

Handboek agressie en geweld voorkomen, beperken, afhandelen

Faciliteren en ondersteunen van werkgevers en werknemers

Colofon

Uitgave

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Programma Veilige Publieke Taak
Telefoon (070) 426 64 96
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.minbzk.nl
www.veiligepublieketaak.nl

Gemaakt in samenwerking met

Vertige, Training & Advies
Amsterdam

Met bijdragen van

DSP-groep BV
Amsterdam

Ontwerp, print en productiebegeleiding

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties/
Grafische en Multimediale Diensten

Zetwerk

Formzet, Rijswijk

Foto

17891/1009-GMD53
April 2008

Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.
Vermenigvuldigen van informatie uit deze publicatie is toegestaan,
mits deze uitgave als bron wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Inleiding	7
1 Voorkomen algemeen: Een integrale aanpak	11
1.1 Integrale aanpak	11
1.2 Agressie en geweld	12
1.3 Agressiemechanisme	13
1.4 Visie op aanpak agressie en geweld in uw organisatie	14
1.5 Doelstelling formuleren	14
1.6 Beleid inbedden c.q. borgen	15
2 Voorkomen: Huisregels en gedragscodes	17
2.1 Voor welke situaties regels opstellen?	18
2.2 Huisregels voor burgers	18
2.3 Gedragscodes voor werknemers	18
2.4 Elkaar Aanspreken: het Blame model	19
2.5 Overige maatregelen om agressie en geweld te voorkomen	20
3 Beperken: Agressiehantering en de-escalatie technieken	23
3.1 Agressiehantering en de-escalatietechnieken	23
3.2 Agressiehantering en de-escalatie	25
3.3 Hulp inschakelen	26
3.4 Fysiek ingrijpen	29
4 Afhandelen: Opvang en nazorg	31
4.1 Eerste opvang	31
4.2 Nazorg	32
5 Afhandelen: Incidentregistratie	35
5.1 Wanneer registreren	35
5.2 Wat registreren	36
5.3 Registratieprocedure	37
5.4 Aangifte doen en schadeverhalen	38

Checklist Beleid A & G	39
Bijlage A	
Definitielijst	41
Bijlage B	
Uitwerking geweld	45

Voorwoord

Werknemers met een publieke taak vervullen in onze samenleving een belangrijke rol. Bij de uitvoering van hun functie worden zij in toenemende mate geconfronteerd met agressie en geweld. De afgelopen jaren is er regelmatig agressie en geweld gebruikt tegen hulpverleners, waaronder ambulancepersoneel. De publieke opinie en politiek vinden dit onacceptabel en eisen een harde aanpak. In 2006 is daarom het actieprogramma Aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak ontwikkeld. Dit actieprogramma is verder uitgewerkt in het Programma Veilige Publieke Taak (VPT), dat in oktober 2007 is aangeboden aan de Tweede Kamer.

Het programma is een van de tien beleidsprioriteiten van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De minister beoogt hiermee een blijvend herstel van het veilig en respectvol uitvoeren van de publieke taak. Het streven is dat er, ten opzichte van 2007, in 2011 vijftien procent minder incidenten zijn van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

Het Programma Veilige Publieke Taak is een eerste stap in de aanpak van agressie en geweld. Deze aanpak is in hoofdzaak gericht op de dader/burger en zijn ongewenste gedrag. Het uitgangspunt is dat de (wijze van) uitvoering van een publieke taak nooit ongewenst gedrag rechtvaardigt. Natuurlijk mag de burger het oneens zijn en zijn emoties hierover tonen. Hij heeft hiervoor diverse mogelijkheden. Maar agressief en gewelddadig gedrag is onacceptabel. Voor de werkgever en werknemer is het zaak al het mogelijke te doen om agressie en geweld te voorkomen, te beperken en af te handelen.

Werkgevers zijn verantwoordelijk voor het beschermen van de publieke taak en hun werknemers. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wil op centraal niveau regievoeren. Dit moet leiden tot meer samenhang en afstemming ten behoeve van eenduidigheid en daadkracht. Voorbeelden hiervan zijn het instellen van een landelijke norm en meer eenduidigheid in de aanpak van politie en Openbaar Ministerie. Ook wil de minister de aanpak van agressie en geweld activeren en stimuleren, door werkgevers en werknemers te ondersteunen met kennis en organisatiebrede en integrale veiligheidsinstrumenten.

Dit handboek is een van de stappen om te komen tot een organisatiebreed en integraal veiligheidsinstrument.

Inleiding

Werkgevers kunnen dit handboek binnen hun organisatie inzetten bij het vormen van eigen beleid voor de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers. Het handboek is bedoeld als leidraad voor onder meer P&O'ers, beleidsmedewerkers en Arbocoördinatoren die namens de organisatie dit beleid gaan maken¹. Het is geen blauwdruk ter vervanging van eigen beleid.

Daarnaast is het doel van dit handboek te komen tot een grotere uniformiteit bij alle publieke diensten in de aanpak van en reacties op ongewenst gedrag. Die grotere uniformiteit versterkt het effect en verhoogt de kans op succes.

Beleid tegen agressie en geweld vereist een brede aanpak die nagenoeg alle functies in de organisatie en alle organisatorische aspecten raakt. In dit handboek behandelen we de maatregelen die genomen kunnen worden ter voorkoming en beperking van agressie en geweld. Ook is er aandacht voor de afhandeling nadat een incident zich heeft voorgedaan. De ervaringen van een confrontatie met agressie en geweld hebben een leereffect en kunnen tot nieuwe maatregelen leiden.

Het voorkomen van agressie en geweld

Het is belangrijk vooraf de mogelijkheden te benutten om agressie en geweld tegen te gaan. Zo kunt u bij het ontwikkelen van beleid al nadenken over het veilig uitvoeren van een publieke taak, en in uw eigen organisatie maatregelen nemen om agressie en geweld te voorkomen. Dit kan bijvoorbeeld door het treffen van bouwkundige maatregelen, het aanschaffen van technische signaleringsmiddelen, en door uw werknemers goed voor te bereiden op de aanpak van agressie en geweld. Van werknemers mag worden verwacht dat zij de aangeboden training en scholing serieus volgen en onderhouden. Besteed nadrukkelijk aandacht aan de manier waarop uw organisatie en/of werknemers een klant behandelen, dit kan bijdragen aan het voorkomen van agressie en geweld². U dient de huisregels voor burgers die uw organisatie hanteert, duidelijk te communiceren. Verwachtingsmanagement en burgergericht handelen zijn hierbij sleutelbegrippen.

¹ De doelgroep wordt in het handboek verder met de 'u' vorm aangesproken.

² Aard en omvang agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak – Quick scan Wetenschappelijk onderzoek en documentatiecentrum en Intervict – 2007;

Het beperken van agressie en geweld en de gevolgen

Tijdens een agressie- en geweldsincident is het vaak mogelijk dit gedrag terug te brengen naar een gewenst niveau of de omvang ervan te beperken. Werknemers dienen getraind te zijn in de-escalerend handelen nadat zij de eerste uitingen van agressie en geweld bespeuren. Duidelijke grenzen stellen aan het gedrag van de burger is dan noodzakelijk. Niet iedereen kan dit, soms moet een collega hierbij helpen. Geef collega's onderling het recht om zich in dit soort gevallen te bemoeien met het gesprek³. Zeker wanneer in teamverband wordt gewerkt, is het van belang hierover vooraf werkafspraken te maken. Andere maatregelen om de gevolgen van een incident te beperken zijn bijvoorbeeld het inschakelen van beveiliging of vluchtroutes.

Het afhandelen van agressie en geweld

Na een incident dient er aandacht te zijn voor de opvang en nazorg van werknemer(s) en de registratie, melding en/of aangifte. Een adequate afhandeling is essentieel om aangericht letsel en schade bij de betrokkenen zo snel en zo veel mogelijk te herstellen. Daarnaast is een daadkrachtige reactie richting de dader heel belangrijk. Niets doen kan een uitnodiging vormen voor nieuw geweld⁴. Een dader moet merken dat hij een bepaalde grens is overgegaan en dat dit niet wordt geaccepteerd. Een daadkrachtige reactie heeft ook een signaalfunctie richting de samenleving, het maakt agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak onaantrekkelijk en werkt drempelverhogend. Vanzelfsprekend is het heel belangrijk dat de overheid, zoals politie en het Openbaar Ministerie, de meldingen/aangiftes goed en snel oppakt.

In de brochure Reactiemogelijkheden worden de reacties van werkgevers en werknemers richting de dader verder uitgewerkt. Deze brochure vormt een aanvulling op dit handboek.

Hoofdstuk 1 en 2 in het handboek gaan in op de maatregelen om agressie en geweld te voorkomen. Er wordt een toelichting gegeven op de integrale beleidsaanpak, het inzicht in de werking van agressiemechanismen, en gedragscodes en huisregels die u als preventieve maatregel op kunt nemen in uw beleid. Hoofdstuk 3 behandelt maatregelen die agressie en geweld en/of de gevolgen beperken, zoals agressiehantering en de-escalatietechnieken.

