



expertisecentrum
veilige publieke taak

Voorkomen en beperken van agressie en geweld

Essentiële onderdelen van uw plan van aanpak
van agressie en geweld





Voorkomen en beperken van agressie en geweld

Essentiële onderdelen van uw plan van aanpak
van agressie en geweld



Voorkomen en beperken van agressie en geweld

Agressie en geweld tegen hulpverleners en andere publieke dienstverleners is onacceptabel. Agressie en geweld 'horen' niet bij de publieke taak.

Zijn agressie en geweld gericht tegen medewerkers, die voor onze samenleving publieke taken vervullen? Dan raakt dat niet alleen de individuele medewerker, maar het bedreigt ook de adequate uitvoering van de publieke taak en veroorzaakt gevoelens van onveiligheid bij de burger.

Het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het expertisecentrum Veilige Publieke Taak stimuleren werkgevers tot het voorkomen en beperken van agressie en geweld tegen hun werknemers.

Wat verstaan we onder voorkomen en beperken?

Voorkomen is maatregelen ontwikkelen, uitvoeren, beheren en evalueren, om ervoor te zorgen dat agressie en geweld (gericht op medewerkers met een publieke taak) zich niet voordoen.

Beperken richt zich op het zo min mogelijk voordoen van agressie- en geweldsincidenten en/of het beperken van de gevolgen ervan.

Het belang van voorkomen en beperken

Het is aangetoond dat medewerkers die te maken krijgen met agressie en geweld:

- zich onveilig voelen;
- zich vaker ziekmelden;
- meer stress ervaren;
- minder tevreden zijn in hun baan.

Deze gevolgen zijn nadelig voor medewerker, organisatie en samenleving.

Een hand reiken

Met het stappenplan in deze handreiking kunt u stapsgewijs specifieke maatregelen uitwerken om agressie en geweld in uw organisatie helpen te voorkomen. Hebt u al een plan van aanpak? Het stappenplan helpt u uw huidige plan scherp te stellen op het voorkomen en beperken van agressie en geweld.

Voor wie?

Deze informatie is bedoeld voor medewerkers in de publieke sector die het beleid ter voorkoming en beperking van agressie en geweld ontwikkelen en hiervoor maatregelen opstellen.

Voordat u begint

U begeleidt en bewaakt de uitvoering van het plan van aanpak om agressie en geweld te voorkomen en te beperken, namens het bestuur en/of de directie van uw organisatie. Bedenk dat de rol van bestuur/directie cruciaal is bij de gehele aanpak van agressie en geweld. Zij zijn immers wettelijk verplicht arbeidsomstandighedenbeleid te voeren. Van belang is dat het bestuur zich hard maakt voor een effectieve aanpak van agressie en geweld, hierin het voortouw neemt en het goede voorbeeld geeft. Overtuig hen door inzichtelijk te maken hoe de organisatie kan omgaan met agressie- en geweldsincidenten en wat dit de organisatie oplevert.

Praktijkvoorbeelden

Herkent u zich in onderstaande vragen?

- Hoe stimuleert u medewerkers tot het melden van incidenten?
- Hoe brengt u de subjectieve (on)veiligheid op uw afdelingen in kaart?
- Hoe schat u vooraf de situatie in bij een huisbezoek?
- Welke afspraken leggen we vast in een gedragscode?
- Welke huisregels kunnen we opstellen?
- Hoe kunt u uw medewerkers ondersteunen bij het bespreekbaar maken van agressie-incidenten?
- Welke zaken kunt u opnemen in uw protocol?

Antwoorden op deze en andere vragen zijn uitgewerkt in praktijkvoorbeelden op onze website

www.evpt.nl/aanpak-agressie/voorbeelden/

Stappenplan 'Voorkomen'

Met behulp van dit stappenplan komt u eenvoudig te weten welke stappen u kunt nemen om agressie en geweld te voorkomen, dan wel te beperken. Het stappenplan is te gebruiken als een richtlijn.

Met dit stappenplan kunt u ook uw bestaande aanpak tegen het licht houden en aanscherpen: vergelijk uw aanpak met dit stappenplan en u ziet wat u eventueel nog verder kunt verdiepen.

Meer informatie over wettelijk kader en bijbehorende definities van agressie en geweld vindt u achterin deze brochure en op www.evpt.nl

Overzicht stappenplan

Stap	Activiteiten
1. Voorbereiden	<ul style="list-style-type: none">• risico's in kaart brengen• norm en grenzen bepalen• beleid organiseren en verankeren
2. Specifieke maatregelen opstellen	<ul style="list-style-type: none">• huisregels opstellen• gedragsregels opstellen• personeel voorlichten, trainen en instrueren• zorgen voor veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen• meld- en registratiesysteem opzetten• protocol opstellen• samenwerking bevorderen van teams en/met leidinggevenden• samenwerken met andere organisaties• communicatie
3. Invoeren	<ul style="list-style-type: none">• evalueren• borgen• checklist

Stap 1

Vorbereiden

1.1 Risico's in kaart brengen

U bent wettelijk verplicht de risico's op agressie en geweld op uw werkvloer te inventariseren, te analyseren en schriftelijk vast te leggen. Door een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) te maken, krijgt u inzicht in risicovolle situaties, locaties, momenten en personen. Op basis hiervan kunt u maatregelen nemen om de risico's uit te sluiten of te beperken. Met een tijdspad voor de uitvoering neemt u die maatregelen op in uw plan van aanpak.

