeente Amsterdam: Henriëtte de Vos (BDA), Frans van der Kroft (DWI), Jerome van Ingen (Stadstoezicht), Jimmy van der Vliet (DMB), Karina Boerwinkel (Oud-Zuid), Ton Koppens (Noord), Robin Arends (Oost-Watergraafsmeer), Ronald Jelsma (BDA), Win Brouwer (GGD)

Inhoud

1	Visie Amsterdam	1	7	Sancties, aangifte en verhaal	21
1.1	Volledige aanpak	1	7.1	Sanctie opleggen	21
1.2	Verantwoordelijkheden	1	7.2	Aangifte doen	23
1.3	Gedragslijnen medewerkers	2	7.2.1	In welke situatie moet de betrokken medewerker aangifte doen?	24
1.4	Gedragsregels voor burgers	2	7.2.2	Bij twijfel...	24
1.5	Definitie agressie en geweld	2	7.3	Verhaal (schadevergoeding)	24
1.6	Verschillende vormen van agressie	2	7.3.1	Voegen	24
2	Wat staat er in een agressieprotocol?	5	7.3.2	Civielrechtelijke procedure	25
2.1	Taken en verantwoordelijkheden	5	7.3.3	Eigen verzekering	25
2.2	Andere afspraken	6	7.3.4	Schadefonds Geweldsmisdrijven	25
3	Inzicht in de risico's	7	7.3.5	Bemiddeling door politie of OM	25
3.1	Agressie op de werkplek: oorzaak en gevolg	7	7.3.6	NRGA (Nieuwe Rechtspositie gemeente Amsterdam)	25
3.2	Beschrijving factoren	8	7.4	Wat als de betrokkene zelf wordt aangeklaagd?	25
3.2.1	Dader	8			
3.2.2	Betrokkene (medewerker)	9			
3.2.3	Omgeving	9			
3.2.4	Organisatie	10			
3.2.5	Taak	10			
3.3	Opstellen agressierisicoprofiel	12			
4	Hulp inschakelen	13			
4.1	Politie inschakelen	13			
5	Opvang en nazorg	15			
5.1	Eerste opvang	15			
5.2	Psychische nazorg	16			
6	Melden, registreren, analyseren	17			
6.1	Agressieregistratie procedure	17			
6.2	Eisen agressieregistratieformulier	17			
6.3	Analyseren	18			
6.4	Arbeidsinspectie waarschuwen!	19			
				Bijlagen	27
			A	Taken en verantwoordelijkheden	27
			B	Agressieprotocol opstellen	29
			C	Begrippenlijst	31
			D	Gedragsregels voor medewerkers	33
			E	Gedragsregels voor burgers	35
			F	Collegiale steun	37
			G	Nabespreking ernstig incident	39
			H	Voorbeeld registratieformulier	41
			I	RI&E agressie en geweld	43

Inleiding

Per jaar wordt 48 procent van de medewerkers met een publieke functie bij de gemeente Amsterdam met verbaal geweld geconfronteerd, 11 procent met serieuze bedreigingen en 7 procent met fysiek geweld. Deze cijfers dwingen de gemeente actief beleid te voeren om agressie en geweld tegen haar medewerkers te voorkomen en goed te begeleiden als er toch iets gebeurt. Agressie en geweld tegen medewerkers heeft soms ernstige gevolgen voor die medewerkers en tast bovendien het gezag van de overheid aan. Wij, de gemeentelijke overheid, hebben hier een bijzondere verantwoordelijkheid. Wij zijn niet alleen verantwoordelijk voor een veilige openbare ruimte, maar ook aanspreekbaar als werkgever en verantwoordelijk voor de integriteit van het functioneren van het gemeentelijke apparaat.

De gemeente Amsterdam is in 2003 gestart met het beleidsprogramma 'Agressie en geweld'. In samenwerking met de regiopolitie Amsterdam-Amstelland en het Arrondissementsparket is een onderzoek uitgevoerd naar aard, omvang, risicofactoren en maatregelen tegen agressie en geweld (Bureau Driessen, 2004). Dit heeft geleid tot het convenant 'Agressie en geweld tegen gemeentelijk personeel'. Vervolgens zijn in 2005 vijf gemeentelijke organisaties gestart met een pilot om de convenantafspraken in de praktijk te toetsen. Bij de evaluatie in 2006 bleek er behoefte aan een kader: een gemeentebrede richtlijn voor het ontwikkelen van beleid binnen de gemeentelijke organisaties. In dit kader moeten taken en verantwoordelijkheden duidelijk worden aangegeven evenals de te hanteren uitgangspunten. Met het kader 'Agressie en geweld tegen ambtenaren' komen wij aan deze vraag tegemoet.

Dit kader is bedoeld voor managers, beleidsmakers en P&O-ers van alle organisatieonderdelen. Het geeft onder meer duidelijkheid over taken en verantwoordelijkheden bij het opzetten en uitvoeren van een goed agressiebeleid. Hierbij ligt de nadruk op preventie. Een agressie-incident komt niet zomaar uit de lucht vallen. Door het opstellen van een goed risicoprofiel en een sluitend agressieprotocol, kunt u veel incidenten voorkomen. Dit kader is geen keurslijf. Het laat u voldoende ruimte om het beleid aan te passen aan de situatie van uw eigen organisatieonderdeel. Voor goed beleid is maatwerk vereist.

In hoofdstuk 1 en 2 van dit kader staan de uitgangspunten van het te voeren beleid tegen agressie en geweld. Welke definitie hanteert de gemeente Amsterdam ten aanzien van agressie en geweld en waar liggen onze grenzen. Tevens geven we instructies voor het opstellen van een agressieprotocol en het onderbrengen van taken en verantwoordelijkheden. Hoofdstuk 3 gaat in op de risico's en preventieve maatregelen, wat moeten we doen om agressie en geweld zoveel mogelijk te voorkomen. De hoofdstukken 4 tot en met 7 behandelen alle facetten die aan de orde komen als een incident zich voordoet, welke acties hieruit volgen en op welke wijze de gemeente incidenten registreert en analyseert.

1 Visie Amsterdam

De gemeente Amsterdam is helaas genoodzaakt een actief beleid te voeren om agressie en geweld tegen haar medewerkers te voorkomen. Het beleid van Amsterdam is gebaseerd op de visie 'agressie mag niet lonen'. Die visie dragen we uit zowel onder medewerkers als onder burgers. Voor een effectieve aanpak van deze problematiek moeten we duidelijke grenzen formuleren en eenduidige begrippen hanteren. Op dit moment zijn er verschillende begrippen en definities van agressie en geweld in omloop. Binnen de gemeente Amsterdam reageren werknemers van diverse organisatieonderdelen verschillend op incidenten. Aan de hand van dit kader kunnen alle organisatieonderdelen beleid maken en een agressieprotocol opstellen, gebaseerd op dezelfde uitgangspunten.

1.1 Volledige aanpak

De gemeente Amsterdam kiest voor een volledige aanpak van de problematiek van agressie en geweld. Het beleid moet allesomvattend zijn, van preventie tot en met nazorg, registratie en evaluatie, alle onderwerpen dienen aan de orde te komen. Hieronder treft u een beknopt overzicht van deze onderwerpen:

- Risico's in kaart brengen (risicoprofiel opstellen / RI&E agressie en geweld uitvoeren: welke risico's lopen onze medewerkers?
- Maatregelen afstemmen op de risico's (preventie): wat kunnen we doen om agressie en geweld zoveel mogelijk te voorkomen?
- Werkafspraken maken en vastleggen (agressieprotocol opstellen): welke instructies geven we onze medewerkers, wie is waarvoor verantwoordelijk?
- Houding en vaardigheden van medewerkers afstemmen (agressietraining): gedragscode voor medewerkers en hoe maken we onze medewerkers weerbaar?
- Begrijpen wat er gebeurt (incidenten registreren en analyseren): waar gebeurt wat, hoe vaak en hoe komt dat?
- Evalueren en leren (beleidscyclus): Ieder incident heeft een leermoment.

Gelet op de grote verschillen tussen de diverse publieke taken, vraagt effectief beleid altijd om maatwerk. Het management is daarom zelf verantwoordelijk voor het, ten behoeve van de eigen organisatie, vertalen van het kader naar instructies en werkafspraken in een agressieprotocol.

1.2 Verantwoordelijkheden

De aanpak van agressie en geweld is een zaak van ons allemaal. Voor iedere medewerker moet het daarom duidelijk zijn wat zijn taak en verantwoordelijkheid is. Het onderbrengen en vastleggen van deze taken en verantwoordelijkheden is essentieel voor een geslaagde aanpak. Het uitgangspunt is dat het bestuur een kader aangeeft. Directeuren en stadsdeelsecretarissen zijn verantwoordelijk voor het vertalen van het kader naar protocollen en praktische werkafspraken. Afdelingsmanagers en hun medewerkers voeren deze instructies uit. In hoofdstuk 2 besteden wij meer aandacht aan het onderbrengen van taken en verantwoordelijkheden.

1.3 Gedragslijnen medewerkers

Iedere medewerker in een publieke functie bij de gemeente Amsterdam kan tijdens het werk te maken krijgen met agressie en geweld. Wij gaan ervan uit dat onze medewerkers hun publieke functie professioneel uitvoeren en diegene met wie zij in contact komen met respect behandelen. Wij verwachten dat onze medewerkers met een zelfde mate van respect behandeld worden. Dat zij in hun werk toch met agressie te maken hebben, kunnen we niet tolereren. Om ervoor te zorgen dat zij hun werk in veiligheid kunnen doen, hanteren we de volgende gedragslijnen:

Wij stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar.

Wij nemen het voordeel dat uit agressie of geweld is ontstaan altijd terug en de schade die de gemeente lijdt wordt altijd verhaald.

Wij registreren alle incidenten met agressie en geweld.

Wij doen altijd aangifte wanneer er sprake is van schade of letsel.

1.4 Gedragsregels voor burgers

Niet alleen onze medewerkers moeten zich aan gedragsregels houden, ook burgers dienen zich aan regels te houden. Het is belangrijk gedragsregels voor burgers duidelijk te omschrijven en op te nemen in het agressie-protocol. Maak deze gedragsregels kenbaar aan de burger. Dit verschaft de burger duidelijkheid en geeft de medewerker houvast in het aanspreken van burgers die ongewenst gedrag vertonen. Doordat de aard van de werkzaamheden verschilt, zal elk organisatieonderdeel haar eigen gedragsregels willen opstellen. Een voorbeeld van gedragsregels voor burgers treft u aan in bijlage E.

Wij zijn duidelijk in wat wel en wat niet toelaatbaar gedrag is

1.5 Definitie agressie en geweld

Voor een eenduidige en effectieve aanpak hanteren we dezelfde definities en begrippen voor agressie en geweld. Ook moet duidelijk zijn met welke vormen van agressie wij te maken hebben en wat wij hieronder verstaan. Binnen de gemeente Amsterdam hanteren we voor agressie en geweld de volgende definitie:

"Het verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, of 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, materiële schade, letsel, psychische schade¹ of de dood."

1.6 Verschillende vormen van agressie²

We onderscheiden vier vormen van agressie en geweld waar wij mee te maken hebben. Dit zijn:

Verbale agressie: schelden, beledigen, vernederen, smaad, treiteren, niet serieus dreigen en discriminatie. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, fax of e-mail vallen hieronder.

Lichamelijk geweld: mishandeling, verwonden, (pogingen tot) schoppen, slaan, stompen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, grijpen, spugen, gericht gooien met voorwerpen, bijten, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele hand tastelikheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, een kopstoot geven, het verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden en iemand verwonden.

¹ Definitie Min. BZK: Actieprogramma Aanpak agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken Deze definitie bestrijkt de verschillende elementen uit de definitie van de Arbo-wet en het Actieplan tegen geweld.

² Vormen van agressie zoals ook uitgewerkt in het agressieregistratiesysteem gemeenten.

Bedreiging (intimideren): bedreiging door houding en gebaar, dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambts-taken, bemoeilijken en/of onmogelijk maken van taken, lokaalvredebreuk, schennis der eerbaarheid, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen en psychologisch geweld. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, weblog, blog, e-mail en fax vallen onder deze definitie.

Ongewenste seksuele aandacht: Bij een agressie-incident kan ook sprake zijn van seksueel getinte uitingen. Dat kan verbaal, fysiek, in de vorm van bedreiging, beledigingen en kleinerende en/of discriminerende opmerkingen.

Emoties zijn te begrijpen, agressie en geweld niet

2

Wat staat er in een agressieprotocol?

De aanpak van agressie en geweld binnen de gemeente is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Een geslaagde aanpak vereist aandacht en medewerking van iedereen. Om de aandacht voor de problematiek in de organisatie vast te houden en tot een effectieve aanpak te komen, is het essentieel om beleid en maatregelen goed te borgen. Daarom is het van belang dat ieder organisatieonderdeel een eigen agressieprotocol opstelt, gebaseerd op de uitgangspunten en instructies in dit kader. In een agressieprotocol staan alle afspraken over het beleid tegen agressie en geweld, van definities en risicoprofiel tot nazorg en evaluatie.