³ Bemoeirecht uit 'Grens aan agressie' -Aad Klaassen, KAT Training & Advies, Yolanda van Empel, VEMP redactie & pr - mei 2007.

⁴ 'Broken window theorie' uit Hesketh, K.L., Duncan, S.M, Estabrooks, C.A., Reimer, M.A., Giovannetti, P., Hyndman, K., et al. (2003). Workplace violence in Alberta and British Columbia hospitals. Health Policy, 63 (311-321).

De overige hoofdstukken richten zich op de afhandeling. Wat kan er gedaan worden als een incident zich heeft voorgedaan: opvang en nazorg (hoofdstuk 4) en incidentregistratie (hoofdstuk 5).

Het handboek sluit af met een checklist die u kunt gebruiken als u beleid maakt.

Met uitzondering van hoofdstuk 1 staan in ieder hoofdstuk aandachtspunten (tips) die u kunt gebruiken om het beleid voor de aanpak van agressie en geweld in uw eigen organisatie vorm te geven. De voorbeelden zijn algemeen en dienen als richtlijn.

1 Voorkomen algemeen

Een integrale aanpak

Agressie op de werkplek is een complex fenomeen. Er zijn veel factoren, zowel intern als extern, die agressie en geweld kunnen versterken of juist matigen. Voorbeelden zijn gebruik van alcohol of drugs, wachtrijen voor de balie, het niet handhaven van de orde in het gebouw, het zich ongemant laten aanspreken door burgers en burgers onvoorbereid laten verschijnen op het kantoor.

1.1 Integrale aanpak

Gelet op de complexiteit, vraagt een effectief beleid voor de aanpak van agressie en geweld om een integrale aanpak; van voorkomen en beperken tot en met nazorg, registratie en evaluatie.

Onderwerpen die u in het beleid voor de aanpak van agressie en geweld kunt opnemen:

Algemeen

1. visie op de aanpak agressie en geweld in uw organisatie;
2. doelstelling formuleren;
3. beleid inbedden c.q. borgen, waaronder taken en verantwoordelijkheden toewijzen.

Maatregelen om agressie en geweld te voorkomen

4. risicoprofiel opstellen;
5. huisregels opstellen;
6. gedragscodes en instructies voor werknemers opstellen;
7. personeel voorlichten, trainen en instrueren;
8. creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen;
9. vergroten van de samenwerking in teams en bij leidinggevende, gericht op veilig werken;
10. samenwerken met andere organisaties bij de aanpak van agressie en geweld;
11. duidelijke voorlichtingscampagne om de doelgroepen te informeren over de genomen maatregelen en het gevoerde beleid.

Maatregelen die agressie en geweld en/of de gevolgen beperken

12. agressiehantering & de-escalatietechniek;
13. assistentie aan collega's verlenen;
14. alarmeren en hulp inschakelen.

Afhandelen

15. opvang en nazorg werknemers;
16. melden en registreren incident;
17. een dadergerichte aanpak:
 - * sanctie opleggen;
 - * aangifte doen;
 - * schade verhalen.

In de brochure Reactiemogelijkheden worden de verschillende reacties van u en uw werknemers richting de dader verder uitgewerkt.

1.2 Agressie en geweld

Het Programma Veilige Publieke Taak hanteert de volgende uitgangspunten voor agressie en geweld. Bij incidenten met agressie en geweld is de functie noch de taak die de werknemer heeft binnen de organisatie van belang. Evenmin is het moment, binnen of buiten de werktijden, de omstandigheden of de plaats, op het werk of thuis, van belang. Het gebruik van agressie en geweld tegen werknemers moet wel verband houden met het verrichten van werkzaamheden in de publieke taak. Ook werkgerelateerde incidenten in de privé-situatie vallen hieronder. U hebt zelf de taak om de voor uw organisatie geldende normen duidelijk te verwoorden.

Agressie en geweld komen in verschillende vormen voor. In het Programma Veilige Publieke Taak is afgesproken het geweld in te delen naar verbaal geweld, non-verbaal geweld, bedreigingen en fysiek geweld.

- Onder verbaal geweld valt gedrag als uitschelden, vernederen, discrimineren, en het uitlokken van ruzie.
- Non-verbaal geweld omvat in grote lijnen hetzelfde gedrag als verbaal geweld met een aantal toevoegingen als het hinderen/werken bemoeilijken, stalken, het bij zich hebben van gevaarlijke voorwerpen, dieren, of (vuur)wapens en bespugen.
- Het (serieus) bedreigen beperkt zich niet alleen tot de werkgever en/of zijn werknemer maar ook tot mensen om hen heen, zoals familieleden. Bedreigen kan verbaal of non-verbaal plaatsvinden en ook door gebruik van voorwerpen en/of wapens.
- Onder fysiek geweld verstaat dit programma het gebruik van geweld door slaan, schoppen, stompen, pijn toebrengen door klemmen, bijten, prikken of het beschadigen en vernielen van goederen.

In bijlage B staat een uitgebreide omschrijving van de verschillende soorten geweld.

1.3 Agressiemechanisme

Inzicht in wat er met mensen gebeurt als zij overgaan tot agressie, is belangrijk in het voorkomen van agressie op de werkplek. Hoe beter u het agressiemechanisme van mensen begrijpt, des te beter u in staat bent maatregelen te ontwikkelen om agressie en geweld te voorkomen. Dit handboek onderscheidt drie aanleidingen en oorzaken van agressie: instrumentele agressie en frustratieagressie. In de praktijk is agressie vaak een mengvorm van deze drie vormen.

Wanneer worden mensen boos:

- als hun belangen worden bedreigd;
- als zij geld dreigen te verliezen;
- bij dreigend verlies van sociaal aanzien en prestige;
- bij dreigend verlies van zelfstandigheid;
- bij het ervaren van tegenwerking;
- als behoeften worden geblokkeerd;
- bij plotselinge veranderingen;
- bij plotselinge onzekerheden.

Instrumentele agressie: Bij deze vorm van agressie zet de dader zijn agressie bewust in als middel om een bepaald doel te bereiken. De agressie of het geweld is daarbij een hulpmiddel en geen doel op zich. De dader heeft vaak in eerdere situaties geleerd dat agressief gedrag kan lonen. Door niet te reageren op agressief gedrag van burgers, blijft instrumentele agressie voortbestaan.

Frustratieagressie: In tegenstelling tot instrumentele agressie, is er bij frustratie-agressie sprake van een externe aanleiding, een uitlokkende gebeurtenis. Die gebeurtenis roept negatieve gevoelens op en het lichaam reageert met een stressreactie, een impuls, wat het denken kan verstoren. Gelukkig kunnen veel mensen deze eerste impuls beheersen en zichzelf onder controle houden. Maar soms neemt het gevoel het van de ratio over. De kans op het ontstaan van agressief gedrag neemt dan sterk toe.

Beperkte impulscontrole

De werking van de impulscontrole kan op verschillende manieren verstoord worden, waardoor mensen zeer impulsief of met onaangepast gedrag reageren. Mogelijke oorzaken hiervoor zijn persoonlijkheidsstoornissen, gebruik van alcohol en drugs, een agressief reactiepatroon, het onvermogen om zich aan te passen en bevooroordeeld zijn.

1.4 Visie op aanpak agressie en geweld in uw organisatie

Het is aan te bevelen dat uw organisatie duidelijk maakt dat zij streeft naar veiligheid en respect. Hiervoor zijn wellicht veranderingen in uw organisatie noodzakelijk op het gebied van cultuur en in de omgang met elkaar en met derden. In dit proces kan een ondernemingsraad meedenken. Het is van belang dat in de visie beide zijden van veiligheid en respect aan de orde komen, die van de werknemer en die van de burger. Geef daarom ook een (nadere) omschrijving van het wederzijdse karakter van respect.

1.5 Doelstelling formuleren

Om de aanpak van agressie en geweld haalbaar te maken, is het van belang om de verschillende activiteiten te koppelen aan concrete doelstellingen. Over het formuleren van doelstellingen zijn veel algemene boeken en handreikingen geschreven, die zeer toegankelijk zijn. Een paar algemene tips bij het formuleren van doelstellingen zijn.