Hoe? Zo!

- Definieer wat agressie en geweld is.
- Kijk welke incidenten zich het afgelopen jaar bij uw organisatie hebben voorgedaan, bijvoorbeeld in uw incidentenregistratiesysteem of naar de resultaten van een enquête. Kijk dan naar:
 - aanleiding;
 - vorm;
 - aantal;
 - gevolgen van het incident, zoals ziekteverzuim;
 - de soorten functies, die uw medewerkers uitvoeren.

Met de verkregen informatie kunt u de volgende vragen beantwoorden:

- Welke vormen van agressie komen voor?
- Op welke dagen en tijdstippen vinden de meeste incidenten plaats?
- Op welke plaatsen vinden de meeste incidenten plaats?
- Bij welke taken of handelingen doen zich de meeste incidenten voor?
- Wat zijn de belangrijkste aanleidingen?
- Wat zijn de gevolgen voor medewerkers?

Wilt u weten welke aanpak zich het beste leent voor uw organisatie?

Neem dan contact op met het expertisecentrum Veilige Publieke Taak.

Wanneer u uw RI&E opstelt, is het belangrijk dat u inspeelt op de doelgroep van uw organisatie. Zo kunt u inschatten met welke soorten agressie en met welk type dader uw medewerker te maken kan krijgen en welke aanpak nodig is. Cameratoezicht werkt bijvoorbeeld vooral preventief bij calculerende daders: daders die voor het begaan van een delict een bepaalde afweging maken.

Vraag u af wat de aard van de relatie is tussen uw medewerker en de burger, kortdurend of langdurend. Dat is van belang bij het contact. Bij een kortdurende relatie, bijvoorbeeld aan de balie van de gemeente, past een dadergerichte aanpak, ook al is het contact kort.

1.2 Norm en grenzen bepalen

Om vast te stellen welke grenzen uw organisatie hanteert, zijn de volgende uitgangspunten essentieel:

- agressie en geweld worden niet getolereerd;
- de persoonlijke veiligheid van de medewerker staat altijd voorop.

Iedereen beleeft, interpreteert, hanteert en normeert agressie en geweld op zijn eigen manier. Toch is een uniform organisatiestandpunt gewenst over welk gedrag u niet accepteert.

Een formeel organisatiestandpunt is nodig om de grens in- en extern te bepalen en te borgen. Juist door de organisatienorm duidelijk en eenduidig te stellen, wordt voorkomen dat medewerkers deze afzonderlijk kunnen stellen en hiermee verschillende signalen naar de cliënt geeft.

Hebt u hulp nodig bij het bepalen van uw grenzen? Het expertisecentrum Veilige Publieke Taak organiseert regelmatig workshops over het stellen van grenzen. Ook heeft het ruime ervaring in het begeleiden van organisaties met het opstellen van de organisatienorm.

Om landelijk en sectorbreed een vuist te maken tegen agressie en geweld hebben diverse ministers en vertegenwoordigers van alle sectoren in het publieke domein de landelijke norm Veilige Publieke Taak ondertekend. Bij deze norm past het beeldmerk 'handen af van onze helpers'.



De norm is:

- Agressief of gewelddadig gedrag wordt nooit getolereerd
- Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen
- Volg de aanwijzingen van de professional op
- Verstoor de (bedrijfs)orde niet

Op basis van deze norm kunt u de norm voor uw eigen organisatie en (huis) regels voor bezoekers opstellen.

Voorbeeld van een specifieke norm:

Bij geweld doen we aangifte bij politie. Gooien met voorwerpen betekent een onmiddellijke verwijdering uit het pand. Houd afstand wanneer andere klanten worden geholpen.

Hoe? Zo!

- Formuleer de norm samen met een vertegenwoordiging van de medewerkers.
- Leg de norm voor aan de ondernemingsraad.
- Stel de norm voor acceptabel gedrag binnen uw organisatie vast.
- Licht de norm toe bij de medewerkers en train hen in het handhaven ervan.
- Maak de norm bekend bij de bezoekers.
- Bespreek de afspraken periodiek met uw medewerkers en stel waar nodig bij.