2.1 Taken en verantwoordelijkheden

Een van de eerste afspraken die u moet vastleggen zijn de taken en verantwoordelijkheden. Definieer de taken en verantwoordelijkheden binnen ieder organisatieonderdeel en neem deze op in het protocol. Hieronder staat een beknopte weergave van onze uitgangspunten. In bijlage A staat een meer gedetailleerde uitwerking van taken en verantwoordelijkheden. Deze kunt u als richtlijn gebruiken. Organiseerde onderdelen kunnen van deze richtlijn afwijken, in die zin dat genoemde taken ook elders ondergebracht kunnen worden, zolang dat maar schriftelijk is vastgelegd en voor iedereen duidelijk is.

Het Bestuur stelt de kaders voor het beleid vast, faciliteert de organisatieonderdelen en monitort het beleid.

Directeuren en stadsdeelsecretarissen zijn verantwoordelijk voor het agressiebeleid binnen hun eigen organisatieonderdeel. Zij stellen concrete richtlijnen en werkinstructies op. In de praktijk wijzen zij daarvoor een gedelegeerd verantwoordelijke aan. Directeuren en stadsdeelsecretarissen rapporteren eens per jaar aan het College c.q. de stadsdeelraad.

De gedelegeerd verantwoordelijke is in de organisatie aanspreekpunt voor het A&G-beleid. Hij zorgt ervoor dat het agressiebeleid tot stand komt, monitort de voortgang en effectiviteit van dit beleid en neemt initiatieven om waar nodig het beleid bij te stellen. Hij is verantwoordelijk voor samenwerking binnen de organisatie van de teams. Hij rapporteert eens per jaar aan de directeur of stadsdeelsecretaris. Bij deze taak kan hij gebruik maken van de ondersteuning van stafdiensten. (Bestuursdienst, P&O adviseur, arbocoördinatoren, preventiemedewerkers, leden bedrijfsopvangsteam (BOT) en andere beleidsondersteuners).

De Bestuursdienst fungeert als aanspreekpunt en coördinator bij vragen van de gemeentelijke organisaties, monitort de voortgang van het beleid en rapporteert aan het College.

De afdelingsmanager is verantwoordelijk voor de veiligheid op de werkvloer en heeft dus een centrale rol in het bewaken van deze veiligheid. Gesignaleerde knelpunten meldt hij bij de gedelegeerd verantwoordelijke.

Medewerkers dragen zorg voor de eigen veiligheid, binnen de kaders die het management heeft gesteld. Voor taken en verantwoordelijkheden zie bijlage A.

Stafdienst / P&O ondersteunt de gedelegeerd verantwoordelijke, initieert en stimuleert het tot stand komen van het beleid agressie en geweld. Hij signaleert knelpunten en ondersteunt de verantwoordelijke bij het oppakken van deze punten. In de praktijk kunnen deze taken ook bij arbocoördinator of preventiemedewerker ondergebracht worden.

Agressie en geweld op de werkplek vragen een gezamenlijke aanpak

2.2 Andere afspraken

Omdat de publieke taken binnen de gemeente Amsterdam per organisatieonderdeel verschillen, vraagt effectief A&G-beleid om maatwerk. Daarbij geldt wel dat iedereen uitgaat van dezelfde uitgangspunten zoals geformuleerd in dit kader. Hieronder formuleren wij afspraken die u in elk geval moet vastleggen in het agressieprotocol.

1. Beleg taken en verantwoordelijkheden (bijlage A).
2. Neem de definitie van agressie en geweld van de gemeente Amsterdam op (hoofdstuk 1).
3. Voeg gedragsregels voor medewerkers toe. Maak hierbij gebruik van de gedragsregels uit bijlage D of ontwikkel eigen gedragsregels.
4. Voeg gedragsregels voor burgers toe. Maak hierbij gebruik van de gedragsregels uit bijlage E of ontwikkel eigen gedragsregels.
5. Hanteer bij het registreren van agressie en geweld de definities zoals vermeld in hoofdstuk 1: verbale agressie; lichamelijk geweld; bedreiging/intimidatie; ongewenste seksuele aandacht.
6. Bespreek met medewerkers kenmerken van verschillende klantengroepen. Spreek af in welke situatie medewerkers extra alert moeten zijn op eventuele dreiging (hoofdstuk 3).
7. Bespreek met medewerkers de houding, kennis en vaardigheden die nodig zijn bij het kunnen hanteren van risicovolle situaties in de eigen functie. Maak afspraken over gedrag, stel gedragscodes op. Vertaal deze kennis, houding en vereiste vaardigheden naar een trainingsprogramma. Ontwikkel een (bij-) scholingsprogramma en leg de afspraken vast (hoofdstuk 3).
8. Bespreek met medewerkers de kenmerken van gebouwen, omgeving en de andere werklocaties. Inventariseer onveilige situaties. Besteed ook aandacht aan de (subjectieve) veiligheidsbeleving. Werk zo aan een groter risicobewustzijn bij medewerkers. Neem een beschrijving van de risicovolle situaties op en ga na welke maatregelen mogelijk zijn: bouwkundig; technisch; organisatorisch of procedureel. Leg de afspraken vast in het agressierisicoprofiel (hoofdstuk 3).
9. Ga met medewerkers na welke taken een verhoogd risico met zich meebrengen. Beschrijf deze taken in het agressierisicoprofiel. Zorg zo voor een groter risicobewustzijn bij medewerkers en neem dit op in het agressierisicoprofiel (hoofdstuk 3).
10. Maak werkafspraken over inschakelen van ondersteuning en leg deze vast (hoofdstuk 4).
11. Leg vast hoe de eerste opvang is geregeld, de procedures, contactpersonen en belangrijke telefoonnummers (hoofdstuk 5).
12. Geef aan hoe de nazorg is georganiseerd, de procedures, de contactpersonen en hun bereikbaarheid (hoofdstuk 5).
13. Leg vast: de meldingsprocedure, afspraken over analyseren en rapporteren (hoofdstuk 6), beheer van het incidentenregister.
14. Stel een sanctiebeleid vast. Denk daarbij aan de richtlijnen van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) en wie het sanctieregister beheert (hoofdstuk 7).
15. Maak afspraken over aangifte doen en leg deze vast. Denk aan namen van contactpersonen, adressen, telefoonnummers, de ondersteuning van betrokkene(n) en voorbeelden van aangiftewaardige voorvallen (hoofdstuk 7).

Bovenstaande afspraken kunt u ook als checklist gebruiken bij het opstellen van het agressieprotocol. In bijlage B staat een handleiding voor het stapsgewijs opstellen van een agressieprotocol.

3 Inzicht in de risico's

Veilig werken wil op de eerste plaats zeggen 'je bewust zijn van de risico's'. Een agressierisicoprofiel maakt onderdeel uit van het agressieprotocol en is bedoeld om dit risicobewustzijn bij medewerkers te vergroten. Het zorgt ervoor dat medewerkers beter in staat zijn risico's goed in te schatten, sneller kunnen reageren op dreigende escalatie en eventuele voorzorgsmaatregelen kunnen nemen. Daarnaast is het zicht op concrete risico's nodig om preventieve maatregelen te kunnen formuleren.

Agressie op de werkplek is niet alleen een kwestie tussen (twee) personen, maar hangt ook samen met de aard van de functie, kenmerken van de organisatie en spanningen in buurten en wijken. In dit kader richten we ons op de organisatiegebonden problematiek van agressie en geweld. In dit hoofdstuk gaan we in op de onderwerpen die aan de orde moeten komen bij het opstellen van een agressierisicoprofiel.

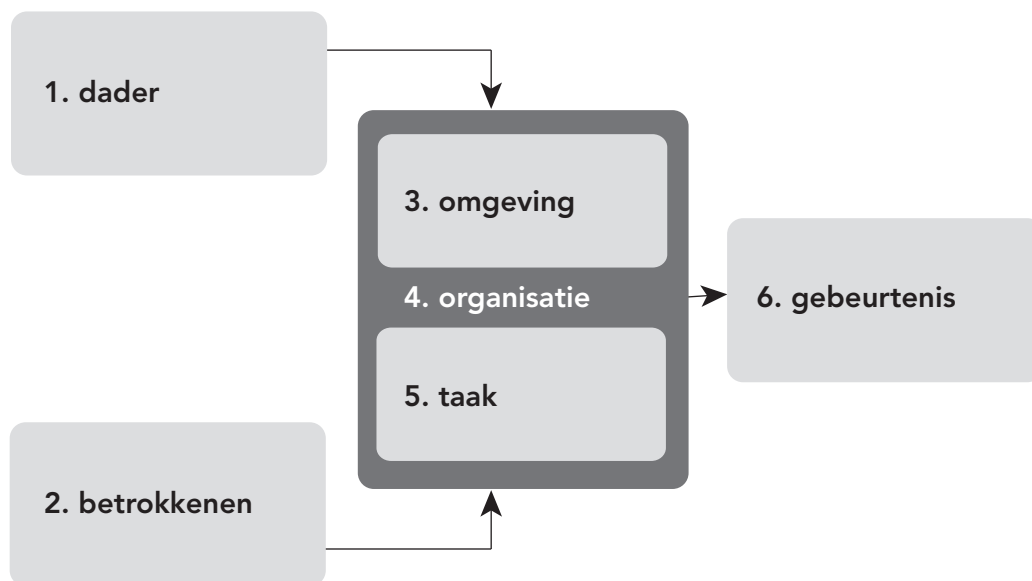
3.1 Agressie op de werkplek: oorzaak en gevolg

Vaak wordt een agressie-incident gezien als 'domme pech'. De medewerker is 'toevallig' op de verkeerde tijd, op de verkeerde plek en komt de verkeerde persoon tegen. Veel gemeentelijke organisaties hebben de afhandeling van een incident goed geregeld. Het slachtoffer wordt opgevangen, de dader krijgt een ontzegging of een andere sanctie. Dit zijn essentiële maatregelen. Maar goed agressiebeleid vraagt om meer. Het is belangrijk om als organisatie de stap te maken van 'goed reageren op incidenten' naar: 'risico's in kaart brengen en incidenten voorkomen'. Agressie is tot op zekere hoogte voorspelbaar. Het is uw taak om patronen en waarschijnlijkheid in kaart te brengen en preventieve maatregelen te nemen. Ook hierbij is een volledige aanpak nodig.

Bij de aanpak van agressie en geweld kiezen wij voor een volledige aanpak

Bij agressie-incidenten zijn er vaak meerdere verklarende factoren. Voor al deze factoren kunt u preventieve maatregelen invoeren om de kans op een incident zo klein mogelijk te maken. Wij onderscheiden:

- Dader: in kaart brengen risicovolle klantengroepen.
- Betrokkene (medewerker): trainen houding en vaardigheden medewerkers en gedragsregels afspreken.
- Omgeving: inrichting kantoor en directe omgeving, kennis en voorzorgsmaatregelen publieke buitenlocaties.
- Organisatie: een organisatie zo inrichten dat deze kwaliteit kan bieden.
- Taak: in kaart brengen agressierisico's bij handhavingstaken, toezichttaken, balie- en spreekkamertaken en hulpdiensten.



Figuur 1: Verklarende factoren agressie en geweld op de werkplek

3.2 Beschrijving factoren

Een effectieve aanpak richt zich op een aantal factoren. Hieronder geven wij een beschrijving van deze factoren en de preventieve maatregelen waaraan u moet denken.

3.2.1 Dader

Er zijn kenmerken die over het algemeen een verhoogde kans op agressief gedrag betekenen. Denk aan zaken als:

- De persoon heeft in het verleden veel te maken gehad met agressie en geweld (als dader of als betrokkene).
- De persoon ervaart sterke gevoelens van machteloosheid.
- Er is sprake van een psychiatrisch ziektebeeld.
- De persoon heeft een negatief toekomstbeeld.
- De persoon heeft een lage frustratiedrempel.
- De persoon kampt met problemen in zijn persoonlijke omgeving.
- De persoonlijkheid wordt gekenmerkt door achterdocht, angst en vijandigheid.
- De persoon heeft beperkte communicatieve vaardigheden.
- De persoon gebruikt alcohol en/of drugs.
- De persoon is verslaafd én heeft last van psychische stoornissen (dubbele diagnose).
- De persoon gebruikt medicijnen of krijgt juist geen medicijnen (met effect op het gedrag).

Deze factoren hoeven niet automatisch tot agressief gedrag te leiden. De medewerkers moeten in die situaties wel extra alert zijn. Zij moeten kennis opbouwen over de verschillende klanten waarmee ze werken en de risico's die hier aan zijn verbonden. Een beschrijving van risicovolle klantgroepen neemt u op in het agressierisicoprofiel.

Praktijkvoorbeeld: verschillende burgers

Medewerkers van Stadsstoezicht controleren in winkelstraten meestal in twee of viertallen. Auto's die dubbel geparkeerd staan, kunnen weggesleept worden. Het maakt een verschil of een auto dubbel geparkeerd staat voor een winkel, of voor een café of coffeeshop. In de praktijk blijkt dat in die laatste situatie vaker agressie voorkomt. Het is belangrijk dat de controleurs dicht bij elkaar in de buurt zijn, op het moment dat ze in die gevallen een naheffingsaanslag uitschrijven of een voertuig weg laten slepen.