- **KISS - Keep It Short & Simple** en
- **SMART** - dit betekent: houd de doelstellingen
 - **Specifiek**, gebruik geen algemeenheden maar maak zo concreet mogelijk wat u wilt bereiken.
 - **Meetbaar**, zorg dat u kunt volgen of een doelstelling wordt bereikt.
 - **Acceptabel**, dit betekent dat draagvlak voor de doelstellingen en de daarin gelegen ambities kunnen rekenen op erkenning. Erkenning van de ondernemingsraad en de werknemers.
 - **Realistisch**, ga bij het formuleren van de doelstelling uit van de feitelijke situatie en voorkom dat de doelstellingen, tijdlijnen, capaciteitsinzet en middelen teveel uitgaan van de wens.
 - **Tijdgebonden**, vermeld in de plannen duidelijk wanneer de doelstelling bereikt dient te zijn.
- Een bekende valkuil is het formuleren van teveel afzonderlijke en vaak kleine doelstellingen, waardoor uiteindelijk niets gereed komt. Beperk dus het aantal doelstellingen en benoem prioriteiten, waarbij termen als risico, kans en effect centraal staan.

Voorbeelden: Voor datum y is het registratiesysteem ingevoerd. Het aantal gevallen van agressie en geweld is voor datum x verminderd met z procent.

Doelstellingen kunt u op verschillende niveaus en voor verschillende fasen van de aanpak formuleren. De meest voorkomende zijn:

- Inspanningsverplichtingen. Deze verplichtingen hebben betrekking op de inputfase. Wat investeert u aan mensen (capaciteit en tijd), middelen en financiën om de doelstelling te bereiken. Voorbeeld: In 2008 wordt x uur besteed aan trainingen voor reageren op agressie en geweld.
- Procesafspraken. Op welke wijze en momenten verloopt het proces om tot resultaten te komen. Voorbeeld: Binnen één werkdag doet de werkgever namens het slachtoffer aangifte van een incident met agressie en geweld.
- Resultaatafspraken. Dit zijn vaak heel concrete afspraken over welk product, dienst of resultaat er uiteindelijk moet zijn. Voorbeeld: Voor datum x is een monitor op gebied van agressie en geweld uitgevoerd.

Bij het maken van beleid is het belangrijk is dat u redeneert vanuit de werknemer, dit vertaalt naar beleid en in de praktijk toepast.

1.6 **Beleid inbedden c.q. borgen**

Veel organisaties leveren flinke inspanningen om een probleem aan te pakken en merken dat na verloop van tijd de aandacht verslapt of totaal verdwijnt. Een bekend voorbeeld hiervan is het vertrek van de projectleider. Om ervoor te zorgen dat de inspanningen een blijvend karakter krijgen, enkele tips:

Maak de aanpak van agressie en geweld onderdeel van:

1. De lopende beleidscyclus, dus onderdeel
 - van het jaarplan;
 - van het jaarverslag;
 - binnen de begroting;
 - ziekteverzuimcijfers;
 - risico-inventarisatie en -evaluatie.
2. De normale werkprocessen
 - werkinstructies (veilig werken);
 - functioneringsgesprekken;
 - werkoverleg;
 - (de)briefings;
 - Introductiecursus;
 - verplichten van werknemers om agressie en geweld te melden.

3. De structuur door

- taken en verantwoordelijkheden te beleggen;
- een portefeuillehouder te benoemen binnen de leiding*;
- een preventiemedewerker aan te wijzen die onder andere als taakaccent heeft het attenderen en adviseren van collega's op onveilige situaties.

*het bestuur en/of de directie blijven eindverantwoordelijk voor het beleid. Veiligheid vraagt commitment van zowel bestuur/directie als leidinggevend en werknemers.

4. Cultuur, door

- gezamenlijke gedragscodes en huisregels te hanteren en handhaven;
- openheid in gesprekken over agressie en geweld;
- de veiligheid op de werkplek en de handhaving een collectieve verantwoordelijkheid te maken;
- werknemers verplichten bij gezamenlijk optreden afspraken te maken.

In het onderzoek Geweld tegen de politie in uitgaansgebieden (DSP-groep) is een analysemodel gepresenteerd. Dit model kunt u hanteren om meer inzicht te krijgen in agressie en geweldincidenten. De basis van dit analysemodel vormen de personen die betrokken zijn bij een incident, de dader en het slachtoffer. Veel factoren zijn van invloed op een incident zoals organisatorische- en locatietekenen, en het beleidskader waarbinnen wordt opgetreden. Het analysemodel geeft de samenhang van de verschillende onderdelen en daarmee het integrale karakter aan.

2 Voorkomen

Huisregels en gedragscodes

Agressie en geweld verschilt per beroepsgroep, per functie, manier van werken en vaak ook per tijdstip waarop wordt gewerkt. Zo hebben werknemers in bussen, ziekenhuizen en op politiebureaus in de nachtelijke uren en in het weekend vaker te maken met mensen die onder invloed verkeren en hierdoor onberekenbaar zijn in hun (agressieve) gedrag.

Agressie en geweld is een complex fenomeen dat zich niet in enkelvoudige oplossingen laat vatten. Daar moet u bij het opstellen van huisregels en gedragscodes rekening mee te houden.

Huisregels en gedragscodes zijn regels die de werkgevers maken voor burgers en werknemers. Uiteraard is er onderscheid ten opzichte van wettelijke regels waar alle burgers zich aan dienen te houden. De huisregels gaan uit van het gewenste gedrag voor de burgers. Gedragscodes zijn voor werknemers. Het opstellen hiervan is een gezamenlijke activiteit van u en uw werknemers, onder andere door te discussiëren over grenzen en normen.⁵ Een gedragscode is een gezamenlijk product. Dit bevordert het draagvlak en dus het handelen naar en handhaven van de gedragscode. Als werkgever stelt u uiteindelijk de norm vast.

De regels in dit hoofdstuk dienen als voorbeeld. Maak gebruik van onderstaande aandachtspunten om voor uw eigen organisatie gedragscodes en huisregels op te stellen.

AANDACHTSPUNTEN VOOR HET OPSTELLEN VAN GEDRAGSCODES EN HUISREGELS

1. Bepaal voor welke situaties huisregels voor burgers en gedragscodes voor uw werknemers nodig zijn.
2. Stel huisregels op voor burgers en maak deze kenbaar.
3. Stel samen met uw werknemers gedragscodes op.
4. Geef uw werknemers instructies en train ze op het elkaar aanspreken van ongewenst gedrag.

⁵ Zie ook Handreiking Gedragscodes van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.

2.1 Voor welke situaties regels opstellen?

Gedragcodes en huisregels zijn een concrete uitwerking van de basiswaarden binnen uw organisatie. U kunt regels opstellen en hanteren als richtlijn zodat:

- Er een gezamenlijke basis ontstaat bij collega's in de interpretatie van (basis)waarden.
- Werkgever en werknemers één front vormen richting derden. Zij kunnen niet tegenover elkaar uitgespeeld worden, bijvoorbeeld doordat individuele werknemers de basiswaarden verschillend interpreteren of eigen waarden en normen hanteren.
- Werknemers ter verantwoording kunnen worden geroepen door zowel de werkgever als door collega's als zij er privénormen en –waarden op na houden.
- De werkgever en werknemers de waarden uitdragen, hanteren en handhaven.

2.2 Huisregels voor burgers

De meeste burgers weten zich op een goede manier te gedragen. Toch hebben veel burgers behoefte aan nadere regels waarnaar zijn hun gedrag kunnen richten. Dit worden huisregels genoemd. U kunt zich beperken tot regels die niet in de wet staan, wettelijke regels behoren burgers immers te kennen. Maak de huisregels duidelijk kenbaar aan de burger.

Onderstaande huisregels dienen als voorbeeld.

- U meldt zich altijd bij de balie.
- U mag de uitvoering van de publieke taak niet verstoren, belemmeren of verhinderen.
- Van burgers wordt gevraagd zich te gedragen en aanwijzingen van het personeel op te volgen.
- Andere burgers/ bezoekers lastigvallen of de orde verstoren is niet toegestaan.
- Huisdieren mogen niet in het gebouw.
- Bezit van slag- of steekvoorwerpen in het gebouw is verboden.
- Roken, drugs- en/of alcoholgebruik in het gebouw zijn verboden.
- Vermeld ook, dat als het aanspreken van de burger op zijn gedrag geen effect heeft, de werknemer op grond van de Arboret het recht heeft om het werk stil te leggen.

2.3 Gedragcodes voor werknemers

Gedragcodes moeten aansluiten op de praktijk van alle dag. Werkgevers en werknemers kunnen er aan refereren, naar verwijzen en elkaar erop aanspreken. Laat weinig ruimte over voor interpretatieverschillen.

De codes moeten passen bij de situatie in uw organisatie.

Onderstaande gedragscodes dienen als voorbeeld.