Aandachtspunt: wat moet en mag een medewerker doen wanneer iemand de norm overschrijdt? Vraag: mag een leraar een leerling beetpakken en de klas uitzetten? Beschrijf dit helder en concreet.

1.3 Beleid organiseren en verankeren

Nadat u de risico's in kaart hebt gebracht, de norm hebt gesteld en de grenzen hebt bepaald, voert u de voor uw organisatie relevante preventieve maatregelen in.

Om draagvlak bij uw medewerkers te krijgen en daarmee uw beleid te verankeren, adviseren wij u om tijdig en helder te communiceren over het waarom van die maatregelen.

Hoe? Zo!

- Wees open en eerlijk. Stel veranderingen en doelstellingen realistisch voor. Communiceer niet alleen bij aanvang en afronding van een project, maar zeker ook tussentijds.
- Maak acties zichtbaar en maak ook kleine vorderingen bekend.
- Vraag de medewerkers die met het beleid moeten werken regelmatig om reacties en feedback.
- Ga na of medewerkers zich voldoende competent en gesteund voelen in de nieuwe manier van werken. Bied, waar nodig of gewenst, extra informatie, steun of training.
- Erken en beloon motivatie en geleverde inspanningen. Voelt u een zekere terughoudendheid bij medewerkers? Begin dan eerst klein: bijvoorbeeld met een afdeling of een team waar de behoefte aan agressiebeheersing het grootst is.

Stap 2

Specifieke maatregelen opstellen

2.1 Huisregels opstellen

Huisregels worden opgesteld voor bezoekers van de organisatie en zorgen voor duidelijkheid. Zo kunnen lastige situaties waarbij bezoekers die afwijkend gedrag vertonen, worden voorkomen. Stel heldere huisregels op.

Hoe? Zo!

Geef duidelijk aan wat de bezoeker van uw organisatie mag verwachten.

Bijvoorbeeld: "organisatie X, wij

- behandelen u met respect;
- staan u op correcte wijze te woord;
- lichten u op correcte wijze voor en informeren u over de stand van zaken;
- gaan op correcte wijze met uw persoonlijke gegevens om;
- houden ons aan de afspraken die wij met u maken."

Maak duidelijk wat u van de bezoeker verwacht. Bijvoorbeeld:

- behandel onze medewerkers met respect;
- sta onze medewerkers correct te woord;
- houdt u aan de afspraken.

Laat duidelijk weten welk gedrag u niet tolereert, zoals:

- handtastelijkheden en/of lichamelijk geweld;
- schelden, beledigen, discriminerende taal of schreeuwen;
- met spullen gooien, of vernieling;
- intimideren.

Wat u niet tolereert, geldt voor alle soorten contacten. Dus ook aan de telefoon, in het e-mailverkeer en bij (huis)bezoek.

2.2 Gedragsregels opstellen

Gedragsregels worden opgesteld voor de medewerkers en hebben een preventieve werking. Ze hebben als doel te voorkomen dat een medewerker door houding of gedrag zelf aanleiding geeft tot agressief gedrag.

De gedragsregels hebben ook betrekking op de onderlinge samenwerking van teams of collega's. Wanneer teams slecht samenwerken, neemt de kans op agressie en geweld toe. Een slechte werksfeer maakt het mogelijk collega's tegen elkaar uit te spelen. Als de communicatie niet goed verloopt, kunnen misverstanden, problemen, irritatie en agressie ontstaan. Als teams onderling open communiceren, goed samenwerken en collega's elkaar steunen, neemt het gevoel van veiligheid toe.

Persoonlijk contact tussen gemeente en burger over een geweigerde uitkering of vergunning werkt veelal beter voor het begrip of de acceptatie van het geweigerde verzoek, dan een (standaard)brief.

Hoe? Zo!

- Bespreek in een kleine groep van medewerkers van diverse afdelingen en OR-leden wat u samen gewenst en ongewenst vindt in de omgang met bezoekers én in de omgang met elkaar.
- Groepeer deze bevindingen tot een beperkt aantal (ongeveer tien) hoofdzaken.
- Formuleer deze vervolgens positief en op gedragsniveau. Dit is belangrijk om mensen te kunnen aanspreken.
- Bespreek de (maximaal tien) overgebleven stellingen breed in de teams van uw organisatie.
- Aan de hand van de uitkomst van de besprekingen formuleert u gedragsregels.
- Maak de gedragsregels onderdeel van de functioneringsgesprekken en bespreek ze met elke nieuwe medewerker.
- Maak de gedragsregels op een aantrekkelijke manier zichtbaar, bijvoorbeeld met aansprekende posters.

Gedragsregels zijn voor de medewerkers (intern) en huisregels voor de bezoekers (extern).

2.3 Medewerkers voorlichten, trainen en instrueren

Het voorlichten, trainen en instrueren van medewerkers neemt u op in het plan van aanpak. Periodieke training helpt medewerkers professioneel om te gaan met agressie en geweld, het te beperken of te voorkomen. Training en scholing zijn daarom essentieel voor de veiligheid van individuele medewerkers.