3.2.2 Betrokkene (medewerker)

Er zijn persoonskenmerken waardoor een medewerker meer of juist minder kans heeft om slachtoffer te worden van agressie en geweld. Het gaat om zaken als: uiterlijk, kleding, houding, persoonlijkheid, geslacht, temperament, leeftijd, ervaring en vaardigheden. De eerste indrukken tijdens het contact met de klant kunnen de toon zetten voor het verdere verloop van het contact. Die factoren zijn niet altijd eenduidig. Zo heeft het dragen van een uniform in sommige situaties een kalmerend effect, terwijl een uniform in andere situaties juist agressie oproept. Bij het nemen van preventieve maatregelen benadrukken we twee zaken:

- De houding van de medewerker tegenover het publiek en
- Vaardigheden.

Uit oogpunt van dienstverlening is het noodzakelijk dat medewerkers in publieke functies beschikken over invoelingsvermogen, inschattingsvermogen, flexibiliteit en dat ze zich hulpvaardig, vakkundig, zakelijk en klantgericht opstellen. Dit verkleint tegelijkertijd de kans dat een klantcontact ontaardt in een conflict of een agressie-incident. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers zich kordaat en zelfverzekerd opstellen op het moment dat een burger ongewenst of grensoverschrijdend gedrag vertoont. Het vroegtijdig benoemen van het ongewenste gedrag en het duidelijk stellen van een grens, voorkomt in veel gevallen dat de burger zijn agressieve gedrag doorzet.

Het verdient aanbeveling dat beginnende medewerkers, met direct publiekscontact, een training basisvaardigheden agressiehantering aangeboden krijgen. Afhankelijk van het agressierisico volgen één of meerdere op de functie gerichte agressietrainingen.

Extra aandacht is nodig als een medewerker werkzaam is buiten de 'veilige' muren van de gemeentelijke organisatie. Bijvoorbeeld als ze op huisbezoek gaan, werken op straten of pleinen of taken verrichten bij andere organisaties of instellingen. Zij staan er, in nood, vaak alleen voor. Meer nog dan hun collega's die binnen werken, moeten deze medewerkers zich vooraf bewust zijn van de situatie waarin zij terechtkomen en van de eventuele risico's of lastige situaties die kunnen ontstaan.

Alle medewerkers, en dan met name de buitendienstmedewerkers, moeten zich afvragen:

1. Wat zijn mogelijke risico's?
2. Beschik ik over voldoende kennis en vaardigheden om die situatie te kunnen hanteren?
3. Welke voorzorgsmaatregelen neem ik?
4. Wat doe ik als de situatie escaleert?

De houding van de medewerker ten opzichte van de burger is mede bepalend voor het gedrag van de burger. Een ongeïnteresseerde, onbeleefde of autoritaire houding van medewerkers lokt agressie uit. Omdat iedere medewerker anders is, is het van belang om een zekere eenheid in gedrag en handelen te gebruiken. Zoals ook in hoofdstuk 1 vermeld, moet u hiervoor gedragsregels opstellen (bijlage D). Bespreek met alle medewerkers in een publieke functie de houding, kennis en vaardigheden die nodig zijn bij het kunnen hanteren van risicovolle situaties in de eigen functie. Vertaal deze kennis, houding en vereiste vaardigheden naar een trainings- en/of bijscholingsprogramma.

3.2.3 Omgeving

De inrichting van de omgeving en werkplek heeft veel invloed op het voorkomen en het verloop van een incident. Met omgeving bedoelen we zowel de feitelijke werkplek binnen het stadsdeelkantoor of kantoor van de dienst, de directe omgeving rondom de gebouwen als de publieke buitenlocatie (pleinen en buurten). Binnen het kantoor en haar directe omgeving valt onder meer te denken aan:

- Scheiding tussen publiekstoegankelijk deel / afgesloten deel;
- Inrichting receptie;
- Toegangscontrole;
- Veiligheid balies, spreekkamers, wachtkamers;
- (On)overzichtelijke situaties direct rond het gebouw;
- Veilig parkeerterrein;
- Communicatiemiddelen, zoals telefoon, mobielefoon en alarmknop.

Met structureel beleid gericht op de inrichting van het gebouw, technische voorzieningen en organisatorische maatregelen verbetert de veiligheid in en om het gebouw.

Bij het werken buiten de muren van de gemeentelijke organisatie, bijvoorbeeld de privésituaties binnen woningen van burgers, kunnen we de omgevingsfactoren maar beperkt beïnvloeden. Het komt er dan vooral op aan dat de medewerker vooraf een goede inschatting weet te maken van de situatie en omgeving waar hij in terecht kan komen. En op basis van deze inschatting de juiste voorzorgsmaatregelen weet te nemen.

Praktijkvoorbeeld: werken op locatie

Medewerkers van de formulierenbrigade van DWI helpen uitkeringsgerechtigden met het invullen van diverse formulieren, nodig voor het aanvragen van regelingen en voorzieningen. Ze werken deels op de marktplaats van DWI/CWI/UWV. Daarnaast hebben zij spreekuur bij andere organisaties (bejaardenzorg, voedselbank, HVO Querido, moskeeën e.a.). Om geen onnodige risico's te lopen, screent DWI elke externe werkplek op mogelijke risico's en instrueert de dienst de medewerkers vooraf over wel of niet alleen werken, hoe assistentie te vragen en wat te doen in geval van nood.

3.2.4 Organisatie

De kans op agressief gedrag tegen medewerkers neemt toe als er sprake is van een hoge werkdruk, reorganisatie, slechte onderlinge verhoudingen, ervaren ongelijkheid en dergelijke. Bij een gemeentelijke organisatie die op orde is en waar de werkprocessen, taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn, kunnen de medewerkers ook goed functioneren. Als burgers tevreden zijn over de rol en functie van de gemeente en over de kwaliteit van de dienstverlening, vermindert dat de kans op agressie en geweld aanzienlijk.

De gemeente Amsterdam houdt bij de inrichting van haar organisatie rekening met de mogelijke risico's voor agressie en geweld. Wij voeren een actief A&G-beleid en proberen communicatiestress tussen medewerkers en burgers zoveel mogelijk te voorkomen.

Praktijkvoorbeeld: optimale dienstverlening

Een bewoner, tevens huiseigenaar, doet een aanvraag voor het plaatsen van een dakopbouw. Er wordt de bewoner verteld dat hij binnen vier weken uitsluitel krijgt over deze 'lichte' bouwaanvraag. Na vier weken heeft hij nog geen antwoord, maar hij heeft intussen wel afspraken gemaakt met een aannemer. Zonder de vereiste toestemming begint de bouw. Als de inspecteur van het stadsdeel constateert dat er zonder vergunning gebouwd wordt, spreekt hij de bewoner hierop aan. De bewoner gaat helemaal uit zijn dak. Immers: het stadsdeel heeft zich niet aan de afgesproken termijn gehouden.

3.2.5 Taak

Het agressierisico hangt samen met het type werkzaamheden binnen de gemeente. Door alle incidenten goed te registreren (wat doet zich voor bij welk type werkzaamheden, op welk tijdstip en op welke datum) kunt u de risicomomenten in kaart brengen en vastleggen in het agressierisicoprofiel. Vervolgens kunt u preventieve maatregelen formuleren.

Wij onderscheiden 6 functiegroepen (type werkzaamheden) met bijhorend agressierisicoprofiel³:

- **Handhavingstaken:** Parkeercontroleurs, controleurs/inspecteurs: brandveiligheid, milieu, horeca. Momenten waarbij de spanning tussen burger en medewerker kunnen oplopen zijn: het aanspreken op gedrag; het geven van waarschuwingen; het uitdelen van boetes, bonnen en sancties, het plaatsen van een wielklem, het wegslepen van een voertuig.

³ Het gaat hier nog slechts om een korte globale beschrijving van het agressierisicoprofiel

- **Toezichttaken:** Toezichthouders, bijvoorbeeld in de metro en in zwembaden, kunnen makkelijk slachtoffer worden van agressie. Bijvoorbeeld over het aanspreken op ongewenst gedrag, vanwege de discussie met het publiek over tarieven en kaartjes, defecte kaartjesautomaten, de confrontatie met uitgelaten groepen jongeren. Analyse van incidenten bij Stadstoezicht laat zien dat de toezichthouders bij de metro het meeste risico op incidenten lopen in het tweede gedeelte van de middag. Op die momenten probeert uitgelaten schooljeugd vaak zonder te betalen het perron op te komen. Als de toezichthouder de jongere(n) tegenhoudt en aanspreekt, wordt hij vaak geconfronteerd met baldadig groepsgegedrag. Op deze momenten moet er voldoende bezetting staan.
- **Balie- en spreekkamertaken:** Burgers komen om diverse redenen aan balies en in spreekkamers. Een medewerker loopt het grootste risico als deze een vraag of een verzoek van de burger afwijst. Ook het voorschrijven van bepaald gedrag (bijvoorbeeld het participeren aan een traject, of het voorschrijven van een budget) kan tot weerstand en agressie leiden.
- **Hulpdiensten:** Ambulancepersoneel, Brandweer, Politie, crisisinterventie. Hulpdiensten komen om hulp te verlenen. Daar zou dus weinig agressie bij moeten voorkomen. In de praktijk blijkt vaak dat omstanders allerlei verwachtingen hebben. Burgers 'eisen' dat een gewond familielid naar het ziekenhuis vervoerd wordt, omstanders 'eisen' dat de Brandweer uit de weg gaat, zodat ze met hun auto verder kunnen.
- **Beheertaken:** De gemeente houdt de openbare ruimte schoon, heel en veilig. Deze medewerkers, die zich bijvoorbeeld bezighouden met het onderhoud van het groen, of het inzamelen van afval komen regelmatig in aanraking met agressie van voorbijgangers. Bijvoorbeeld als een burger vindt dat een vuilniswagen in de weg staat, of door een verwarde man die gestoord wordt bij het slapen in een plantsoen,
- **Overige:** De gemeente houdt zich ook bezig met ontwikkelen en ordenen, het beïnvloeden van maatschappelijke ontwikkeling door zelf initiatieven te nemen (ontwikkelen) of door kaders te stellen waaraan burgers, bedrijven en instellingen zich moeten houden. Een medewerker die meegaat naar een voorlichtingsbijeenkomst over een nieuw parkeerbeleid in een stadsdeel, kan het mikpunt worden van hoog oplopende gemoederen.

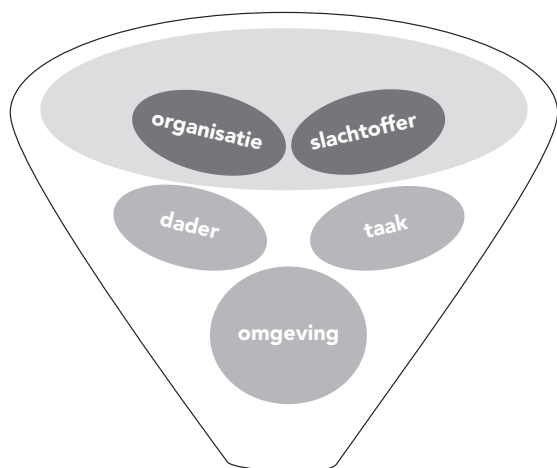
Praktijkvoorbeeld: risico's verbonden aan de taak

Binnen DWI is een analyse gemaakt van mogelijke interne oorzaken van agressief gedrag. Dit leverde aandachtspunten op die kunnen helpen het aantal incidenten te verminderen. Voorbeelden van dergelijke aandachtspunten zijn:

- *Taalbarrière / communicatieprobleem;*
- *Onduidelijke afspraken;*
- *Te lang wachten in wachtkamer;*
- *Eerdere foutieve voorlichting;*
- *Te laat uitbetalen uitkering.*

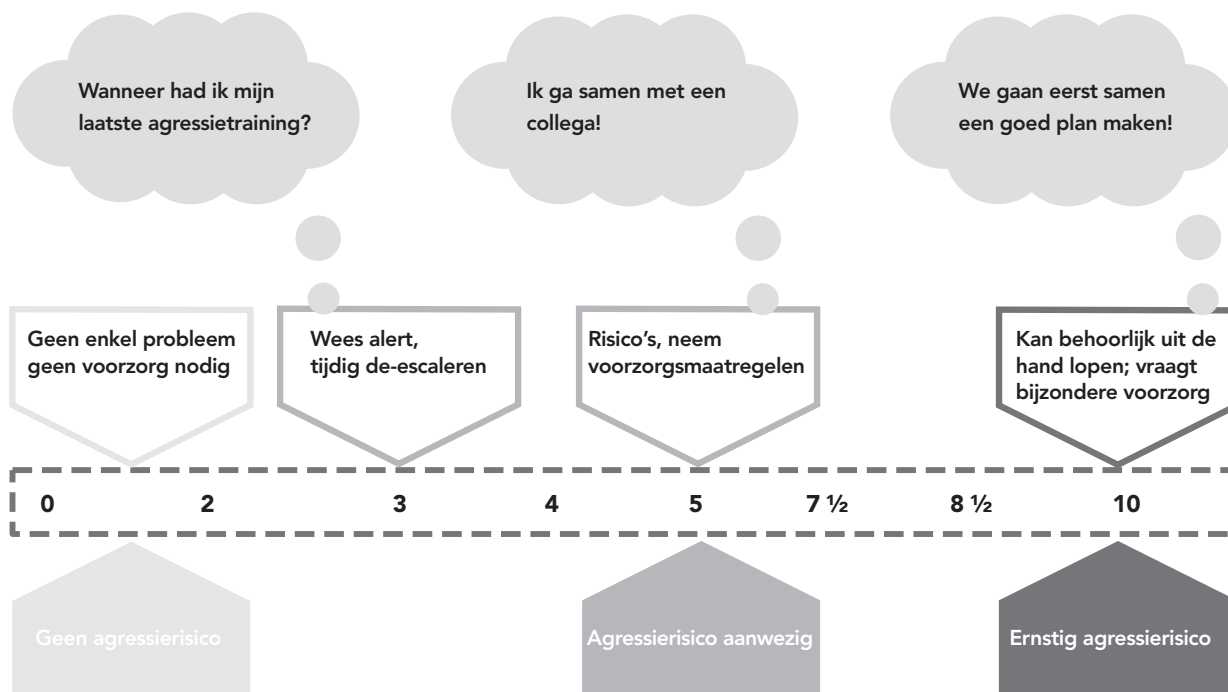
3.3 Opstellen agressierisicoprofiel

Het is de taak van de afdelingsmanager om, samen met zijn team een agressierisicoprofiel op te stellen. Dit kan door elk agressie-incident te analyseren. Zijn er waarschuwingssignalen waargenomen en hoe hebben de voorzorgsmaatregelen uitgedaagd? Wat werkte wel en wat werkte niet? Het is tevens de verantwoordelijkheid van de afdelingsmanager om er op toe te zien dat zijn medewerkers dit leerproces doorlopen. De vijf risicofactoren die in dit hoofdstuk worden beschreven kunnen dienen als handvat bij het terugkijken en analyseren van de (bijna) incidenten.