- Een werknemer stelt zich altijd voor met zijn naam.
- Een werknemer legt uit wat de burger kan verwachten en hoe procedures verlopen.
- Bij het beëindigen van een gesprek wordt de burger duidelijk gemaakt hoe, bij wie en op welk moment hij terecht kan met eventuele vragen.
- Een werknemer tutoyeert in principe niet.
- Een werknemer gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.
- Wanneer een burger op een bepaald tijdstip is opgeroepen, mag er geen sprake zijn van een lange wachttijd. Als dat toch het geval is, stelt de werknemer de burger van de reden op de hoogte en dient hij zich te verontschuldigen.
- De werknemer ziet er op toe dat de gedragscodes worden nagekomen.
- Een werknemer moet er alert op zijn dat hij geen verwachtingen wekt of toezeggingen doet waarvan onduidelijk is of ze nagekomen kunnen worden.
- Een werknemer geeft gemaakte fouten toe, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer één en ander hersteld wordt. Hij wijst de burger ook op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.
- Een werknemer is verplicht om melding te maken van agressie en/of geweld, of een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren.

2.4 Elkaar Aanspreken: het Blame model

Huisregels en gedragscodes zijn pas effectief als werknemers en burgers worden aangesproken op het niet naleven van de regels. Om werknemers te instrueren en te trainen zijn diverse methoden ontwikkeld. Een van deze methoden is het Blame model. Dit model is onderdeel van de integriteitkubus⁶. Het laat zien welke stappen u kunt zetten bij het signaleren en aanpakken van ongewenst gedrag.

De afkorting Blame staat voor:

- **Bemerken:** er wordt bepaald gedrag opgemerkt dat mogelijk ongewenst is.
- **Labelen:** het gedrag wordt gelabeld als ongewenst.
- **Aanspreken:** degene die het ongewenste gedrag vertoont, wordt aangesproken op zijn gedrag.
- **Melden:** wanneer de persoon die ongewenst gedrag heeft vertoond na het aanspreken volhardt in zijn gedrag, dan is het noodzakelijk de kwestie te melden bij bijvoorbeeld een leidinggevende, collega of bij ernstige vormen, bij de politie.

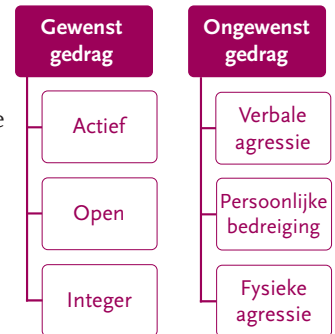
⁶ Zie www.integriteitoverheid.nl

- Egaliseren: indien het gedrag wordt gemeld, heeft dit regelmatig de nodige onrust of conflicten binnen de organisatie tot gevolg. De betrokken partijen kunnen de kwestie na enige tijd evalueren. Hiermee kan de mogelijk ongemakkelijke sfeer binnen een organisatie weer hersteld worden. Dit is de afronding van het Blame model.

Voorbeeld gedragscodes⁷

Een goed voorbeeld van gedragscodes is: De Stijl van Amsterdam, zo zijn onze manieren. Op basis van deze codes wordt de missie van de Stad Amsterdam uitgewerkt. Als een belangrijke rode draad gelden drie kernwaarden:

1. **Actief zijn:** ervoor zorgen dat de burger goed geholpen wordt en niet aan zijn lot wordt overgelaten. Als een burger aan de balie staat met een probleem, dan is het niet actief om te zeggen: “Hiervoor moet u bij mijn collega zijn”.
2. **Open zijn:** er is sprake van tweerichting verkeer. Dat wil zeggen openstaan voor signalen van buitenaf, openstaan voor kritiek en luisteren naar de burger.
3. **Integer zijn:** het nakomen van afspraken. Geen dingen beloven die u niet waar kunt maken en respectvol met elkaar omgaan.



2.5 Overige maatregelen om agressie en geweld te voorkomen

Het opstellen van huisregels en gedragscodes is uiteraard niet de enige maatregel ter voorkoming van agressie en geweld. Wat kunt u nog meer doen? Hieronder een aantal aandachtspunten.

Aanleiding wegnemen

Het uitgangspunt is dat (de wijze van) het uitvoeren van publieke taken geen enkele vorm van agressie en geweld rechtvaardigt. Ook niet als deze uitvoering onbehoorlijk of onjuist is. Voor een burger staan andere wegen open om daaraan recht te doen. Omdat niet iedere burger zich aan dit uitgangspunt houdt, is het van belang maatregelen te nemen om te voorkomen dat agressie en geweld ontstaan uit frustratie:

1. Zorg dat de dienstverlening is afgestemd op de behoeften en wensen van klanten (verwachtingsmanagement).

⁷ De gedragscodes die hier geïntroduceerd worden zijn overgenomen uit 'de stijl van Amsterdam'

Spoor knelpunten op in de dienstverlening, voor klantenonderzoeken uit en communiceer duidelijk over wensen, verwachtingen en mogelijkheden met klantengroepen.

Wees ook kritisch op de procedures en bijbehorende formulieren.

2. Maak vroegtijdig duidelijk dat dit gedrag niet acceptabel is.
3. Voorkom dat frustraties onnodig hoog oplopen. Bijvoorbeeld door zelf open te communiceren en respect te tonen in de omgang met de klant.
4. Wees ervan bewust dat er een afhankelijkheidsrelatie is tussen burgers en overheidsorganisaties.

Voordeel wegnemen

Bij instrumentele agressie is het belangrijkste dat niet wordt toegegeven aan agressie en geweld en dat de burger weet welke reacties/sancties er volgen op agressief gedrag. Tref hiervoor de nodige maatregelen en vertel de burger dat bij voortzetting van ongewenst gedrag, u onder andere:

1. ervoor zorgt dat hij een probleem heeft, houdt en ervaart;
2. aangifte doet;
3. sancties gaat toepassen;
4. schade op hem verhaalt;
5. het verkregen voordeel als gevolg hiervan terugdraait, zoals een vergunning intrekken of uitkering terugbrengen.

Agressie mag onder geen beding lonend zijn.

Risicoprofiel

Het is belangrijk om een overzicht te maken van mogelijke doelen voor potentiële daders. Denk aan geld, drugs, medicijnen, alcohol, computers, waardepapieren, enzovoort. Zorg ervoor dat de toegang tot die zaken is afgeschermd. Dit overzicht maakt onderdeel uit van het risicoprofiel dat u dient op te stellen bij het maken van beleid voor de aanpak van agressie en geweld.

Registratie

Om te kunnen leren van incidenten is het belangrijk ze te registreren.

Door registratie ontstaat meer inzicht in de aard en omvang van incidenten, en kan bepaald worden of het beleid ook de gewenste resultaten oplevert. Registratie is echter geen doel op zich. Meer informatie over registratie staat in hoofdstuk 5.

3 Beperken

Agressiehantering en de-escalatie technieken

Maatregelen die agressie en geweld en/of de gevolgen beperken, vormen een belangrijk onderdeel van het beleid voor de aanpak van agressie en geweld. Als een incident zich voordoet of dreigt voor te doen, is het zaak dat de werknemer professioneel reageert. Een professionele reactie kan de-escalierend werken en de agressie of het geweld beperken. Professioneel reageren gaat meestal niet vanzelf maar vraagt om inzicht en gedegen training. Dit hoofdstuk gaat in op de agressiehantering en de-escalatietechnieken waarin werknemers kunnen worden getraind. Daarnaast behandelt het de afspraken die u in het beleid kunt vastleggen over het inschakelen van assistentie als een incident zich voordoet. Deze afspraken zijn richtinggevend en dienen als voorbeeld. Maak gebruik van onderstaande aandachtspunten om voor uw eigen organisatie maatregelen op te stellen die agressie en geweld en/of de gevolgen beperken.

AANDACHTSPUNTEN VOOR HET OPSTELLEN VAN MAATREGELEN DIE AGRESSIE EN GEWELD EN/OF DE GEVOLGEN BEPERKEN

1. Analyseer en waardeer de veiligheidsrisico's. Bepaal aan de hand hiervan welke vaardigheden uw werknemers nodig hebben.
2. Leg vast dat werknemers periodiek training krijgen in het reageren op agressie en de-escalatietechnieken en voer dit ook uit. Herhaling is belangrijk. Behandel dit ook bij de introductie(training).
3. Stel regels op voor het inschakelen van hulp (van collega's, leidinggevenden en politie).

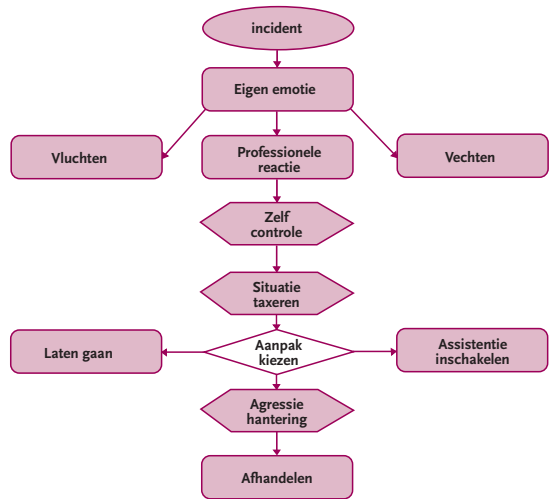
3.1 Agressiehantering en de-escalatietechnieken

De confrontatie met een agressieve burger kan een enorme impact hebben. Het is voor werknemers belangrijk om te ervaren wat dit met hen doet. Ook moeten zij leren hoe ze vanuit een impulsieve reactie (als angst of boosheid) professioneel kunnen reageren. Er zijn vele trainingen en manieren voor het leren van dit soort vaardigheden. Belangrijk is dat u vooraf een pakket van eisen formuleert passend bij uw organisatie. Oriëntatie bij meerdere advies- en trainingsbureaus kan geen kwaad.