De inhoud van een training moet afgestemd zijn op de aard en risico's van de betreffende functie en organisatie. Om de medewerkers persoonsgerichte kennis en vaardigheden te kunnen bijbrengen, is het verstandig de training te laten aansluiten op de persoonlijke competenties van de medewerker.

Het aanbod en het volgen van training en scholing geeft de medewerker veelal het gevoel dat de werkgever hem steunt. Dat vergroot het gevoel van veiligheid.

Onderling ervaringen laten uitwisselen door medewerkers, zorgt er ook voor dat regelmatig aandacht naar werkprocessen en regels uitgaat.

Hoe? Zo!

Besteed in ieder geval aandacht aan de volgende drie punten:

1. Voorlichting en instructie

- Beschrijf op welke manier, op welk moment en hoe vaak voorlichting moet worden gegeven. Bijvoorbeeld, tijdens de inwerkperiode, in de eerste maand na indiensttreding en vervolgens elk halfjaar.

2. Een training aanbieden

- Zorg ervoor dat de medewerkers in uw organisatie een training agressiehantering kunnen volgen en dat zij hun kennis en vaardigheden regelmatig opfrissen. Stel het volgende vast:
 - de inhoud van de training;
 - wie de training moeten volgen;
 - de lengte van de training;
 - hoe vaak een opfriscursus nodig is.

3. De inhoud van de training

- Geef in het plan van aanpak aan welke onderwerpen u relevant vindt om in een training op te nemen. Wij adviseren om de organisatiebrede norm in de training terug te laten komen en hoe je hier als medewerker naar kunt handelen.
- Enkele veelvoorkomende cursuselementen voor het voorkomen en beperken van agressie en geweld zijn:
 - kennis van eigen primaire reacties;
 - slecht nieuws brengen;
 - assistentie verlenen;
 - risico's inschatten;
 - collegiale ondersteuning;
 - ervaringen van medewerkers.

Toen die man na lang wachten eindelijk aan de beurt was, zag ik dat hij bijna ontplofte. Voordat hij uit zijn slof schoot, zei ik: 'Excuses voor het wachten. We nemen hier voor iedereen de tijd. Nu is het uw tijd. Wat kan ik voor u doen? En wilt u koffie?' Hij bekoelde ter plaatse.

2.4 Zorgen voor veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen

Om de veiligheid van de medewerkers te vergroten, moet de werkgever volgens de Arboret alle mogelijke bouwkundige, technologische, en organisatorische hulpmiddelen inzetten die toepasbaar zijn.

Hoe? Zo!

- Creëer en behoud een vriendelijke sfeer in publieksruimten, zoals wacht- en spreekruimten, open balie, loketten en dergelijke.
- Stel adequate procedures en werkwijzen op, waarbij de bezoeker centraal staat, zoals goede voorlichting en goede bereikbaarheid.
- Richt de ruimten, waarin medewerkers hun werk doen, veilig in.
- Inventariseer systematisch en regelmatig de risico's op onveilige werksituaties. Denk hierbij aan het gebouw, technische/materiële voorzieningen en pak deze aan.

Hoe bereik je, zo onopvallend mogelijk, veiligheid voor medewerkers en bezoekers? U kunt de ruimte inrichten volgens het CPTED concept¹.

Daarin zijn verschillende categorieën te onderscheiden, met bijbehorende positieve effecten:

- **Eigenaarschap**
Als de ruimte zo is ingericht dat je bij binnenkomst het gevoel krijgt dat de ruimte van iemand is, gedraag je je anders dan wanneer de ruimte van niemand lijkt te zijn.
Gebruikers van een heel nette ruimte zullen die ruimte eerder netjes houden omdat ze vermoeden dat iemand voor de ruimte zorgt.
- **Natuurlijk toezicht**
Als je een ruimte binnenkomt en daar het idee krijgt dat je gezien wordt, gedraag je je anders dan wanneer je denkt dat je niet wordt opgemerkt. Het gaat hier niet om een vorm van fysiek toezicht, maar om de wetenschap dat iemand op je let.

¹ Denken over sociale veiligheid in ontwerp en beheer heeft een internationale basis in CPTED: Crime Prevention Through Environmental Design. bron: <http://www.veilig-ontwerp-beheer.nl/theorie>

Hoe? Zo!

- Neem maatregelen die het gevoel van gezien worden vergroten.
- Plaats fysieke elementen, activiteiten en mensen zó dat de zichtbaarheid maximaal is.
- Zorg ervoor dat mensen elkaar op een positieve manier bejegenen bijvoorbeeld door rustige achtergrondmuziek te draaien.

Potentiële daders voelen de toegenomen controle en beseffen daarmee dat hun mogelijkheden tot wegluchten beperkt zijn.