Agressierisicoprofiel

Figuur 2: Van risicofactoren naar risicoprofiel



Een risicoscore is van toepassing op een duidelijk te omschrijven taak / situatie

Figuur 3: Agressie risicoschatting

4 Hulp inschakelen

Hoeveel preventieve maatregelen wij als gemeentelijke organisatie ook nemen, een incident met agressie en geweld is helaas nooit helemaal te voorkomen. In het agressieprotocol staan daarom ook alle facetten die aan de orde komen als een incident zich voordoet of heeft voorgedaan. In dit hoofdstuk behandelen we het inschakelen van een collega of de politie voor hulp, en de afspraken die daarover vastgelegd moeten worden.

Als de spanning tussen een medewerker en een burger dreigt op te lopen, is het verstandig om hulp in te schakelen, alarm te slaan of het contact af te breken. Het is belangrijk dat het voor alle medewerkers duidelijk is hoe en wanneer die hulp kan worden ingeschakeld. De afdelingsmanager moeten hier met zijn team werkafspraken over maken. Die afspraken legt u vervolgens vast in het agressieprotocol. Denk aan zaken als wanneer en hoe:

- Collega's inschakelen;
- Afdelingsmanager inschakelen;
- Politie inschakelen;
- Jezelf in veiligheid brengen.

Collega in nood: hulp is nooit ver weg

Als de medewerker binnen gehoorsafstand of in het zicht van collega's werkt, vraagt dat om andere afspraken en voorzieningen dan wanneer de medewerker alleen werkt op een geïsoleerde werkplek. Ook de locatie waar de medewerker werkt, vergt andere afspraken: binnen de veilige muren van de organisatie, buiten op straat of bij iemand thuis (huisbezoek). Voor iedere situatie moeten afdelingsmanagers en hun teams de risico's inschatten voor het ontstaan van lastig gedrag en de noodzakelijke voorzorgsmaatregelen nemen.

Alarm slaan of assistentie inschakelen

Een medewerker spreekt een burger aan. Zijn collega's zien dat de spanning tussen die twee oploopt. Hoe reageren zij? Een dergelijke situatie moet de afdelingsmanager vooraf al eens met zijn medewerkers bespreken. Bespreek incidenten na. Dan komen zulke vragen vanzelf aan bod.

4.1 Politie inschakelen

Er zijn verschillende manieren om hulp van de politie in te schakelen. In alle gevallen is het aan te raden om daar, bijvoorbeeld met het wijkteam, werkafspraken over te maken.

In noodgevallen bel 112, in niet-spoedeisende gevallen 0900-8844.

5 Opvang en nazorg

De gemeente Amsterdam is verantwoordelijk voor een goede opvang van medewerkers die in aanraking zijn gekomen met agressie en geweld. Wij maken daarbij onderscheid tussen de eerste opvang en de psychische nazorg. Hieronder bespreken wij een aantal nazorgtrajecten. Het nazorgtraject moet u vastleggen in het agressieprotocol. Dit kan per organisatieonderdeel verschillen.

5.1 Eerste opvang

Direct na het incident moeten we de veiligheid herstellen en steun bieden aan de betrokken medewerker(s). De afdelingsmanager is hiervoor verantwoordelijk. Omdat hij niet altijd direct aanwezig is, kan het organisatieonderdeel die taak op een eigen manier organiseren. Echter, in alle gevallen blijft de verantwoordelijkheid bij de afdelingsmanager liggen.

De taken van de afdelingsmanager voor de eerste opvang zijn als volgt:

- Zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s), bijvoorbeeld door de medewerker naar huis te brengen en niet met het openbaar vervoer naar huis te laten gaan.
- Zorgt ervoor dat medewerkers, indien nodig, worden begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en dat, in geval van heftige gebeurtenissen, ook de traumaopvang start.
- Streeft ernaar dat de werkvloer niet onderbezet raakt bij de verzorging van de betrokkene(n).
- Zorgt dat de medewerker begeleid wordt bij het doen van aangifte.
- Zorgt ervoor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast.
- Vraagt de medewerker het agressie-incidentenformulier in te vullen.
- Vraagt na afloop aan de betrokkene(n) of hij nog wat kan doen.
- Organiseert eventueel overname van taken.
- Gaat na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige waren van het incident).
- Zorgt voor een (minimale) technische briefing van betrokken partijen. Gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Voorkomt dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen.

Let op:

De eerste opvang moet snel tot stand komen. Spreek duidelijk af wat de te verwachten opkomsttijden zijn. Dit is de benodigde tijd voor collega en leidinggevende om ter plekke te zijn.

Bij uitzonderlijke situaties van heftige agressie en geweld moet de afdelingsmanager het hogere management informeren en de inschakeling van hulpdiensten overwegen.

5.2 Psychische nazorg

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 (BOT) 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.

Slachtoffers van agressie en geweld kunnen rekenen op onze steun

Het bewaken van het nazorgtraject is een taak van de afdelingsmanager. Ter ondersteuning kunnen BOT- team, vertrouwenspersoon of trauma arts worden ingeschakeld. Het nazorgtraject kan per organisatieonderdeel verschillen en moet vastgelegd worden in het agressieprotocol. 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 bedrijfsmaatschappelijk werk of de bedrijfsarts, die aan de hand van een diagnose vaststelt of de inzet van een traumadeskundige nodig is.

BOT team: Bij verschillende organisatieonderdelen is de opvang ondergebracht bij een bedrijfsopvangteam (BOT). Een BOT wordt na een incidentmelding automatisch geïnformeerd. Het BOT 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 werker: 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'-methodiek.

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 of op advies van de vertrouwenspersoon zo'n diagnose aanvragen.

6 Melden, registreren, analyseren

De burger die ongewenst gedrag vertoont, moet zich ervan bewust zijn dat de gemeente Amsterdam dit gedrag registreert. Registratie is om verschillende redenen belangrijk. Ten eerste is het een startsignaal voor de opvang en nazorg van de betrokken medewerker(s). Ten tweede krijgen we door registratie informatie over de aard van de problematiek, zodat we ons beleid beter kunnen evalueren en aanpassen. De gemeente Amsterdam hanteert één manier van registreren. Door uniforme registratie kunnen organisatieonderdelen informatie uitwisselen en wordt het eenvoudiger incidenten te analyseren en preventieve maatregelen te nemen. Wij onderzoeken welk agressie-incidenten registratiesysteem we invoeren.

Agressie-incidenten worden altijd geregistreerd

6.1 Agressieregistratie procedure

Het succes van het registreren van agressie en geweld valt of staat met een goede procedure. Over de registratie van een incident maken we daarom de volgende afspraken, die u in het agressieprotocol moet opnemen:

- **De betrokkene meldt zelf het incident.** Om te voorkomen dat betrokkene dit vergeet, ziet de afdelingsmanager hierop toe.
- **De betrokkene vult het registratieformulier in.** Het formulier is in digitale vorm op een centrale plek beschikbaar voor alle medewerkers (zie bijlage H). Met het oog op verdere nazorg en eventuele aangifte, is het belangrijk dat de betrokkene zijn naam op het formulier vermeldt. Het formulier wordt per e-mail opgestuurd naar de afdelingsmanager en de incidentencoördinator.
- **Een coördinator⁴ verzamelt alle incidentmeldingen.** U wijst een coördinator agressie-incidenten aan (de incidentencoördinator). Die verzamelt de meldingen en neemt ze op in het register. De coördinator stelt eens per halfjaar een overzicht op voor de bestuursdienst en voor u.

Let op:

De afdelingsmanager zorgt direct voor de eerste opvang en brengt de nazorg op gang. Hiermee wacht hij niet tot de betrokkene het incident heeft gemeld. Bij een ernstig incident gaat de zorg voor het slachtoffer voor de plicht om het incident direct te melden.

6.2 Eisen agressieregistratieformulier

Het agressieregistratieformulier moet dienen als basis voor het doen van aangifte. Het moet ook geschikt zijn om het beleid te kunnen evalueren en preventieve maatregelen te ontwikkelen. Daarom leggen we minimaal de volgende zaken vast:

- Datum, tijdstip en locatie;
- Aard van de functie/dienst;
- Naam betrokkene(n);
- Namen indirect betrokkene(n);
- Dader (indien bekend: aard relatie dader/betrokkene, naam, signalement);
- Aanleiding tot agressief gedrag /situatie;

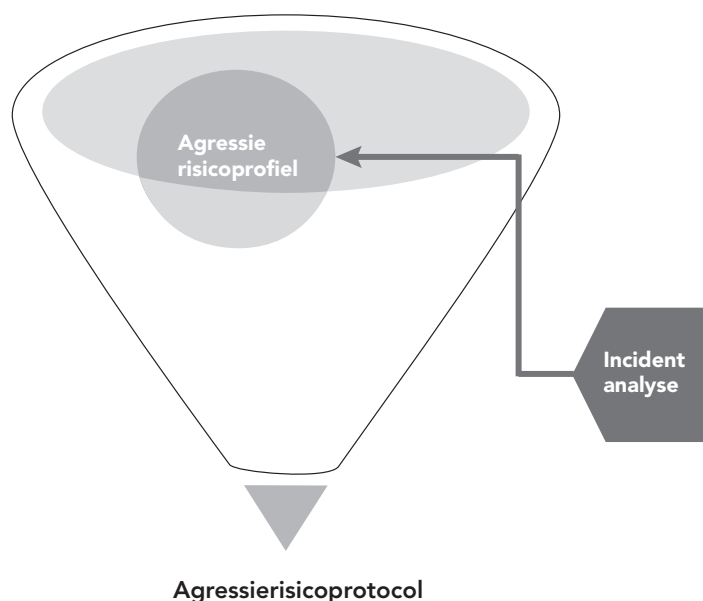
⁴ Deze taak kan ook uitgevoerd worden door bijvoorbeeld de P&O'er of de arbocoördinator

- Aard van agressief gedrag (welke vorm);
- Doelwit (medewerker, voorwerpen, ...);
- Consequenties voor betrokkene/organisatie;
- Aangifte en aangiftenummer (X-pol nummer).

Een voorbeeld van het registratieformulier treft u aan in bijlage H.

6.3 Analyseren

Doordat de gemeente Amsterdam alle incidenten met betrekking tot agressie en geweld meldt en registreert, kunnen wij een analyse maken van alle incidenten. Dit stelt ons in staat het agressierisicoprofiel en het agressieprotocol voortdurend te evalueren en aan te passen. Want ieder agressie-incident heeft een leermoment. Aan de hand van het onderstaande model wordt duidelijk hoe u een analyse van incidenten moet aanpakken en vastleggen.



Figuur 4: Incidentanalyse & verbetercyclus

Incidentanalyse: Controleer bij elk incident of de medewerkers voldoende voorbereid zijn op dergelijke situaties; of het agressiebeleid en de protocolafspraken goed functioneerden; en of de werkinstructies toereikend waren. Welke aanvullende maatregelen zijn nodig? (bijlage G).

Agressierisicoprofiel. Controleer bij elk incident in hoeverre de gebeurtenis te verklaren is, gelet op het risicoprofiel, en of het incident aanleiding vormt om dit risicoprofiel bij te stellen (bijlage G).

Agressieprotocol: Stel aan de hand van de incidentanalyse een protocol op (bijlage B).

NB: Het spreekt voor zich dat de belangrijkste cijfers, een grafische weergave van deze cijfers en een korte weergave van de meest opvallende uitkomsten en bevindingen in het jaarverslag worden opgenomen.

6.4 Arbeidsinspectie waarschuwen!

Een werkgever is verplicht om bij ernstige incidenten de Arbeidsinspectie te waarschuwen, uiterlijk binnen 24 uur na het incident. Er is sprake van een ernstig incident als:

- De betrokkene aan de gevolgen overlijdt.
- De betrokkene ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt.
- De betrokkene in een ziekenhuis moet worden opgenomen.
- De betrokkene blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hierover).