Tijdens een training agressiehantering en de-escalatietechnieken komen verschillende fasen van agressie en geweld aan bod. Zo wordt bijvoorbeeld gewerkt met een “modelprotocol agressiehantering⁸” (zie figuur) waarin de professionele reactie wordt uitgewerkt. Dit modelprotocol is een theoretisch model dat in de praktijk is uitgetoetst en goed werkt⁹. Hieronder staat een beknopte toelichting op het model.

Eigen emotie

Als een werknemer met agressief gedrag wordt geconfronteerd, reageert zijn lichaam met een stressreactie. Bij professioneel handelen gaat het erom dat hij deze eerste waarschuwingssignalen in een vroegtijdig stadium leert herkennen. Hoe eerder hoe beter. Tegelijkertijd leert hij zijn eerste impuls ‘angst of boosheid’ beheersen en van daaruit te reageren.



Professionele reactie

Niet alle agressie-incidenten zijn levensbedreigend. Soms is een burger gewoon boos en gefrustreerd en krijgt de werknemer die frustratie over zich heen. De kans is groot dat de werknemer ook boos wordt. Dan loopt hij het gevaar te gaan (bek)vechten. Dat begint vaak met ‘ja maar’ en al snel belandt hij in een discussie. Tijdens die discussie neemt de kans op escalatie toe.

Zelfcontrole (rustig blijven)

De eerste voorwaarde om beheerst te kunnen reageren is dat de werknemer zijn gevoel en fysieke reacties enigszins onder controle heeft. Ademhaling, spierspanning, lichaamshouding en gedachten sturen, zijn fysieke reacties die hij actief kan beïnvloeden.

⁸ Model agressiehantering® Vertige Training en Advies.

⁹ Markus, E.J. (2000) Antwoord op agressie. Het effect van training op het omgaan met agressief klantgedrag en bankovervallen. Deventer: Gouda Quint.

Situatie taxeren

Om een juiste strategie te kiezen moet de werknemer eerst de situatie herkennen en inschatten. Hij let daarbij op:

- de aard van de agressie;
- hoe hoog de spanning bij betrokkenen is opgelopen;
- de mogelijke impact bij verdere escalatie;
- de mogelijkheden in de gegeven situatie.

Met behulp van deze inschatting kiest hij zijn aanpak. Hoe groter zijn ervaring, des te sneller hij een dergelijke inschatting kan maken. Het oefenen tijdens een training agressiehantering en het nabespreken van incidenten met collega's bieden hem daarbij houvast.

Spanningsopbouw

Tijdens het contact moet de werknemer de spanningsopbouw bij de burger goed in de gaten houden. De hoogte van de spanning is een belangrijke indicatie voor wat hij wel of niet kan doen. Is de spanning te hoog opgelopen, dan is de kans op succesvol de-escaleren erg klein geworden. De werknemer kan dan andere maatregelen nemen.

Aanpak kiezen en afhandelen

Nadat de werknemer een inschatting heeft gemaakt van de spanningsopbouw bij de burger en bij hemzelf, kan hij inschatten met welk soort agressie hij geconfronteerd wordt. Daarna overweegt hij op welke manier hij het best kan reageren. Er zijn drie mogelijkheden:

- **Laten gaan.** De werknemer besluit het gedrag te negeren.
- **Agressiehantering.** De werknemer schat de kans op succesvol de-escaleren positief in en besluit de burger aan te spreken.
- **Hulp inschakelen.** De werknemer schat in dat de spanning bij de burger zo hoog is opgelopen, dat succesvol de-escaleren uitgesloten lijkt. En/of hij schat in dat hij niet voldoende vaardig is om de situatie onder controle te houden. De werknemer besluit om collega's of politie in te schakelen.

3.2 Agressiehantering en de-escalatie

Door op een juiste manier te reageren, kan de werknemer een verdere spanningsopbouw bij de burger mogelijk voorkomen. Hoe sneller hij de toenemende spanning opmerkt, des te groter de kans dat het hem lukt de spanningsopbouw te stoppen of af te bouwen. Deze activiteit wordt ook wel 'de-escaleren' genoemd. Bij het de-escaleren zijn er vier fases:

Fase 1: Kalmeren. De werknemer probeert de burger te kalmeren door de strijd te negeren, contact te maken en actief te luisteren. Hij toont op deze manier respect voor de burger door naar hem te luisteren en hem serieus te nemen. In veel gevallen zal deze aanpak een kalmerend effect hebben op de burger. Soms is collegiale inmenging in het gesprek nodig en noodzakelijk. Dit ‘collegiale bemoeirecht’ toont aan dat de werknemer er niet alleen voor staat.

Fase 2: Grens stellen. Als de burger toch doorgaat, begint fase twee. Nu mag de werknemer de burger vragen ook naar hem te luisteren en te stoppen met zijn gedrag.

Fase 3: Consequenties aangeven. Als de burger doorgaat met zijn agressieve gedrag, begint fase drie. De werknemer geeft aan dat de burger kan kiezen tussen een oplossing zoeken of het gesprek staken. De werknemer kan duidelijk aangeven welk gedrag hij wel en welk gedrag hij niet accepteert.

Fase 4: Alarm slaan. Als deze drie stappen geen zichtbaar effect hebben, dan kan de werknemer voor zijn eigen veiligheid gaan zorgen. Hij bepaalt zelf op welk moment hij het contact verbreekt, het gesprek beëindigt, weggaat of alarm slaat en neemt geen onnodige risico's.

Als grens geldt: Als iemand de werknemer persoonlijk bedreigt, beëindigt hij het gesprek onmiddellijk.

Een andere techniek, die voornamelijk in de publieke ruimte succesvol is gebleken, is het vroegtijdig contact leggen met de burger nog voor dat er iets is gebeurd, of op momenten dat er iets dreigt te gebeuren.¹⁰

3.3 Hulp inschakelen

Als een werknemer in een situatie terecht dreigt te komen die hij niet kan hanteren, dan kan hij assistentie inschakelen van collega's, van zijn leidinggevende en of de politie. Maak hierover goede afspraken met uw werknemers en leg deze vast in het beleid voor de aanpak van agressie en geweld. Denk hierbij aan de bereikbaarheid van de hulp: Zijn collega's bereikbaar? Hoe? Is de leidinggevende bereikbaar? Is er een achterwachtfunctie? Wanneer kan de politie ingeschakeld worden? Enzovoort.

¹⁰ Evaluatie van internationale politiesamenwerking en interactie politie - publiek tijdens Euro 2000 (2001)

Collega's of leidinggevende inschakelen

Er zijn verschillende mogelijkheden om collega's of leidinggevende in te schakelen: Preventieve aanwezigheid is de meest milde vorm van collegiale ondersteuning. De werknemer zet deze methode in als hij verwacht dat een burger mogelijk agressief zal reageren. Hij zorgt er dan voor dat een of enkele collega's zichtbaar en/of hoorbaar in de directe omgeving aanwezig zijn, zodanig dat dit zelf geen agressie uitlokt. Op het moment dat de spanning bij de burger oploopt, bijvoorbeeld doordat hij luider gaat spreken, kan een van de collega's even het hoofd om de hoek steken "ik vind het niet goed dat u zo tekeer gaat tegen mijn collega...". Voor de burger wordt zo de drempel verhoogd om agressief gedrag te vertonen.

Neutrale derde partij/passief. Het kan zeer de-escalerend werken om een werknemer die te maken heeft met een agressieve burger, te hulp te schieten. De collega die gaat helpen, moet wel vooraf inschatten of het echt nodig is. Kan de werknemer zelf de situatie oplossen? De collega blijft in de buurt.

Neutrale derde partij/de-escaleren. Het kan goed zijn een werknemer te helpen om verdere escalatie te voorkomen. De collega gaat dan een actieve rol spelen in het de-escaleren. Hij stelt zich op als neutrale partij en laat eerst de burger vertellen wat er aan de hand is. De werknemer die bij het incident betrokken is, blijft rustig wachten. Het eerste doel van de collega als derde partij is de burger te laten uittrazen. Dit neemt 'de druk van de ketel'. De collega mag zich niet laten verleiden een mening te geven over de kwestie en geen uitspraken doen over wie er gelijk heeft. Als de burger tot bedaren is gekomen, kan de werknemer zijn verhaal doen. Het doel is uiteindelijk tot een afspraak te komen waarin iedereen zich kan vinden.