Beheer van de ruimte

- Voer in de ruimte heldere en voor uw organisatie normale activiteiten uit, die het gevoel van veiligheid vergroten.
- Zorg dat de ruimte agressief gedrag ontmoedigt.

Hoe? Zo!

Natuurlijke surveillance:

- Maak vroegtijdig contact met de bezoeker door een vriendelijke begroeting bij binnenkomst.
- Laat geen losstaande objecten in de ruimte staan, waarmee iemand eventueel kan gooien.

2.5 Meld- en registratiesysteem opzetten

Om agressie en geweld (een volgende keer) te voorkomen en te beperken, is het belangrijk dat u inzicht heeft in de omvang van de problematiek binnen uw organisatie. Het melden en registreren van incidenten is daarom belangrijk. Ook is het belangrijk om te beoordelen of bepaalde maatregelen effect hebben en tenslotte kan het registreren van incidenten als hulpmiddel dienen om de afhandeling van incidenten te bewaken.

Een goed systeem biedt de mogelijkheid om verschillende vormen van ongewenst gedrag te registreren.

Hoe? Zo!

- Stimuleer dat uw medewerkers incidenten van agressie en geweld melden door duidelijk te maken waar en bij wie ze kunnen melden.
- Overweeg om de verantwoordelijkheid om incidenten van agressie en geweld te verzamelen bij één persoon te beleggen.
- Zorg dat het registratiesysteem toegankelijk en gebruiksvriendelijk is
- Analyseer periodiek de incidentenregistratie.
- Stel op basis daarvan eventuele acties en maatregelen voor ter aanscherping van het beleid.

Als u een eenduidige norm van wat acceptabel gedrag is, heeft gesteld, weten de medewerkers welke agressie-incidenten gemeld moeten worden.

Melden is het bekend maken van een voorval van agressie en geweld, door slachtoffer of getuige van het voorval, bij degene die in de organisatie hiervoor is aangewezen.

Registreren is het vastleggen van voorvallen, gemeld door slachtoffer of getuige, door de door het management aangewezen beheerder en onderhouder van het registratiesysteem.

Aangifte doen is de politie verzoeken een strafrechtelijk onderzoek in te stellen naar een gepleegd strafbaar feit, door slachtoffer, getuige of de werkgever. Lees hiervoor de brochure 'Aangifte doen'.

2.6 Protocol opstellen

Het agressieprotocol beschrijft wat we onder agressief en niet- acceptabel gedrag van klanten/burgers verstaan, welke maatregelen zijn afgesproken om dreigend ongewenst gedrag te voorkomen en welke maatregelen gelden tijdens en na afloop van een incident. Zo zijn de medewerkers op de hoogte van de vastgestelde regels.

Hoe? Zo!

Organisaties geven elk hun eigen invulling aan het protocol. Elke organisatie heeft andere omgevingsfactoren die de vatbaarheid en mate van agressie en geweld bepalen. Beschrijf in een protocol:

- Wat u onder grensoverschrijdend en ontoelaatbaar gedrag verstaat.
- Bij wie het slachtoffer / getuige een incident kan melden welke mogelijke maatregelen de organisatie treft bij een incident.
- Voorbeelden van strafbaar gedrag, zodat duidelijk wordt of aangifte gedaan kan worden.
- Wat te doen in geval van een noodgeval.
- Wat er wordt gedaan met een melding.
- Hoe u de dader(s) aanpakt.
- Wat er aan opvang, ondersteuning en nazorg na een incident wordt gedaan
- Bij wie men terecht kan voor meer informatie.

Het proces van het opstellen van het protocol en het bespreken ervan met de medewerkers, is net zo belangrijk als het protocol zelf.

2.7 Samenwerking bevorderen van teams en/met leidinggevenden

Uw aanpak om agressie en geweld te voorkomen en beperken, wordt pas effectief als afdelingen en teams praktische en concrete werkafspraken hebben gemaakt, kennen en toepassen.

Werkgevers zorgen ervoor dat de bevoegdheden en verantwoordelijkheden goed over de medewerkers zijn verdeeld. Daarbij houdt de werkgever rekening met de bekwaamheden van de medewerkers.

Hoe? Zo!

- Leidinggevenden besteden regelmatig aandacht aan veilig werken tijdens het werkoverleg.
- Leidinggevende laten bij ieder incidenten zien dat zij veilig werken belangrijk vinden en de gemaakt afspraken nakomen.
- Teams stellen hun eigen teamafspraken op over veilig werken.
- Leg deze teamafspraken vast, bijvoorbeeld in een agressieprotocol.
- Evalueer de teamafspraken jaarlijks.