Let op:

Wanneer de Arbeidsinspectie constateert dat is verzuimd een ernstig ongeval te melden, wordt vrijwel altijd een boeterapport opgemaakt. Het boetenormbedrag is € 4.500.

7 Sancties, aangifte en verhaal

Agressie en geweld tegen medewerkers is alleen te keren met een adequate reactie. Het negeren van, of toegeven aan, agressie en geweld leidt tot aantasting van het gezag van individuele medewerkers en van de gemeentelijke organisatie. Bovendien leidt het gedogen van wangedrag tot herhaling en imitatie. Reageren is daarom heel belangrijk. De wijze waarop is uiteraard afhankelijk van de aard van het incident.

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 kan de gemeente Amsterdam achteraf sancties opleggen door bijvoorbeeld het ontzeggen van de toegang, het slechts onder strikte voorwaarden toelaten tot een gebouw of het intrekken van een (gedeelte van de) uitkering. Afspraken hierover zijn vastgelegd in het sanctiebeleid dat onderdeel vormt van het agressiebeleid. Bij zware vormen van agressie en geweld wordt altijd aangifte gedaan en de schade wordt altijd op de dader verhaald.

Op agressie en geweld volgt altijd een reactie

7.1 Sanctie opleggen⁵

De praktijk leert dat gedragsregels een duidelijk kader vormen voor zowel medewerkers als burgers. Het geeft duidelijkheid over welk gedrag we wenselijk achten en wat we wel of niet tolereren. Gedragsregels moeten begrijpelijk zijn en bekend bij de doelgroep. Informeer zowel burgers als medewerkers over de regels en pas die consequent toe. Besteed voldoende aandacht aan het uitleggen van regels en afspraken. De burger moet weten dat er sancties kunnen volgen als hij zich niet aan de regels houdt.

De gedelegeerd verantwoordelijke zorgt ervoor dat het sanctiebeleid wordt ontwikkeld. Hij zorgt ervoor dat het beleid voldoet aan de criteria die het CBP hiervoor heeft opgesteld.

Een sanctie opleggen: De afdelingsmanagers zijn verantwoordelijk voor het opleggen van een sanctie. In de praktijk zijn zij immers verantwoordelijk voor de dienstverlening en daarom moeten zij een dergelijke beslissing kunnen nemen. 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.

Sanctieregister: Om sanctiemaatregelen uit te kunnen voeren, wordt een sanctieregister bijgehouden. U moet vastleggen wie dit register bijhoudt, bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon.

Zwarte lijst: De afdelingsmanager kan, in overleg met zijn collega-managers, besluiten een sanctie op te leggen die zich ook uitstrekt over andere locaties en afdelingen. De zwarte lijst is een uittreksel uit het sanctieregister. Het is een hulpmiddel om de collega's te informeren, en de sanctie uit te voeren. Bijvoorbeeld voor de portier in geval van een toegangsverbod. De sectormanager is verantwoordelijk voor het beheer van de zwarte lijst waarop de sancties vermeld staan die betrekking hebben op desbetreffende sector. Degene die het sanctieregister bijhoudt, stelt ook de zwarte lijst samen.

Een sanctie beëindigen: Een sanctie wordt pas opgeheven, na een gesprek met de afdelingsmanager en/of de betrokken medewerker en de burger. In dat gesprek wordt de burger gevraagd excuses aan te bieden voor het gedrag tegenover de medewerker en worden nieuwe samenwerkingsafspraken gemaakt. Dit om herhaling te voorkomen. Maak goede afspraken over de voorwaarden waaronder een sanctie wordt beëindigd.

⁵ Let op: de termen huisregels en gedragscodes worden wel door elkaar heen gebruikt.

Een sanctie gemeentebreed: Bij ernstige incidenten en/of in situaties waarbij herhaling mogelijk is, kan de afdelingsmanager samen met het managementteam een gemeentebrede sanctie opleggen. Zij bepalen ook de sanctieperiode. De afdelingsmanager ziet erop toe dat gemeentebrede sancties worden nageleefd.

Toets sanctiebeleid aan richtlijnen CBP: Om te controleren of het sanctiebeleid voldoet aan de richtlijnen voor privacy zoals opgesteld door het College voor Bescherming van persoonsgegevens CBP stellen we de volgende vragen:

- Wanneer wordt een sanctie opgelegd?
- Waarom wordt een sanctie opgelegd?
- Wanneer wordt een sanctie beëindigd?
- Wie is bevoegd sancties op te leggen?
- Hoe wordt de burger geïnformeerd?
- Wie kunnen het sanctieregister inzien?
- Hoe wordt de naleving georganiseerd, bijvoorbeeld in geval van toegangsverbod?
- Welke sancties onderscheiden we?
- Hoe verhoudt zich een sanctie tot aangifte doen?

Deze vragen vormen tevens een zogenaamde toets op uniformiteit. Deze toets heeft tot doel de eenduidigheid van sancties tussen de verschillende gemeentelijke organisatieonderdelen te bevorderen.

Sancties zijn consequent en duidelijk

In onderstaand schema geven we een aantal voorbeelden van agressie-incidenten, de sanctie die hierop volgt en degene die verantwoordelijk is voor deze sanctie (de beslisser). De reden, sanctie en het werkingsgebied kunnen per dienst of stadsdeel verschillen:

Reden	Sanctie	Werkingsgebied	Beslisser
Veroorzaken van overlast door gebruik van drank, drugs etc.	Time-out	Locatie	De afdelingsmanager beslist
Verbale agressie	Time out	Locatie	De afdelingsmanager beslist
Bedreigingen gericht op de organisatie of derden	Time out en Toegangsverbod max. 1 maand	Locatie	De afdelingsmanager beslist over time-out en over een toegangsverbod
Bedreiging van medewerkers	Toegangsverbod, uitsluiting van de dienstverlening min. 1 maand max. 3 maanden. Er wordt altijd aangifte gedaan.	Locatie, eventueel gehele organisatie	Het team en de afdelingsmanager beslissen over duur van uitsluiting. Het managementteam beslist over een eventuele uitsluiting voor de gehele organisatie
Fysiek geweld tegen medewerkers / vrijwilligers	Toegangsverbod, uitsluiting dienstverlening. Er wordt altijd aangifte gedaan.	De gehele organisatie	De afdelingsmanager beslist over uitsluiting, in samenspraak met het team over de duur. Het managementteam beslist over een eventuele uitsluiting voor de gehele organisatie

Bedreigen van medecliënten	Toegangsverbod, uitsluiting. Er wordt altijd aangifte gedaan	Locatie	De afdelingsmanager beslist over uitsluiting, in samenspraak met het team over de duur.
Fysieke agressie tegen medecliënten	Toegangsverbod, uitsluiting. Er wordt altijd aangifte gedaan	Locatie	De afdelingsmanager beslist over uitsluiting, in samenspraak met het team over de duur.
Eigendommen van de instelling beschadigen	Schade wordt verhaald. Er wordt altijd aangifte gedaan		Afdelingsmanager beslist
Zware geweldpleging op straat	Intrekken parkeervergunning	De gehele organisatie	De afdelingsmanager beslist over de duur van de uitsluiting. Het managementteam beslist over een eventuele uitsluiting van de gehele organisatie

7.2 Aangifte doen

Veel incidenten van agressie en geweld worden niet bij de politie gemeld. Dit komt deels door onwetendheid over de mogelijkheden en deels door onterechte beeldvorming over de effecten van aangifte doen. Verhalen over bedreigingen met represailles of feitelijke represailles vormen een drempel. Het is echter van groot belang dat slachtoffers van geweld aangifte doen. Niet alleen voor de opsporing, vervolging en uiteindelijke veroordeling van de dader, maar ook om eventuele schade op de dader te verhalen. En om beter zicht te krijgen op de problematiek, ten behoeve van de aanpak van agressie en geweld. Met de regiopolitie Amsterdam-Amstelland en het Arrondissementsparket Amsterdam is daarom een aantal werkafspraken gemaakt, waaronder de mogelijkheid tot zwaardere strafeis en voorrang van de aangifte.

Begeleiding: Een vertegenwoordiger van de gemeente Amsterdam (bijvoorbeeld de direct leidinggevende) begeleidt de betrokken medewerker bij het doen van aangifte. Natuurlijk kan ook iemand uit de eigen omgeving de betrokkene begeleiden. Op verzoek kan een medewerker van Slachtofferhulp Nederland (SHN) meegaan.

Aangifte bij een mannelijke of vrouwelijke agent: De betrokkene kan bij de politie aangeven of hij aangifte wil doen bij een mannelijke of een vrouwelijke agent.

Aanspreekpunt: Met de politie is afgesproken dat gemeentelijke organisaties aangifte doen bij een van de wijkteams. Bij deze wijkteams kan een vaste contactpersoon aangewezen worden met wie men afspraken kan maken voor het doen van aangifte en/of het opnemen van aangifte op een werklocatie.

Domicilie kiezen: Als betrokkene aangifte doet, moet hij zijn personalia vermelden. Indien hij niet wil dat zijn personalia in het proces-verbaal terechtkomen, bijvoorbeeld omdat er een reële kans op bedreiging bestaat, kan hij ook het adres van de dienst of het stadskantoor opgeven. Bij het doen van aangifte wordt door de aangever bij domicilie altijd gekozen voor de hoofdvestiging van de dienst of stadsdeel en wordt dus duidelijk aangegeven dat de aangever in dienst is van de gemeente Amsterdam. In sommige gevallen kan de werkgever het doen van aangifte overnemen. Adresgegevens van de aangever 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. Dit is bijvoorbeeld het geval als hij geleden schade vergoed wil hebben via het strafproces (door middel van 'voegen', zie ook paragraaf 7.3.1).

Speciale registratiecode GEWAMB: Met politie en Arrondissementsparket is afgesproken dat de politie bij aangifte van geweld tegen medewerkers een speciale registratiecode gebruikt (GEWAMB = geweld tegen ambtenaren). Het gebruik van deze code heeft verschillende voordelen. Zo is het bijvoorbeeld beter mogelijk de gewenste prioriteit te geven aan de opvolging en afhandeling van deze incidenten.

Zwaardere strafeis: Bij agressie en geweld tegen medewerkers kan de strafeis met 100% verhoogd worden. Deze afspraak is vastgelegd in de interne richtlijn ter bepaling van de strafmaat bij het Arrondissementsparket Amsterdam

Informatie over afhandeling aangifte: Via het Telefonisch Informatiepunt Slachtoffers (Tips, 020-5413939) kan de betrokken medewerker informatie inwinnen uit politie- en justitiegegevens over de voortgang van zijn aangifte. Als de verdachte wordt vervolgd, informeert het Openbaar Ministerie de betrokkene over de voortgang van de strafzaak, tenzij de betrokkene heeft aangegeven geen informatie te willen ontvangen. Indien de betrokkene schade heeft geleden (en dit heeft aangegeven in het proces-verbaal), krijgt hij een voegingsformulier toegezonden, zodat hij zich kan voegen als benadeelde partij in het strafproces.

Overigens kan de Officier van Justitie besluiten de verdachte niet te vervolgen. Dan wordt de zaak geseponneerd. In andere gevallen kan de Officier van Justitie de verdachte ook een transactie aanbieden. Dit kan vergezeld gaan met de voorwaarde van schadebemiddeling. Degene die aangifte heeft gedaan, wordt van deze beslissing op de hoogte gesteld.

7.2.1 In welke situatie moet de betrokken medewerker aangifte doen?

In politietermen moet een incident 'aangiftewaardig' zijn. Dat wil zeggen: er moet sprake zijn van een overtreding van de wet (wetboek van strafrecht). De politie kan daarover uitsluitel geven. De gemeente Amsterdam hanteert de volgende vuistregel. Er volgt altijd aangifte bij:

- Een bedreiging geuit tegen de medewerker als persoon;
- Fysieke agressie;
- Vernieling.

7.2.2 Bij twijfel...

Soms twijfelen medewerkers over het doen van aangifte. Ze weten niet of een incident aangiftewaardig is of zijn bang voor de gevolgen. Bij twijfel kan de betrokken medewerker voor advies bellen met een politieambtenaar van het wijkteam.

Als betrokkene besluit geen aangifte te doen, kan hij wel een melding maken op het politiebureau. De melding wordt in een politiedossier vastgelegd en is daarmee bij de politie bekend. Er wordt echter geen vervolging ingesteld. Wanneer uit onderling overleg blijkt dat de ambtenaar geen aangifte wil doen van een strafbaar feit, beslist de stadsdeelsecretaris of directeur op advies van de leidinggevende of de gemeente aangifte doet.

7.3 Verhaal (schadevergoeding)

Indien de betrokken medewerker schade heeft geleden door het handelen van de verdachte, kan hij dit aangeven bij de aangifte. Dit kan zowel materiële als immateriële schade zijn. Er zijn verschillende manieren waarop de betrokkene schade kan verhalen. Zie hiertoe de punten 7.3.1. tot en met 7.3.6.

7.3.1 Voegen

Als sprake is van een strafproces kan de betrokkene 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. Betrokkene stuurt het formulier, binnen de aangegeven termijn, retour aan de Officier van Justitie.

Indien voegen niet vóór de zitting is gebeurd, dan 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 tijdig in te sturen, voorzien van bewijsstukken. Zo kunnen de voegingscontroleurs beoordelen of de voeging in orde is. Als er iets ontbreekt, dan kan dit nog voor de zitting worden hersteld.