Neutrale derde partij/afleiden en weggeleiden. Soms is het wenselijk om een agressieve burger weg te halen uit een bepaalde ruimte. Bijvoorbeeld omdat de agressie teveel onrust veroorzaakt bij andere bezoekers. Soms lukt dat als derde partij het beste. De collega roept als derde partij nog geen weerstand op en kan daardoor beter met een dergelijk voorstel komen. Vooral als het vanwege de werkzaamheden onmogelijk is voor de werknemer om ergens anders heen te gaan, kan het belangrijk zijn dat de collega als derde partij deze rol pakt.

Ingrijpen in een conflict tussen twee burgers. Als werknemers willen ingrijpen in een conflict, bijvoorbeeld tussen twee burgers, is het wenselijk om met minimaal twee personen te zijn. Het is dan belangrijk dat de werknemers van elkaar weten wat ze gaan doen en dat ze op elkaar kunnen vertrouwen. Ze moeten daarom vooraf, al is het maar voor enkele seconden, even de tijd nemen om met elkaar af te stemmen. Ze kunnen proberen zo snel mogelijk de ruziënde partijen te scheiden, waarna ze

zich kunnen richten op het kalmeren. In dit soort gevallen is het goed een ‘veilige spreekkamer’ te gebruiken. Dat is een spreekkamer met twee uitgangen, een alarmknop, een overspringbeveiliging, voldoende ramen om informele sociale controle mogelijk te maken, en ontdaan van gevaarlijke voorwerpen. In alle gevallen geldt: eigen veiligheid gaat voor!

Politie inschakelen In noodgevallen, bel 112, en voor andere niet spoedeisende gevallen 0900-8844. Dit zijn landelijke procedures. Bij 112 wordt eerst gevraagd wie er nodig is: politie, brandweer of ambulance. Het is belangrijk dat de beller goed omschrijft wat er gaande is. Dus “de dader loopt hier nog rond” of “we hebben de dader vastgegrepen”. “Er is één persoon gewond aan...”. Als de dader(s) van ernstig geweld nog aanwezig of in de omgeving zijn, is dit in de meeste politieregio’s een noodgeval. Zeker als eerdere ervaringen al het beeld geven van een onberekenbare persoon.

Andere manieren om de politie in te schakelen zijn onder andere:

Voorwaarschuwing geven. Soms is het moeilijk in te schatten hoe burgers gaan reageren of zijn er eerdere (slechte) ervaringen met een burger. Om er dan zeker van te zijn dat in noodsituaties de politie snel ter plaatse is, kan de werknemer een voorwaarschuwing geven. Hij informeert de politie over zijn werkzaamheden en overlegt in welke situatie hij om assistentie vraagt.

Let op! Het uitgangspunt is dat de werknemer geen onnodige risico’s neemt. Deze risico’s verschillen uiteraard per beroepsgroep. Daarnaast moet de werknemer, gelet op de risico’s, overwegen of het niet beter is eerst een ordegesprek met desbetreffende burger te houden en/of het gesprek op het politiebureau te laten plaatsvinden.

Aanwezig op de achterhand. Is de kans op escalatie zeer groot, dan is het van belang dit vooraf uitgebreid door te spreken met de leidinggevende en/of collega’s. Spreek af wie van u de politie belt in geval van escalatie en informeer de politie hierover. Bij het informeren van de politie is het van belang dat zij van alle beschikbare informatie op de hoogte worden gebracht. Denk hierbij aan het gedrag van de betreffende burger, de locatie en eventuele vluchtroutes, het tijdstip van de afspraak en kenmerken van de werknemer die hem ontvangt. Bij herhaling is het handig om een dossier aan te leggen over het gedrag en de aanleiding van de escalaties. Ook voor de politie is het belangrijk dat zij hun werk professioneel en veilig kunnen uitvoeren. Op basis van de informatie kan de politie de dreiging namelijk goed inschatten en bepalen welke inzet noodzakelijk is.

Stel vooraf duidelijk vast in welke omstandigheden werknemers een beroep mogen doen op assistentie. Maak hierbij onderscheid tussen intern (collega's) en extern. Leg dit vast in procedures en oefen deze geregeld.

3.4 Fysiek ingrijpen

Het uitgangspunt is dat een werknemer nooit geweld gebruikt¹¹. Een werknemer die persoonlijk wordt aangevallen, mag zichzelf wel bevrijden of verdedigen.

De toegepaste kracht moet in verhouding staan tot wat hem wordt aangedaan en hij moet geen andere mogelijkheid hebben om zijn doel te bereiken.

Aanhouden

“Op grond van artikel 53 van het Wetboek van Strafvordering is bij ontdekking op heterdaad iedereen bevoegd een verdachte aan te houden. De aangehoudene moet wel ‘onverwijld’ aan de politie worden overgedragen. Om te voorkomen dat de verdachte de benen neemt, mag de aanhouder dwang uitoefenen, bijvoorbeeld door hem tegen de grond te houden. Het gebruikte geweld mag niet verder gaan dan nodig is om te bereiken dat de verdachte er niet vandoor gaat. Het is goed dat burgers van deze bevoegdheid gebruik maken. Zowel politiemensen als officieren van justitie zijn in de praktijk coulant tegenover burgers die het initiatief hebben genomen om iemand aan te houden.

Geweld

Er is echter een duidelijke grens waar de geweldstoepassing moet ophouden. Zodra de verdachte zich heeft overgegeven of weerloos is, is het doel bereikt en is er geen geweld meer nodig. Dat geldt voor een aanhouding door de politie maar ook voor een aanhouding door burgers. Wanneer het geweld doorgaat nadat iemand is aangehouden, slaat het om in redeloos geweld. “Een aanhouding door een burger is prima, maar wat niet mag is dat de aangehoudene vervolgens een paar flinke klappen na krijgt. Of dat nou is omdat iemand stoom moet afblazen of omdat hij het idee heeft dat hij zelf de verdachte moet straffen, zulk geweld is niet toelaatbaar.”¹²

Noodweersituatie: “Niet strafbaar is de werknemer die een feit begaat, geboden door de noodzakelijke verdediging van eigen of andermans lijf, eerbaarheid of goed tegen ogenblikkelijke, wederrechtelijke aanranding”. Wetboek van Strafrecht art. 41 lid 1. De rechter toetst uiteindelijk of het toegepaste geweld in verhouding staat tot dat wat is aangedaan.

¹¹ Uitzonderd de personen die in het kader van de politiewet 1993 zijn geautoriseerd.

¹² <http://www.om.nl/nieuws/archief/2003/5/21824/>

4 Afhandelen

Opvang en nazorg

Na een incident met agressie en geweld, bent u als werkgever verantwoordelijk voor een goede opvang van de betrokken werknemers. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de eerste opvang en de (psychische) nazorg. Maak gebruik van onderstaande aandachtspunten om afspraken vast te leggen over de eerste opvang en het nazorgtraject. Deze afspraken kunnen per organisatieonderdeel verschillen.

AANDACHTSPUNTEN VOOR AFSPRAKEN OVER EERSTE OPVANG EN NAZORG

1. Maak afspraken over de eerste opvang en leg deze vast: wat houdt eerste opvang in en wie is hiervoor verantwoordelijk.
2. Leg vast wat de nazorg inhoudt en hoe deze wordt georganiseerd, wie is verantwoordelijk en wie bewaakt het traject.

4.1 Eerste opvang

Direct na een incident moet de veiligheid hersteld worden en de betrokken werknemer(s) steun krijgen. De leidinggevende is hiervoor in principe verantwoordelijk. Benoem deze verantwoordelijkheid. Omdat een leidinggevende niet altijd direct aanwezig is, kunt u deze taak binnen uw organisatie op een eigen manier organiseren. Echter, probeer in alle gevallen de verantwoordelijkheid bij de direct leidinggevende van de werknemer te leggen.

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

- Zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken werknemer(s), bijvoorbeeld door de werknemer naar huis te brengen. Dit betekent dat de leidinggevende de werknemer niet zelf of met het openbaar vervoer naar huis laat gaan.
- Zorgt dat de werknemer zijn verhaal kwijt kan.
- Zorgt ervoor dat werknemer(s), 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).
- Biedt aan om de werknemer te begeleiden bij het doen van aangifte. Ook kan iemand namens de organisatie aangifte doen (zie ook de brochure *Reactiemogelijkheden*, te vinden op www.veiligepublieketaak.nl).

- Zorgt ervoor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast.
- Zorgt dat het agressieregistratieformulier wordt ingevuld.
- Vraagt na afloop aan de betrokkene(n) of hij nog wat kan doen.
- Organiseert eventueel overname van taken.
- Gaat na of er nog andere werknemers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident).
- Zorgt voor een 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 dient zo snel mogelijk tot stand te komen. Spreek duidelijk af wat de te verwachten opkomsttijden zijn, dat wil zeggen, de tijd die verstrijkt tussen oproep en aankomst van de hulpverlener (collega, leidinggevende, beveiliging, politie).