Onderwerpen die tijdens het werkoverleg aan de orde kunnen komen, zijn bijvoorbeeld:

- voorlichting over de agressierisico's, zoals risicovolle activiteiten en plekken;
- risico's vroegtijdig signaleren;
- voorzorgsmaatregelen nemen;
- omgaan met gedrags- en huisregels;
- onderlinge samenwerking, sfeer van het team (veilig en open).

Met een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) wordt duidelijk waar de knelpunten zitten en welke facetten van de organisatie door de werknemers als onprettig worden ervaren. Het geeft tevens een beeld over hoe (on)veilig de medewerkers zich (kunnen) voelen. Het MTO maakt inzichtelijk waar mogelijk verbeteringen zijn aan te brengen om de tevredenheid van de medewerkers op een hoger niveau te krijgen.

2.8 Samenwerken met andere organisaties

Samenwerking met andere organisaties komt in veel gevallen niet alleen de veiligheid van medewerkers ten goede, ook de bezoeker is ermee gediend.

Denk hierbij aan:

- De samenwerking tussen school, politie, justitie, Bureau Jeugdzorg en Halt bij de aanpak van probleemjongeren.
- Cliënten van zowel de dag- als nachtopvang van de GGZ.

Voorkom dat bezoekers tussen deze organisaties blijven circuleren.

Zoek naar een gezamenlijke oplossing en stem de aanpak op elkaar af.

Dat is beter voor de cliënt en veiliger voor de medewerkers.

Hoe? Zo!

- Stel vast wie uw natuurlijke partners zijn, hetzij vanwege de huisvestings-situatie, hetzij omdat u werkt met eenzelfde klantenkring.
- Maak in de organisatie, of in het pand waar meer organisaties werken, duidelijk dat een bepaalde bezoeker lastig is geweest en of er aan iemand een sanctie is opgelegd.
- Informatie-uitwisseling over bezoekers die zich eerder lastig hebben opgesteld, is van groot belang om risicovolle personen of locaties te kunnen inschatten. Maak afspraken met de betrokken partners.

2.9 Communicatie

Door vanaf het begin van de aanpak van agressie en geweld communicatie-professionals te betrekken, worden gemeenschappelijke uitgangspunten voor communicatie helder en kan advies op maat worden gegeven. Bovendien kunnen hierdoor de verschillende communicatiemomenten, -middelen en -activiteiten goed op elkaar worden afgestemd. Op die manier leveren communicatiedeskundigen een goede en afgestemde bijdrage aan het omschreven resultaat. Elk traject heeft uiteraard zijn eigen dynamiek, doelstellingen en doelgroepen en daarmee een unieke uitwerking.

Een gezamenlijk opgestelde organisatienorm is een voorwaarde voor draagvlak voor een aanpak van agressie en geweld bij medewerkers. Blijf de norm uitdragen, ook als deze norm al langer bestaat. Informeer burgers en medewerkers actief over veranderingen, aanpassingen en resultaten van een aanpak.

Hoe? Zo!

- Bekijk in de checklist (paragraaf 3.3) per punt of u aandacht heeft besteed aan communicatie.
- Stem de interne en externe communicatie op elkaar af. Goede communicatie begint intern. Bijvoorbeeld: de norm die u intern heeft afgesproken, is dezelfde norm die u naar buiten communiceert.
- Benut een incident om het publiek voor te lichten over de normen die zijn vastgesteld en dat deze norm is overtreden.
- Informeer burgers ook via de website over het (nieuwe) agressiebeleid, de huisregels, gedragscodes of over een besluit over het agressieprotocol.

Stap 3

Invoeren

3.1 Evalueren

Het is aan te raden om de preventiemaatregelen in uw organisatie regelmatig te evalueren. Blijvende aandacht voor agressie en geweld is van belang. Actualiseer uw plan van aanpak regelmatig. Zo voorkomt u dat de plannen, maatregelen, afspraken en hun effectiviteit verloren gaan.

Hoe? Zo!

Ga periodiek na of:

- De gekozen aanpak per maatregel nog actueel is.
- Toename van agressie, veranderingen in de werkprocessen, verbouwingen of nieuwbouw aanpassing vergen van uw plan van aanpak.
- Er nieuwe inzichten en technieken zijn, die de aanpak van agressie en geweld kunnen verbeteren.
- De bereikte resultaten overeenstemmen met de gedefinieerde doel- en taakstellingen bij de start van de aanpak. De resultaten van deze vergelijking kunnen aanleiding zijn om de doelstellingen en de geplande activiteiten bij te stellen.

Kijk ook eens naar de checklist opgenomen onder paragraaf 3.3 in deze brochure, om de stappen uit dit stappenplan na te lopen.

Bij een evaluatie kunt u zichzelf bijvoorbeeld de volgende vragen stellen: Wat ging er goed? Waarop waren we minder goed voorbereid? Hebben de medewerkers zich veilig gevoeld?