Bij het invullen van het voegingsformulier moet de medewerker ondersteund worden door de eigen afdeling juridische zaken. Hiernaast kan Slachtofferhulp Nederland helpen bij het invullen van het voegingsformulier.

7.3.2 Civielrechtelijke 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.

7.3.3 Eigen verzekering

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

7.3.4 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 door de verdachte.

7.3.5 Bemiddeling door politie of OM

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 Openbaar Ministerie kan bij schade bemiddelen. Indien dit aan de orde is wordt u hierover door het Openbaar Ministerie geïnformeerd.

7.3.6 NRG (Nieuwe Rechtspositie gemeente Amsterdam)

In het ambtenarenreglement staan enkele relevante artikelen. Artikel 11.15 schade aan eigendommen medewerker. Artikel 8.7: vergoeding ziektekosten in verband met werk onder bijzondere omstandigheden.

7.4 Wat als de betrokkene zelf wordt aangeklaagd?

De gemeente Amsterdam zorgt voor juridische bijstand als de betrokkene wordt aangeklaagd voor handelingen die een direct gevolg zijn van de uitoefening van zijn functie. Daarbij is het uitgangspunt dat de betrokkene de wet niet heeft overtreden en zich steeds aan de beleidsrichtlijnen en werkinstructies van de gemeente Amsterdam heeft gehouden.

A Taken en verantwoordelijkheden

Taken en verantwoordelijkheden bestuur	Termijn
Stelt een intentieverklaring op	Eenmalig
Geeft duidelijke kaders voor het op te stellen beleid	Eenmalig
Volgt de voortgang van het beleid	Jaarlijks
Geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen	Constant
Blijft eindverantwoordelijk, ook voor de uitvoering van het beleid	Constant
Taken en verantwoordelijkheden directeur en stadsdeelsecretaris	Termijn
Zorgt dat daadwerkelijk instructies, richtlijnen en werkafspraken worden gemaakt en vastgelegd in het agressieprotocol	Eenmalig
Volgt de voortgang en de effectiviteit van het beleid	Halfjaarlijks
Wijst een gedelegeerd verantwoordelijke aan	Eenmalig
Geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen	Constant
Rapporteert aan het college ⁶	Jaarlijks
Blijft eindverantwoordelijk	Constant
Taken en verantwoordelijkheden Bestuursdienst	Termijn
Informeert en instrueert de gedelegeerd verantwoordelijke over de gemeentebrede kaders	Eenmalig
Volgt de voortgang en de effectiviteit van het beleid en doet voorstellen tot bijstellen van het beleid	Halfjaarlijks
Houdt een centraal register bij met daarin een overzicht van alle incidentmeldingen binnen het gemeentelijke apparaat.	Constant
Rapporteert aan het college	Halfjaarlijks
Is centraal aanspreekpunt voor externe samenwerkingspartners als regiopolitie Amsterdam-Amstelland en het Arrondissementsparket en intern zoals Juridische zaken, Communicatie, Verzekeringen	Constant
Taken en verantwoordelijkheden afdelingsmanager	Termijn
Bespreekt met medewerkers het agressieprotocol en maakt praktische werkafspraken	Eenmalig
Ziet er op toe dat de afspraken uit het agressieprotocol worden nageleefd	Constant
Evalueert eens per jaar tijdens het werkoverleg met medewerkers bestaande afspraken. Stuurt een verslag van deze evaluatie toe aan de gedelegeerd verantwoordelijke	Jaarlijks

⁶ De bestuursdienst levert 'een rapportageformat' aan.

Zorgt ervoor dat medewerkers voldoende training, voorlichting en instructie ontvangen. Signaleert tijdig de behoefte	Jaarlijks
Is verantwoordelijk voor de eerste opvang	Constant
Begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en juridische procedures	Constant
Is verantwoordelijk voor de nazorg	Constant
Zorgt dat ernstige incidenten tijdens het werkoverleg worden nabesproken en stelt een kort verslag samen (zie bijlage G)	Na elk incident
Legt de conclusie uit de incidentanalyse vast in het agressierisicoprofiel	Na elk incident
Meldt incidenten bij de gedelegeerd verantwoordelijke. Stuurt bij ernstige incidenten het korte verslag mee (zie bijlage G)	Constant
Schakelt bij bedrijfsschade als gevolg van een incident de juridische afdeling in	Constant

Taken en verantwoordelijkheden medewerker

Termijn

Volgt de afspraken en werkinstructies die in het agressieprotocol zijn vastgelegd	Constant
Is alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hierop	Constant
Geeft aan wanneer een burger zijn (onze) grens overschrijdt	Constant
Benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren	Constant
Meldt incidenten bij zijn afdelingsmanager	Constant
Doet aangifte, indien er sprake is van een aangiftewaardig incident. Laat, indien er dringende redenen zijn om van aangifte af te zien, een melding vastleggen in het politiedossier	Constant
Meldt onveilige of risicovolle situaties bij zijn afdelingsmanager	Constant
Bespoedigt eigen herstel en maakt indien nodig gebruik van de nazorgfaciliteiten	Constant

Taken en verantwoordelijkheden stafdienst (P&O)

Termijn

Adviseert de gedelegeerd verantwoordelijke	Gevraagd en ongevraagd
Adviseert de afdelingsmanager t.a.v. het beleid A&G	Gevraagd en ongevraagd
Signaleert eventuele problemen of tekortkomingen in het beleid	Constant
Coördineert het tot stand komen van het beleid A&G	Constant
Zorgt voor de administratieve afhandeling van incidentmeldingen en houdt het register bij	Constant
Toetst de kwaliteit van het beleid aan de kaders	Jaarlijks
Initieert de ontwikkeling van het beleid A&G door het laten uitvoeren van een RI&E	Eenmalig
Ziet erop toe dat de RI&E tijdig wordt geactualiseerd	Indien nodig
Initieert de jaarlijkse evaluatie van het beleid	Jaarlijks

Taken en verantwoordelijkheden interne dienst / facilitaire zaken

Termijn

Aanpassen van de werkomgeving	Indien nodig
Taken en verantwoordelijkheden beveiliging/ portier	Termijn
Praktische handhaving van veiligheid in en om het gebouw	Constant

B Agressieprotocol opstellen

In deze bijlage leggen wij u stapsgewijs uit hoe u een agressieprotocol op kunt stellen. Een agressieprotocol is afgestemd op de agressierisico's die medewerkers in hun werk tegen kunnen komen. Het protocol bestaat uit drie delen:

1. Uitgangspunten;
2. Preventieve maatregelen;
3. Hoe te reageren als een agressie-incident zich voordoet.

1. Uitgangspunten

In dit hoofdstuk van het agressieprotocol geeft u een duidelijk statement, een korte verklaring van uw opvattingen ten aanzien van de problematiek van agressie en geweld op de werkvloer. Het statement geeft naar medewerkers en naar burgers duidelijk aan wat uw houding is ten aanzien van deze problematiek. Zie hoofdstuk 1.

Daarna geeft u aan hoe het beleid handen en voeten krijgt, dat wil zeggen: wie is eindverantwoordelijk, hoe zijn taken en verantwoordelijkheden ondergebracht en welke doelen streeft u na. U geeft ook aan welke omgangsvormen worden gehanteerd. U kunt dat bijvoorbeeld doen door gedragsregels te noemen. Zie hoofdstuk 3 en bijlagen D en E. Met het formuleren van deze uitgangspunten legt u de basis voor het beleid.

2. Preventieve maatregelen

Belangrijk is vast te stellen om wat voor risico's het gaat, hoe groot de kans is dat die risico's zich voordoen en wat de mogelijke consequenties zijn. Deze informatie legt u vast in het agressierisicoprofiel. Een risicoprofiel legt u vast voor een functiegroep, of voor een groep medewerkers die in een vergelijkbare situatie werken, zodat de risico's eenzelfde soort benadering behoeven. Wellicht wilt u onderscheid maken tussen medewerkers die binnen en medewerkers die buiten de muren van de eigen organisatie werken. In hoofdstuk 3 vindt u meer informatie over het opstellen van een risicoprofiel.

Als u de agressierisico's in kaart hebt gebracht, bekijkt u welke preventieve maatregelen nodig zijn. De maatregelen moeten zodanig zijn, dat er (slechts) een aanvaardbaar restrisico overblijft. Bij preventieve maatregelen moet u denken aan:

1. **Agressietraining.** De inhoud en diepgang van de training is afhankelijk van de situaties waar een medewerker voor geplaatst kan worden. Aan een training voor een baliemedewerker moet u andere eisen stellen dan aan de training van bijvoorbeeld een straatcoach, die jongeren op straat moet aanspreken, of de interventieme-dewerker gezinsaanpak, die ouders van extreem lastige jongeren aan huis bezoekt.
2. **Werkafspraken maken.** Sommige werkzaamheden brengen meer risico's met zich mee dan andere. Vaak is die inschatting vooraf goed te maken. Leg in het agressieprotocol vast welke voorzorgsmaatregelen genomen moeten worden. Bijvoorbeeld, in welke situaties gaat een medewerker niet alleen, maar samen met een collega, op stap. In welke situaties wordt de politie ingeschakeld.
3. **Gebouw en omgeving.** Welke aanpassingen zijn nodig om het gebouw of de omgeving veiliger te maken. Het kan zijn dat een team behoefte heeft aan een 'veilige' spreekkamer. In andere situaties is het belangrijk cameratoezicht te organiseren om ingang en directe omgeving van het gebouw voortdurend te monitoren.

3. Als een incident zich voordoet

Met gericht beleid kunnen we het aantal incidenten terugdringen. Het is echter niet uit te sluiten dat er ondanks alle inspanningen toch incidenten plaatsvinden. Het is belangrijk in die situaties adequaat te handelen en de impact van het incident tot een minimum te beperken. Daarvoor zijn een aantal afspraken nodig. Het gaat om de volgende zaken:

1. **Hulp inschakelen.** Op welk moment wordt hulp ingeschakeld? Is hulp in alle situaties beschikbaar of bereikbaar? Zijn collega's bereikbaar? Hoe? Is de afdelingsmanager bereikbaar? Is er een achterwacht-functie? Wat doen we buiten kantooruren? Wat doen we bij werken op straat of tijdens huisbezoek? Wanneer schakelen we de politie in? Is er een contactpersoon bij de politie? Hoe is die te bereiken? Wat is de opkomsttijd? (hoofdstuk 4)
2. **Eerste opvang en nazorg.** Wie is verantwoordelijk voor de eerste opvang? Is die eerste opvang in alle situaties beschikbaar? Wat is de werkwijze bij eerste opvang, welke taken vallen daar onder? Is de eerste opvang op die taak voorbereid? Hoe is de nazorg georganiseerd? Hoe wordt de nazorg ingeschakeld? (hoofdstuk 5)
3. **Melden en registreren.** Waar liggen de registratieformulieren? Hoe vul je ze in? Bij wie moet je ze inleveren? Wie houdt het incidentenregister bij? (hoofdstuk 6)
4. **Sanctie, aangifte en verhaal.** Hoe reageren we bij overtredingen? Wie spreekt burgers aan? Wie legt sancties op? In welke situaties doen we aangifte en wanneer wordt een schade verhaald? (hoofdstuk 7)
5. **Analyseren en leren.** Wie houdt het incidentenregister bij? Wie analyseert? Hoe worden incidenten geanalyseerd? Aan wie wordt gerapporteerd? Wie evalueert het beleid? Wie zorgt voor het bijstellen van het agressieprotocol? (hoofdstuk 6)

In hoofdstuk 2, paragraaf 2.2, van dit kader staan concrete afspraken die u in het agressieprotocol moet opnemen.

Het kader 'Agressie en geweld tegen ambtenaren van de gemeente Amsterdam' vormt het uitgangspunt voor het te vormen beleid 'Agressie en geweld' en het 'Agressieprotocol'.