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

4.2 Nazorg

De impact van agressie en geweld op de menselijke psyche hangt af van veel factoren. Bijvoorbeeld van de ernst van het incident, alhoewel ook schijnbaar lichtere incidenten een behoorlijke impact kunnen hebben. Ook eerdere ervaringen spelen een rol, hoe de werknemer in zijn vel zit, enzovoorts.

Het is niet altijd nodig de betrokken werknemer(s) direct onder medische begeleiding te stellen. Wel is het raadzaam hierover met deskundigen in contact te treden. Mensen hebben een groot natuurlijk zelfherstellend vermogen en zijn vaak goed in staat de schok zelf te boven te komen. Geef de werknemer(s) ondersteuning bij deze natuurlijke verwerking. Dat kan door het tonen van betrokkenheid door leidinggevende en collega's en/of de inzet van collegiale zelfhulpteams. Collegiale zelfhulpteams bestaan uit mensen met vergelijkbare ervaringen, die hun collega's kunnen helpen met bijvoorbeeld een luisterend oor of tips voor de verwerking. Het natuurlijke psychische herstel vraagt ongeveer één tot drie maanden.

Daarna kan iemand meestal weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. Is dit niet het geval, dan is het zinvol om een traumadeskundige in te schakelen. Bij ernstige voorvallen is het aan te bevelen direct een traumadeskundige in te schakelen.

Organisatie van de nazorg

De nazorg kan op verschillende manieren worden georganiseerd. Het bewaken van het nazorgtraject is in principe een verantwoordelijkheid van de leidinggevende. Sommige organisaties stellen een casemanager aan, die de verschillende aspecten van de nazorg in de gaten houdt. Ervaring in de praktijk toont aan dat het beter is om de verschillende taken in het nazorgtraject gescheiden te houden, zoals personeelszorg, afhandeling schade en letsel en veiligheidsmaatregelen. Vooral degene die belast is met de personeelszorg moet zich daarop concentreren. Betrokkenheid in de andere trajecten kan deze taak verstoren. Ter ondersteuning kunnen collegiale zelfhulpteams, een vertrouwenspersoon of een trauma arts worden ingeschakeld. Het nazorgtraject kan per organisatieonderdeel verschillen en moet vastgelegd worden in het beleid voor de aanpak van agressie en geweld. Er zijn verschillende mogelijkheden:

Traject met leidinggevende: De leidinggevende volgt gedurende drie maanden het herstelproces bij de werknemer en signaleert eventuele knelpunten. Indien nodig verwijst hij de werknemer naar een bedrijfsopvang of naar de bedrijfsarts, die aan de hand van een diagnose vaststelt of de inzet van een traumadeskundige nodig is.

Collegiale zelfhulpteam: Bij verschillende organisatieonderdelen is de collegiale opvang ondergebracht bij het collegiale zelfhulpteam. Het collegiale zelfhulpteam moet een duidelijke procedure hebben. In deze procedure staat onder meer in welke omstandigheden en op welk moment het collegiale zelfhulpteam wordt geïnformeerd. De bedrijfsopvang zoekt zelf contact met de betrokkene(n). De nazorg wordt verleend op basis van vrijwilligheid. Het eerste gesprek gebeurt binnen 72 uur. Tijdens deze gesprekken komen globaal de volgende onderwerpen aan de orde:

- voorlichting geven over het verwerkingsproces;
- vragen hoe het thuis gaat;
- het incident reconstrueren en vragen wat er gebeurd is;
- de mogelijke steun uit de eigen omgeving;
- informeren naar reacties uit de omgeving;
- de manier waarop 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.

Traject met traumadeskundige: Specialistische traumahulp wordt soms pas ingeschakeld na een PTSS (Post Traumatisch Stress Syndroom) diagnose door de bedrijfsarts. Specialistische traumahulp kan ook eerder worden ingeschakeld. De traumadeskundige bepaalt vervolgens zelf in welke mate hulp geboden moet worden. De betrokkene kan op eigen initiatief, op advies van de leidinggevende, de werknemer van het collegiale zelfhulpteam of op advies van de vertrouwenspersoon een dergelijke diagnose aanvragen.

5 Afhandelen

Incidentregistratie

Registratie dient in de eerste plaats om inzicht te krijgen in de aard, omvang en achtergrond van agressie en geweld. Zo kan bestaand beleid gecontroleerd worden op effectiviteit. Ook kunnen maatregelen om agressie en geweld te voorkomen, worden bijgesteld of ontwikkeld. In de tweede plaats dient registratie als start-signaal voor de opvang en nazorg van de betrokken werknemers. En in de derde plaats is registratie van belang bij het doen van aangifte en schadeverhalen. De burger die ongewenst gedrag vertoont, dient zich er van bewust te zijn dat dit gedrag wordt geregistreerd. Maak van onderstaande aandachtspunten gebruik om een incidentregistratie op te stellen voor uw organisatie.

AANDACHTSPUNTEN VOOR HET OPSTELLEN VAN INCIDENT-REGISTRATIE

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

5.1 Wanneer registreren

Elke keer wanneer een werknemer slachtoffer of getuige is van agressief gedrag zoals geformuleerd in bijlage B, wordt een agressieregistratieformulier ingevuld. Stem de registratie af op de door uw organisatie gehanteerde norm. Ook niet strafbaar gedrag kan geregistreerd worden. Er moet ook registratie plaatsvinden in die gevallen dat de werknemer zelf 'niet geraakt werd', of zich niet gestoord heeft aan het gedrag.

Een incident hoeft maar één keer gemeld te worden, ook al zijn er meerdere werknemers bij betrokken. Om het formulier zo compleet mogelijk in te vullen en te voorkomen dat registratie vergeten wordt, is het belangrijk het incident zo snel mogelijk te registreren.

U kunt uw werknemers verplichten om alle incidenten zoals vermeld in bijlage B te melden en te registreren. Deze verplichting komt voort uit uw verantwoordelijkheid voor het beschermen van de publieke taak en uw werknemers.

5.2 Wat registreren

Uitgaand van bijlage B¹³, moet agressief gedrag van categorie I, II & III geregistreerd worden. Zwaardere vormen van agressie, de categorieën II & III, zijn in ieder geval aangiftewaardig.¹⁴ Dit type melding vraagt meer aandacht (in het geval dat er daadwerkelijk aangifte wordt gedaan). Leg minimaal de volgende zaken vast:

Standaard informatie (agressie categorie I, II & III)

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

Aanvullende informatie (bij agressie categorie II & III)¹⁵

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

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

- is incident aangiftewaardig? (afgecheckt? bij politie en/of juridisch adviseur);
- is aangifte gedaan?;
- heeft politie een opsporingsonderzoek ingesteld?;
- wat is het zaaknummer (politie)?;
- heeft OM vervolging ingesteld?;
- wat is het parketnummer (OM)?;
- datum strafzaak (voegingsmogelijkheid)?;
- datum uitspraak?;
- inhoud uitspraak?;
- is er sprake van materiële schade/immateriële schade voor werknemer?;
- is er sprake van materiële schade voor de organisatie?;
- is de dader aansprakelijk gesteld voor de schade?;

¹³ Het is aan de organisatie zelf om te bepalen hoe er wordt omgegaan met deze categorieën. Dit is een advies.

¹⁴ Aangiftewaardig is al het gedrag waarvan de wet aangeeft dat je er aangifte van kunt doen.

¹⁵ Er is dan sprake van een arbeidsongeval. Dit heeft consequenties voor de mogelijkheid voor het vergroten van aansprakelijkheid, melden in het jaarverslag Arbo of RI&E, mogelijk is het meldenswaardig bij de Arbeidsinspectie.

- welke verhaalsmaatregelen zijn genomen?;
- is het incident geanalyseerd en met het team nabesproken?;
- welke maatregelen om agressie en geweld te voorkomen zijn voorgesteld?;
- nazorg bespreken?