Agressie en geweld hoeven geen eenmalige gebeurtenissen te blijven. Door niet te reageren op het agressieve en gewelddadige gedrag is de kans groot dat dit blijft voortbestaan en/of gaat escaleren. Zorg ervoor dat u de gevolgen van een incident beperkt en maatregelen neemt om het een volgende keer te voorkomen.

3.2 Borgen

Het agressie- en geweldsbeleidsplan en de protocollen zijn opgesteld. De volgende stap is: zorgen dat het beleid wordt uitgevoerd en daarmee wordt geborgd. Borging is belangrijk om:

- Het beleid een structurele plaats in de organisatie te geven.
- De omgeving en/of activiteiten zoveel mogelijk te laten aansluiten op het dagelijks handelen.

Ofwel: zorgen dat het beleid in de praktijk wordt uitgevoerd.

Hoe? Zo!

Neem de aanpak, inclusief de preventie van agressie en geweld, op in:

- de lopende beleidscyclus, dus onderdeel van:
 - het jaarplan;
 - de begroting;
 - ziekteverzuimcijfers;
 - risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).
- de normale werkprocessen:
 - werkinstructies (veilig werken);
 - functioneringsgesprekken;
 - werkoverleg;
 - introductieprogramma voor nieuwe medewerkers.
- de structuur, door:
 - taken en verantwoordelijkheden te beleggen;
 - een portefeuillehouder te benoemen in het management;
 - de preventiemedewerker collega's te laten attenderen op onveilige situaties en hen te laten adviseren.
- de cultuur, door:
 - gezamenlijke gedrags- en huisregels te hanteren en te handhaven;
 - openheid in gesprekken over agressie en geweld;
 - een collectieve verantwoordelijkheid te maken van de veiligheid en de handhaving ervan op de werkplek;
 - medewerkers te verplichten afspraken te maken voor gezamenlijk optreden.

Het bestuur en/of de directie blijven eindverantwoordelijk voor het beleid. Veiligheid vraagt betrokkenheid van zowel bestuur/directie als leidinggevend en medewerkers.

3.3 Checklist

Hebt u alle stappen uit dit stappenplan uitgewerkt?

Loop ze nog eens na aan de hand van deze checklist.

Stap 1. Voorbereiden

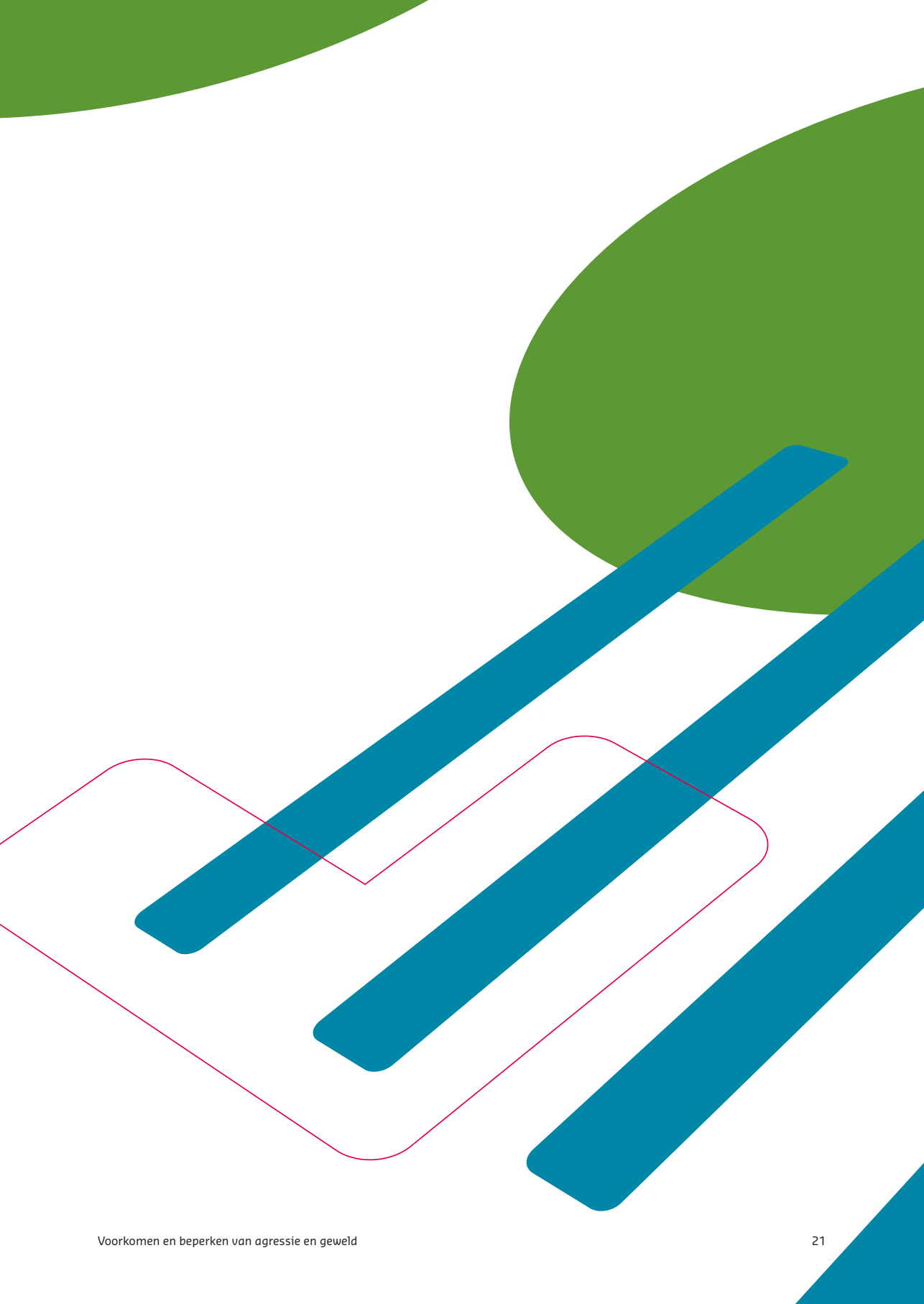
- Zijn de risico's in kaart gebracht? ja nee
- Zijn de norm en grenzen van de organisatie bepaald? ja nee
- Is de organisatie van het werk afgestemd op de actuele risico's? ja nee
- Is aandacht besteed aan verankering en organisatie van beleid? ja nee