C Begrippenlijst

Begrip	Toelichting
Aangifte	Kennisgeving aan de politie van een agressie-incident met het verzoek tot vervolging van het slachtoffer.
Aangiftewaardig	Een agressie- of geweldsincident waarbij sprake is van een overtreding van de (straf-)wet op een zodanige manier dat het voor het Openbaar Ministerie mogelijk is tot vervolging van de dader(s) over te gaan.
Agressie en geweld	Binnen de gemeente Amsterdam hanteren we voor agressie en geweld de volgende definitie: "Het welbewust 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, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood."
Agressieprotocol	Overzicht van alle werkafspraken, procedures en instructies met betrekking tot het terugdringen van agressie en geweld op de werkvloer. Een agressieprotocol wordt opgesteld voor een organisatieonderdeel, of onderdelen hiervan (afdelingen/functiegroepen).
Bedreiging	Een gevaarlijke handeling of gebeurtenis die ooit kan plaatsvinden. Als de bedreiging ten uitvoer wordt gebracht, is er sprake van fysieke of psychische schade. De bedreiging kan zich richten op personen of organisaties. Een bedreiging wordt meldingswaardig wanneer er een door het team afgesproken drempel van een soort en/of mate van agressie wordt overschreden.
Beleid	Planmatige aanpak op basis van de uitgangspunten die in de kaders zijn geformuleerd.
Betrokkene	Betrokkene/slachtoffer. Degene die direct betrokken is bij een agressie-incident (niet de dader).
BOT-team	Bedrijfsopvangteam (BOT). Collega's die lid zijn van het opvangteam. De leden van een BOT-team verrichten de nazorg voor medewerkers die betrokken zijn geweest bij agressie- en geweldsincidenten.
De-escaleren	Het afnemen van de spanning, waardoor de kans op agressie kleiner wordt.
Escaleren	Het oplopen van de spanning, waarbij de kans op agressie groter wordt.
Gedragslijnen	Basisregels voor medewerkers voor het reageren op agressie- en geweldsincidenten.
Gedragsregels	Omgangsvormen voor burgers en medewerkers.
Gedelegeerd verantwoordelijke	De door de directeur of stadsdeelsecretaris aangewezen persoon, verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een adequaat beleid op gebied van agressie en geweld.
Gewamb	Code voor het type incident waarbij sprake is van geweld tegen een ambtenaar. De code wordt gebruikt in het aangiftesysteem van de politie.
Incidenten	Een voorval waarbij de grenzen worden overschreden. Hetzij de persoonlijke grenzen, hetzij de grenzen die de organisatie heeft gesteld.
Intentieverklaring	Bedoelingen, standpunten.
Lichamelijk geweld	Mishandeling, verwonden, (pogingen tot) schoppen, slaan, stompen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, grijpen, spugen, gericht gooien met voorwerpen, bijten, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, een kopstoot geven, het verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden of iemand verwonden.

Melding	Een melding (bij de politie) maken wil zeggen: de politie informeren over een agressie of geweldsincident met het verzoek het voorval te registreren zonder tot vervolging van de dader over te gaan.
Nazorg	Ondersteuning van de betrokkene/het slachtoffer bij het verwerken van de psychische gevolgen van een agressie- of geweldsincident.
Ongewenste seksuele aandacht	Bij een agressie-incident kan sprake zijn van seksueel getinte uitingen. Dat kan zijn verbaal, fysiek, in de vorm van bedreiging, beledigingen, kleinerende en/of discriminerende opmerkingen.
Opvang	Door iemand die belast is met de nazorg. Bijvoorbeeld een lid van een bedrijfsopvangteam (BOT). Maar ook de bedrijfsmaatschappelijk werker of de vertrouwenspersoon kunnen die rol vervullen.
PTSS	Post Traumatisch Stress Syndroom. PTSS is een angststoornis, niet te verwarren met het 'normale' verwerkingsproces na een traumatische gebeurtenis. Voor de meeste mensen verdwijnen de emotionele gevolgen van een trauma na enkele maanden. Als deze echter langer duren, kan er sprake zijn van een psychische aandoening. Als de stoornis niet wordt behandeld, kan deze zeer ernstige vormen aannemen. De aandoening ontstaat als gevolg van ernstige stressgevendende situaties, waarbij sprake is van levensbedreiging, ernstig lichamelijk letsel of een bedreiging van de fysieke integriteit.
Risicoanalyse	Bij een risicoanalyse worden bedreigingen in kaart gebracht. Per bedreiging wordt de kans op uitvoering bepaald en wordt beoordeeld wat de schade zou kunnen zijn. Na analyse van de risico's wordt vastgesteld op welke wijze deze risico's beheerst kunnen worden, of teruggebracht tot een aanvaardbaar niveau.
Risicoprofiel	Risicoprofiel/agressierisicoprofiel. Overzicht van risicovolle taken, situaties etc. die kenmerkend zijn voor een bepaalde functie of een functiegroep.
Risicovolle situatie	Situatie die in vergelijking met andere taken een extra agressierisico met zich meebrengt. Hetzij door kenmerken van de burger, de omgeving, de taak, de organisatie of de medewerker.
Sanctiebeleid	De afspraken over het opleggen van een sanctie bij het overtreden van een gedragsregel of huisregel.
Sancties	De door de organisatie afgesproken reactie op een overtreding van de gedragsregels of huisregels.
Slachtoffer	Degene die nadelige gevolgen heeft ondervonden van agressie of geweld.
Traumadeskundige	Professional, gespecialiseerd in het behandelen van mensen met een post traumatisch stress syndroom (PTSS).
Verbale agressie	Schelden, beledigen, vernederen, smaad, treiteren, 'niet serieus' dreigen en discriminatie. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, fax of e-mail vallen hieronder.
Veilige spreekkamer	Een spreekkamer met twee uitgangen, een alarmknop, voldoende ramen om informele sociale controle mogelijk te maken, en ontdaan van gevaarlijke voorwerpen.
Voegen	Manier om schade te verhalen op de dader, via het Openbaar Ministerie.
Volledige RI&E agressie en geweld	Een volledige risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) besteedt aandacht aan het opstellen van het agressierisicoprofiel, en inventariseert de aandachtspunten die in dit kader worden gesteld.
Xpol-nummer	Xpol is het politie administratiesysteem. Elke aangifte wordt in Xpol opgenomen en krijgt daar een uniek Xpol-nummer. Dit nummer wordt o.a. gebruikt in de communicatie over de aangifte.

D Gedragsregels voor medewerkers

Onderstaand enkele voorbeelden van gedragsregels die u voor medewerkers kunt opstellen.

Voorstellen. Een medewerker stelt zich altijd voor met zijn naam.

Beëindiging gesprek. Bij het beëindigen van een gesprek wordt de burger duidelijk gemaakt hoe, bij wie en op welk moment hij terecht kan met eventuele vragen.

Aanspreekvorm. Een medewerker tutoyeert in principe niet.

Discussie. Een medewerker gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.

Afspraken. Wanneer een burger op een bepaald tijdstip is opgeroepen, mag er geen sprake zijn van een lange wachttijd. Indien hiervan toch sprake is, stelt een medewerker hem van de reden op de hoogte.

Nakomen van regels. De medewerker ziet er op toe dat de gedragsregels worden nagekomen. Het is bijvoorbeeld verboden om honden mee naar binnen te nemen. Medewerkers dienen klanten er dus op te wijzen dat dit niet mag en wijzen op de aanlijnplek voor honden bij de ingang van het gebouw.

Toezeggingen. Een medewerker moet er alert op zijn dat geen verwachtingen worden gewekt of toezeggingen gedaan, waarvan de haalbaarheid niet vaststaat.

Fouten. Een medewerker zal gemaakte fouten toegeven, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer de fout hersteld wordt.

Melden. Een medewerker is verplicht om meldingen te maken van een constatering van agressie en/of geweld, of een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren. Bijvoorbeeld: een klant die zichtbaar een mes bij zich draagt. De melding moet schriftelijk doorgegeven worden aan de afdelingsmanager. Bij het dragen van een wapen wordt de politie ALTIJD in kennis gesteld.

E Gedragsregels voor burgers

Onderstaand enkele voorbeelden van gedragsregels die u voor burgers kunt opstellen.

Als u onze organisatie bezoekt hanteren wij de volgende gedragsregels en maatregelen:

- U meldt zich altijd bij de balie; bij aanwezigheid zonder geldige reden, verzoeken wij u het gebouw te verlaten.
- Op schelden, discriminerende taal of schreeuwen wordt u aangesproken; bij herhaling wordt u niet verder geholpen.
- Bedreiging van medewerkers tolereren wij niet; u wordt dan niet verder geholpen en bij herhaling ontzeggen wij u de toegang tot het gebouw.
- Andere burgers/bezoekers lastigvallen is niet toegestaan; u wordt dan verzocht het gebouw te verlaten.
- Bij het gooien met voorwerpen of het aanrichten van vernielingen schakelen wij de politie in voor proces-verbaal; de kosten worden op u verhaald; de toegang wordt u ontzegd.

F

Collegiale steun

Wanneer moet een medewerker vragen om collegiale ondersteuning of alarm slaan? Hiervoor gelden de volgende richtlijnen:

- Als een medewerker inschat dat het gesprek, waar hij zich op voorbereidt, mogelijk tot agressie kan leiden, dan roept hij de hulp van een collega in. Hij maakt een stand-by afspraak of ze trekken gezamenlijk op.
- Als een medewerker voelt aankomen dat zijn eigen emoties te sterk worden, vraagt hij een collega het gesprek over te nemen.
- Als een medewerker door een burger persoonlijk wordt bedreigd, beëindigt hij het contact en slaat alarm.
- Als er sprake is van fysieke agressie beëindigt de medewerker het contact en slaat alarm.

Er zijn situaties waarbij het mogelijk en zelfs gewenst is om als medewerker niet alleen op te treden. Dan is het beter om gezamenlijk op te treden. Hieronder geven we een aantal voorbeelden.

Preventieve aanwezigheid: Dit is de meest milde vorm van collegiale ondersteuning die een medewerker inzet als hij verwacht dat zijn cliënt mogelijk agressief zal reageren. In dat geval maakt hij gebruik van een 'veilige spreekkamer' en zorgt ervoor dat een of enkele medewerkers zichtbaar en/of hoorbaar op de gang of in de directe omgeving aanwezig zijn. De collega's dienen op een zodanige manier aanwezig te zijn dat dit op zich geen agressie uitlokt. Op het moment dat de spanning bij de cliënt oploopt, bijvoorbeeld doordat hij luider gaat spreken, kan een van de collega's even het hoofd om de hoek steken "omdat zij dachten dat er iemand riep". Dit verhoogt de drempel voor de cliënt om agressief gedrag te vertonen.

Neutrale derde partij / passief: Het kan de-escalierend werken om een medewerker, die te maken heeft met een agressieve cliënt, (passief) te helpen. De collega moet wel vooraf inschatten of hulp echt nodig is. De beste keuze is de medewerker zelf de situatie te laten oplossen. De collega die te hulp schiet kan erbij gaan zitten of staan, znodig stelt hij zich even voor en vertelt dat hij als collega graag wil weten wat er aan de hand is.

Neutrale derde partij / de-escaleren: Een collega kan ook een medewerker helpen door een actieve rol te spelen in het de-escaleren. Hij stelt zich dan op als neutrale, derde partij. Het eerste doel hierbij is de cliënt te laten uitzaden, de cliënt moet eerst zijn verhaal doen en uitleggen waarom hij boos is. De collega moet hierbij als derde partij zeer zorgvuldig te werk gaan want zowel de medewerker als de agressieve cliënt lopen het risico op gezichtsverlies of statusverlies. De derde partij gaat alleen in op de feitelijkheden en laat zich niet verleiden om een mening te geven over de kwestie. Hij doet geen uitspraken over wie er in deze situatie gelijk heeft. De derde partij moet wel opletten wat hij toestaat dat over elkaar gezegd wordt. Als de agressieve cliënt tot bedaren is gekomen, laat hij de medewerker zijn verhaal doen. Hij zorgt ervoor dat er een afspraak komt waar iedereen zich in kan vinden.

Neutrale derde partij / afleiden en weggeleiden: Soms is het gewenst om een agressieve cliënt weg te halen uit een bepaalde ruimte. Bijvoorbeeld omdat de agressie teveel onrust veroorzaakt bij andere bezoekers of cliënten.

Soms lukt dat als derde partij het beste. De derde partij roept nog geen weerstand op en kan daardoor beter met een dergelijk voorstel komen. Vooral als de medewerker vanwege zijn werkzaamheden niet even ergens anders naar toe kan gaan, kan het belangrijk zijn dat een derde partij deze rol pakt.

Ingrijpen in een conflict tussen twee cliënten: Bij ingrijpen in een conflict, bijvoorbeeld tussen twee cliënten, is het wenselijk om met minimaal twee medewerkers te zijn. In die situatie is het belangrijk dat deze medewerkers van elkaar weten wat ze gaan doen en dat ze op elkaar kunnen vertrouwen. Daarom moeten ze vooraf, al is het maar voor enkele seconden, even afstemmen bijvoorbeeld over wie wie benadert. Ze moeten gelijktijdig op de cliënten afstappen en contact maken zoals afgesproken. Daarbij moeten ze vooral hun stem gebruiken. Mensen die ruzie maken zijn op elkaar gefixeerd en praten hard. De medewerkers proberen hun aandacht te trekken en spreken luid genoeg. Het is handig als ze de naam van de cliënt die ze aanspreken kennen. Ze moeten wel denken aan hun eigen veiligheid en de cliënt het liefst niet aanraken. Ruziemakers kunnen daar vaak slecht tegen, met het risico dat daarmee de spanning vergroot. De medewerkers maken oogcontact en gaan onmiddellijk vragen stellen: "Wat is er aan de hand? Waarom bent u zo kwaad?" etc. Terwijl ze er alles aan doen om het contact vast te houden, blijven ze bewegen rond de cliënten. Op deze manier zorgen ze ervoor dat het oogcontact tussen de ruziemakers wordt verbroken. Ze moeten zo snel mogelijk proberen de partijen te scheiden door een van beide mee te nemen naar een andere ruimte. Als de twee ruziemakers zijn gescheiden, kunnen de medewerkers zich richten op het kalmeren. Ze moeten wel steeds op elkaar blijven letten.

In deze gevallen is het goed een 'veilige spreekkamer' te gebruiken. Dat is een spreekkamer met twee uitgangen, een alarmknop, voldoende ramen om informele sociale controle mogelijk te maken, en ontdaan van gevaarlijke voorwerpen.

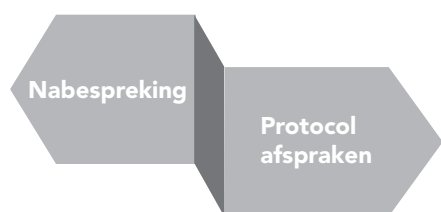
Oefen als team in het gezamenlijke optreden en spreek de bovenstaande varianten goed door. Evalueer het gezamenlijke optreden. Geef aan wat van elkaar als steunend wordt ervaren en wat er mist.

Kunnen rekenen op collega's geeft een veilig gevoel

G Nabespreking ernstig incident

Het is belangrijk om te kijken wat we van agressie-incidenten kunnen leren. Zijn er risico's die we over het hoofd hebben gezien, zijn er werkafspraken die in de praktijk niet het beoogde effect hebben. Moeten we de werkinstructies bijstellen? Moeten medewerkers beter getraind worden? Moeten we het agressierisicoprofiel en/of het agressieprotocol bijstellen?

Een goede analyse kan helpen incidenten in de toekomst te voorkomen. Om die reden analyseren we elk kwartaal incidenten uit het incidentenregister. Ook de afdelingsmanagers en hun teams moeten de incidenten nabespreken en hun conclusies trekken, bijvoorbeeld over het aanpassen van werkafspraken in het agressieprotocol. Onderstaand geven we een overzicht van zaken die besproken moeten worden na een ernstig incident.



Wie analyseert...

Het is de verantwoordelijkheid van de afdelingsmanager om ernstige incidenten te analyseren en noodzakelijke maatregelen te treffen om zo herhaling te voorkomen.

Wat is een ernstig incident

Met ernstige incidenten bedoelen we incidenten die 'aangiftewaardig' zijn. Dat wil zeggen: er is sprake van persoonlijke bedreiging, fysieke agressie en/of materiële schade.

Randvoorwaarden

Het analyseren van een ernstig incident heeft alleen zin als aan enkele randvoorwaarden is voldaan:

- De (gedelegeerd) verantwoordelijke moet de opdracht geven.
- De analyse moet niet bedreigend overkomen.
- De cultuur binnen de organisatie moet voldoende open en veilig zijn, dus geen afrekencultuur.
- De nabespreking moet binnen een periode van 2 weken zijn uitgevoerd.

Let op:

Besprek het incident, niet de medewerker!

Analyseren in drie stappen

Het analyseren van een incident gaat in drie achtereenvolgende stappen:

1. De afdelingsmanager bespreekt het incident met de betrokkene(n).
2. De afdelingsmanager bespreekt het incident met het team.
3. De afdelingsmanager trekt conclusies en stelt een verbeterplan op.

Het is belangrijk aan het eind een goed beeld te hebben van wat er is gebeurd.

De analyse vragen

De onderstaande vragen zijn een hulpmiddel voor de afdelingsmanager bij het voeren van de gesprekken:

- Waren er vooraf waarschuwingssignalen? Was het incident überhaupt te voorzien? Hoe reageerde de medewerker op de signalen?
- Welke voorzorgsmaatregelen zijn vooraf getroffen?
- Zijn medewerkers voldoende vaardig?
- Zijn er werkinstructies voor dergelijke situaties en zijn die opgevolgd?
- Heeft de medewerker assistentie gevraagd of alarm geslagen? Hebben deze procedures goed gewerkt?
- Hoe is de eerste opvang en nazorg verlopen? Is er gehandeld volgens het protocol?
- Is de cliënt op zijn gedrag aangesproken, is er aangifte gedaan en is er een sanctie opgelegd?
- Is het incident nabesproken met betrokkene(n), dader en team?

Welke conclusies zijn er te trekken?

- Zijn medewerkers voldoende voorbereid op dergelijke situaties?
- Functioneren het agressiebeleid en de protocolafspraken goed?
- Zijn de werkinstructies toereikend?
- Welke preventieve maatregelen zijn nodig?
- Moet het agressierisicoprofiel bijgesteld worden?
- Moet het agressieprotocol bijgesteld worden?



Voorbeeld registratieformulier

Zie voorbeeld formulieren i: Werkmap Agressiebeleid, Uitgave Stimulansz en het A+O fonds Gemeenten, blz. 71 /m 77

Persoonsgegevens

Naam medewerker M V

Geboortedatum

Adres en postcode

Functie

Afdeling en telefoonnummer

Naam leidinggevende tijdens incident

Incidentgegevens

Datum en tijdstip incident Datum: Tijd:

Locatie

Gegevens veroorzaker

Dader onbekend?

Zijn er al eerder incidenten met deze dader?

Relaas.

Vertelt u in uw eigen woorden wat er is gebeurd?

Wie of wat was het doelwit (medewerker/voorwerpen?)

Is er sprake van letsel? Nee Ja, namelijk:

Is er sprake van schade aan persoonlijke eigendommen? Nee Ja, namelijk:

Is er sprake van schade aan gemeentelijke eigendommen? Nee Ja, namelijk:

Aard van agressief gedrag,

Kunt u het incident typeren in een of meer kenmerken?

Verbale agressie	Lichamelijk geweld	Bedreiging (intimideren)	Ongewenste seksuele aandacht
Verder invullen	Verder invullen	Verder invullen	Verder invullen

Aangifte

Heeft u aangifte gedaan?

Procesverbaalnummer (Xpol-nummer):

Heeft u een melding gedaan?

Vervolg

Bent u nog in staat u werk voort te zetten?

Wat is de aanleiding?

Hoe gaat het nu met u (geestelijk/fysiek)

Is er nazorg gewenst? Nee Ja, eventuele toelichting:



RI&E agressie en geweld

De Arbowet verplicht werkgevers tot het opstellen van een risico inventarisatie en evaluatie. Onderdeel van deze RI&E zijn agressie en geweldsrisico's. In deze bijlage noemen wij de onderwerpen die in een dergelijke inventarisatie aan de orde moeten komen.

De RI&E A&G gaat uit van een brede benadering en sluit aan bij de richtlijnen en uitgangspunten van het kader 'Agressie en geweld'. Zowel de beleidsmatige, curatieve als preventieve aanpak komen aan de orde. De vragen zijn als volgt gegroepeerd:

1. Curatieve aanpak:
 - a. Alarm en assistentie inschakelen;
 - b. Melden, registreren en analyseren;
 - c. Opvang en nazorg;
 - d. Sancties, aangifte en schadevergoeding.

2. Preventieve aanpak:
 - a. Inrichting gebouw en omgeving;
 - b. Inrichting werkprocessen;
 - c. Huisregels en gedragsregels;
 - d. Training en instructie van medewerkers;
 - e. Samenwerking van team en afdelingsmanager;
 - f. Samenwerking met ketenpartners.

3. Beleidsmatige aanpak:
 - a. Taken en verantwoordelijkheden vastleggen;
 - b. Risico's in kaart brengen;
 - c. Beleidscyclus doorlopen.

Curatieve aanpak	ja / nee
<i>Alarmeren en assistentie inschakelen bij agressie en dreiging</i>	
Er zijn werkafspraken over het inschakelen van een collega	
Er zijn werkafspraken over inschakelen van de politie	
Er zijn normtijden gesteld voor de opkomst van hulp	
Er is een alarmsysteem op kritische punten in het gebouw	
Er zijn afspraken met ambulante medewerkers over alarm slaan, bereikbaarheid, achterwacht, traceersysteem, opkomsttijden, bewaking / begeleiding	
<i>Melden, registreren en analyseren van agressie en geweld</i>	
Er is een duidelijke definitie voor: agressie en gewelddadig gedrag, te onderscheiden vormen van agressief gedrag	
Er is een duidelijke indeling naar vormen van agressief gedrag	
Er is een incidentenregistratiesysteem	
Er is een procedure voor melden en registreren	
Er is een instructie voor het melden aan Arbeidsinspectie	
Er zijn afspraken over analyseren en rapporteren	
De afspraken over registreren en analyseren worden nageleefd	
Er is een coördinator aangewezen die het incidentenregister bijhoudt	
<i>Opvang en nazorg van medewerkers</i>	
Er is een procedure 'Eerste opvang'	
Er is een procedure 'Nazorg'	
De taken m.b.t. opvang en nazorg zijn ondergebracht	
Er is voldoende kennis en kunde bij opvang	
Opvang en nazorg werken naar verwachting	
<i>Dadergerichte aanpak: sancties, aangifte en schadeverhaal</i>	
Er zijn afspraken over het aanspreken van burgers	
Er zijn afspraken met medewerkers over het doen van aangifte	
Er zijn afspraken met politie en officier van justitie (OM)	
Er zijn afspraken over opleggen van sancties	
Er zijn afspraken over de omgang met veelplegers	
Er zijn afspraken over de schadeafhandeling: voegen, civielrechtelijke procedure, verzekering medewerker/werkgever	

Preventieve aanpak	ja / nee
<i>Veilige inrichting van gebouw en omgeving</i>	
Er zijn afspraken over de veiligheidsaspecten: toegang tot het gebouw, inrichting receptie, toegangscontrole	
Er zijn afspraken over de veiligheidsaspecten: scheiding publiek en medewerkers deel van het gebouw, gesloten ruimtes, overzichtelijkheid, verstopplekken, vluchtwegen, cool down ruimte	
Er zijn technische voorzieningen zoals: alarminstallatie, camera- toezicht, brandalarm, noodverlichting, hang- en sluitwerk	
Er zijn procedures bedrijfshulpverlening	
Er zijn afspraken over inzet beveiligers	
Er zijn afspraken over inrichting van spreekkamers	
Er zijn afspraken over inrichten balie	
Er zijn afspraken over inrichten wachtkamers	
<i>Veilig inrichten van werkprocessen</i>	
De 'kritische' momenten in het primaire proces zijn bekend	
Er is voorlichting over risicovolle taken	
Teamleden weten hoe risico's in te schatten	
Risicovolle taken worden voorgesproken	
Incidenten worden nabesproken	
Er zijn afspraken over te nemen voorzorgsmaatregelen	
Er is een procedure 'Veilig op huisbezoek'	
Er zijn afspraken over alleen werken	
Er zijn afspraken over werken buiten kantoor tijden	
Er zijn afspraken over samenwerken met politie	
Er zijn afspraken over samenwerken met beveiligers	
Er zijn afspraken over de omgang met veelplegers	
Er zijn afspraken over de omgang met risicogroepen en risico situaties	
<i>Huisregels en gedragsregels</i>	
Er zijn gedragsregels voor medewerkers en burgers	
De gedragsregels zijn bekend bij medewerkers en burgers	
Er is toezicht op naleven van gedragsregels	
Medewerkers en burgers worden aangesproken bij overtreding	
Er zijn afspraken over het opleggen van sancties	
<i>Training en instructie van medewerkers</i>	
Er zijn afspraken over bijscholing van medewerkers (hoe vaak en hoe lang)	
Er zijn afspraken over instructies voor nieuwe medewerkers	
Er zijn afspraken over de inhoud van agressietrainingen	

Welke onderwerpen komen in de training aan de orde:

- Traumaverschijnselen herkennen
- Risico-inschatting
- Werking van het agressiemechanisme
- De eigen protocollen en werkinstructies
- De-escaleren
- Collegiale ondersteuning
- Fysieke weerbaarheid
- Veiligheid op straten en pleinen
- Veilig op huisbezoek
- Samenwerken bij conflicten
- Eerste opvang
- Nazorg verlenen
- Zelfcontrole en beheersing

Samenwerking van team en afdelingsmanager gericht op veilig werken

Afdelingsmanager en team letten erop dat teamafspraken worden nageleefd

Het thema 'veilig werken' staat regelmatig op de agenda

Het team weet hoe risico's in te schatten

Het team krijgt voorlichting over risicovolle taken

Het team neemt passende maatregelen bij risicovolle taken

Het team stelt duidelijke grenzen aan het gedrag

Het team heeft afspraken over het aanspreken van burgers en collega's op onacceptabel gedrag

Het team besteedt aandacht aan de werkhouding in relatie tot A&G

Binnen het team worden incidenten nabesproken

Het team evalueert jaarlijks het (eigen) agressieprotocol

Samenwerking met ketenpartners bij aanpak agressie en geweld

Er zijn afspraken met ketenpartners over aanpak A&G o.a. politie, Arrondissementsparket

Er zijn samenwerkingsafspraken met voordeurdelers o.a. bedrijfsverzamelgebouwen

Beleidsmatige aanpak

Taken en verantwoordelijkheden vastleggen

Er is een gedelegeerd verantwoordelijke aangewezen

De verantwoordelijkheden van de afdelingsmanagers zijn duidelijk beschreven

De verantwoordelijkheden van medewerkers zijn duidelijk beschreven

De verantwoordelijkheden van P&O, arbocoördinator en preventiemedewerker zijn vastgelegd

Het toezicht op de naleving van het beleid A&G is geregeld

Risico's vaststellen

Er is een actuele RI&E inclusief een deel A & G

Risicovolle momenten in het primaire proces zijn vastgelegd, agressierisicoprofiel opstellen

Er is een plan van aanpak A & G

Beleidsproces

Er wordt gewerkt met een arbo-jaarplan

Het beleid wordt jaarlijks geëvalueerd

Er is een intentieverklaring

Er wordt samengewerkt met OR

Er is een klachtenregeling voor medewerkers

Er is voorzien in een bestuurlijke koppeling van het A&G- beleid aan de P&C-cyclus