Stap 2. Specifieke maatregelen opstellen

- Zijn huisregels opgesteld? ja nee
- Zijn gedragsregels voor uw medewerkers opgesteld? ja nee
- Is het personeel voorgelicht, getraind en geïnstrueerd? ja nee
- Is de personeelsbezetting afgestemd op de actuele risico's? ja nee
- Zijn er afspraken over een minimale personeelsbezetting bij risicovolle werkzaamheden? ja nee
- Zijn er afspraken over de inzet van ervaren medewerkers bij risicovolle werkzaamheden? ja nee
- Zijn de werkprocessen, werkomgeving en gebouwen veilig? ja nee
- Is er een meld- en registratiesysteem? ja nee
- Is er een agressieprotocol? ja nee
- Is de samenwerking van teams en leidinggevendenden op orde? ja nee
- Is de samenwerking met andere organisaties vastgelegd? ja nee
- Is aandacht besteed aan heldere communicatie bij alle stappen? ja nee

Stap 3. Invoeren

- Is evalueren standaard onderdeel van uw aanpak? ja nee
- Is het beleid geborgd? ja nee



Achtergrondinformatie

Acht maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid

Om landelijke uniformiteit in de aanpak van agressie en geweld door werkgevers te bevorderen, beveelt het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties acht maatregelen aan die de basis vormen voor een effectief veiligheidsbeleid.

De acht maatregelen zijn:

- 1 Laat externen weten wat uw organisatie-norm van acceptabel gedrag is.
- 2 Stimuleer dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
- 3 Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.
- 4 Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
- 5 Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressie heeft gebruikt tegen uw werknemers.
- 6 Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.
- 7 Verhaal de schade op de dader.
- 8 Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Voorkomen en beperken valt binnen de eerste vier maatregelen. Voor een uitwerking van de andere maatregelen verwijzen we naar brochures, die zijn te downloaden op de website: www.evpt.nl

Preventieve maatregelen staan niet op zichzelf, maar worden ingebed in een totaalaanpak die agressie en geweld tegen gaat. Andere onderdelen van die aanpak, zoals borging, nazorg, aangiftebeleid en handhaving, komen in de 'aanpak Veilige Publieke Taak' aan de orde.

Zie hiervoor: www.evpt.nl/aanpak-agressie/

Voorkomen is niet alleen proactief gericht, maar ook reactief. Door te leren van de ervaringen met incidenten die zich hebben voorgedaan, ontstaat inzicht in de risico's en gevaren. Dat maakt het mogelijk effectieve maatregelen te treffen om agressie en geweld te voorkomen en te beperken.

Wettelijk kader

In de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) staat:

- een algemene verplichting om arbeidsomstandighedenbeleid te voeren;
- een daarvan afgeleide verplichting die er mede op gericht is agressie en geweld te voorkomen.

Ook andere uitgangspunten zijn van belang bij preventie van agressie en geweld. Zoals het morele appèl om je niet agressief te gedragen, met een vertaling naar het civiele recht: 'Je zult je in het maatschappelijk verkeer zorgvuldig moeten gedragen, anders pleeg je een onrechtmatige daad.'

Dit is een uitgave van het
Expertisecentrum Veilige Publieke Taak
T 070 376 57 00
Postbus 556 | 2501 CN Den Haag
www.evpt.nl



Juli 2013