5.3 Registratieprocedure

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

- De **werknemer** is verantwoordelijk voor het direct melden van agressie-incidenten bij de eigen leidinggevende. Om te voorkomen dat hij dit in alle consternatie vergeet, ziet de leidinggevende hierop toe. Hij kan de registratie bijvoorbeeld tijdens het werkoverleg aan de orde stellen.
- De **werknemer** vult het registratieformulier in en geeft aan of er sprake is van materiële en/of immateriële schade.
- De **leidinggevende** ontvangt de melding en controleert of er sprake is van een categorie I, II of III incident. Hij stuurt een kopie van de melding door naar een te benoemen (centraal) punt in de organisatie.
- De **leidinggevende** onderneemt actie, zorgt voor de eerste opvang van het slachtoffer en brengt de nazorg op gang. Hiermee wacht hij niet tot de betrokkene het incident gemeld heeft. Bij een ernstig incident gaat de zorg voor het slachtoffer vóór de plicht om het incident gelijk te melden.
- Bij voorvallen van type II & III neemt de **leidinggevende** het initiatief tot doen van aangifte. Hij informeert de betrokken werknemer, eventueel de juridisch adviseur en maakt een afspraak met de politie voor het doen van aangifte.
- De **leidinggevende**, betrokken **werknemer** en (eventueel) de **juridisch adviseur** bereiden de aangifte voor. Zij verzamelen eventuele bewijsstukken en de noodzakelijke informatie en stellen een verklaring op (een feitelijke beschrijving van het incident, ook de beleving van het slachtoffer is hierbij van belang).
- **Uitgangspunt dient te zijn dat het slachtoffer, de werknemer, aangifte doet.** Leidinggevende kan namens de organisatie aangifte doen, met het slachtoffer als getuige. Eventueel begeleid door de juridisch adviseur. Bij de aangifte maken zij melding van materiële of immateriële schade.
- U bent verplicht om bij ernstige voorvallen de Arbeidsinspectie te waarschuwen, uiterlijk binnen 24 uur na het incident. Er is sprake van een ernstig incident als:
 - 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 om een ernstig incident te melden, zal vrijwel altijd een boeterapport worden opgemaakt. Het boetenormbedrag is terug te vinden op de website van de Arbeidsinspectie. Daar kunt u ook informatie over het melden van een ernstig incident vinden.¹⁶

5.4 Aangifte doen en schadeverhalen

Informatie over het doen van aangifte en schade verhalen, kunt u vinden in de brochure Reactiemogelijkheden van het Programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Deze informatie is beschikbaar op de website van het programma: www.veiligepublieketaak.nl

¹⁶ www.arbeidsinspectie.nl

Checklist Beleid A & G

Onderwerp	Toelichting	Aanwezig	Geïmplementeerd
Algemeen			
Visie en doelstellingen zijn geformuleerd	Definitie A&G is geformuleerd Richtlijnen hoe om te gaan zijn geformuleerd en bekend		
Taken en verantwoordelijkheden toewijzen	Beleidscyclus is beschreven Proceseigenaar benoemd		
Beleid inbedden	Samenwerking OR Periodieke evaluatie		
Maatregelen om agressie en geweld te voorkomen			
Risicoprofiel opstellen	Risicovolle taken zijn beschreven en bekend Risicovolle processen zijn beschreven en bekend Risicovolle momenten zijn beschreven en bekend		
Huisregels opstellen	Gewenst en ongewenst gedrag zijn beschreven		
Gedragscodes voor medewerkers opstellen	Gewenst en ongewenst gedrag van medewerkers zijn beschreven en bekend		
Competentieversterking	Medewerkers en leidinggevenden zijn voorgelicht, getraind en geïnstrueerd		
Veilige werkprocessen en omgeving	De werkomgeving is aangepast (balies, spreekkamers, alarmsystemen, enzovoort) De werkprocessen zijn aangepast (geldhandelingen, open- en sluitprocedures) De omgeving is aangepast (verlichting, looproutes, vluchtroutes)		
Teamsamenwerking	Teams en leidinggevenden werken samen gericht op veilig werken Teams en leidinggevenden bespreken incidenten		
Samenwerking ketenpartners	De organisatie werkt adequaat samen met ketenpartners bij de aanpak van agressie en geweld		
Voorlichtingscampagne om doelgroepen te informeren	De organisatie heeft de (huis)regels en sancties duidelijk omschreven en maakt deze kenbaar aan zijn klanten of doelgroepen		

Checklist Beleid A & G (vervolg)

Onderwerp	Toelichting	Aanwezig	Geïmplementeerd
Maatregelen die agressie en geweld en/of de gevolgen beperken			
Agressiehantering en de-escalatietechniek	Medewerkers herkennen A&G in een vroegtijdig stadium		
	Medewerkers treden de-escalerend op		
Assistentie aan collega's verlenen	Medewerkers geven hun grens aan en beëindigen een interactie indien nodig		
	Medewerkers staan elkaar bij tijdens een incident		
Alarm slaan en hulp inschakelen	Medewerkers schakelen hulp in van een collega, leidinggevende of interventie team		
	Medewerkers schakelen hulp in van ketenpartners en/of politie		
Afhandeling			
Opvang en nazorg	Medewerkers worden opgevangen na een incident		
	Medewerkers krijgen nazorg na een incident		
	Er is een procedure doorverwijzing bij verwerkingsklachten		
Melden en registreren	Er is een meldingsprocedure		
	Incidenten worden geregistreerd		
	Registraties worden met teams/afdelingen besproken		
Dadergerichte aanpak	Sancties zijn beschreven en worden opgelegd		
	Er is een procedure voor aangifte beschreven en er wordt aangifte gedaan bij bedreiging en fysiek geweld		
	Er is een procedure schadeverhaal en schade wordt verhaald op de dader		

Bijlage A

Definitielijst

Deze definitielijst is opgesteld in het kader van het beleid voor de aanpak van agressie en geweld op de werkplek.

Definitie	Verklaring/toelichting
Aangifte	Kennisgeving aan de politie met het verzoek tot vervolging van het dader.
Aangiftewaardig	Een agressie- of geweldsincident waarbij naar verwachting, 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.
Agressieprotocol	Het agressieprotocol is een nadere uitwerking van het agressiebeleid. Het geeft een overzicht van alle werkafspraken, procedures en instructies met betrekking tot het terugdringen van agressie en geweld op de werkvloer en richt zich tot werknemers en hun direct leidinggevende. Een agressieprotocol wordt opgesteld voor een organisatieonderdeel, of onderdelen hiervan (afdelingen/functiegroepen).
Beleid	Planmatige aanpak op basis van de uitgangspunten die door de werkgever zijn geformuleerd. Zij geven een uitwerking van het begrip 'goed werkgeverschap' en moeten voldoen aan de eisen die de Arbowet stelt.
Betrokkene	Betrokkene/slachtoffer. Degene die direct of indirect betrokken is bij een agressie-incident (niet de dader).
Collegiale zelfhulpteam	Een van de manieren waarop de nazorg kan worden georganiseerd. De leden van dit team helpen hun collega bij het verwerken van ernstige gebeurtenissen. De leden van het team verrichten de nazorg ook voor werknemers die betrokken zijn geweest bij agressie- en geweldsincidenten.
De-escaleren	Agressiehanteringstechniek gericht op het doen afnemen van de spanning waardoor de kans op verder escaleren en ontstaan van agressie kleiner wordt.
Escaleren	Het oplopen van de spanning waarbij de kans op agressie groter wordt.

Forensisch Arts	Gespecialiseerd in het uitvoeren van forensisch medisch onderzoek. Onafhankelijk geneeskundige, gespecialiseerd in de advisering van politie en Justitie.
Gedragscodes	Een geheel aan afspraken over het gedrag van mensen binnen een sociale situatie, gezamenlijk opgesteld en vrijwillig met elkaar aangegaan. Gedragscodes kunnen worden opgesteld met als doel: versterken kwaliteit van dienstverlening, bevorderen integriteit van ambtenaren en/of versterken van de veiligheid op de werkplek.
Gemandateerd verantwoordelijke	De door de directeur aangewezen persoon, verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een adequaat beleid op gebied van agressie en geweld.
Geneeskundige verklaring	In de geneeskundige verklaring geeft de arts een oordeel over de medische aandoening in relatie tot het agressie-incident. De verklaring dient als hulpmiddel, bewijs, voor het aansprakelijk stellen van de dader. De verklaring kan worden opgesteld door bijvoorbeeld een forensisch arts.
Gewenst gedrag	Het gedrag dat wordt nagestreefd in het kader van veiligheid op de werkvloer.
Huisregels	Huisregels zetten de norm voor interactie tussen ambtenaar en burger. Vorm van bejegening. De regels van het huis. Ze geven aan hoe men zich als bezoeker dient te gedragen.
Incident	Een incident waarbij de grenzen worden overschreden. Hetzij de persoonlijke grenzen, hetzij de grenzen die de organisatie heeft gesteld.
Intentieverklaring	Bedoelingen, standpunten. Opgesteld door het management. Kan het dienen als basis voor het op te stellen beleid.
Lichamelijk geweld	Mishandeling, verwonden, schoppen, stompen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, grijpen, slaan, 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 en iemand verwonden.
Lik op stuk	Als een verdachte is aangehouden voor een eenvoudig vergrijp en op het politiebureau zit, kan vaak meteen worden besloten welk transactiebedrag iemand moet betalen.

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 dat een verzoek tot vervolging van de dader is gedaan. De politie kan ambtshalve overgaan tot vervolging van bepaalde zaken, aangifte is niet altijd nodig.
Nazorg	Ondersteuning van de betrokkene/slachtoffer bij het verwerken van de psychische gevolgen van een agressie- of geweldsincident
OM	Het Openbaar Ministerie (OM) is een van de belangrijkste partijen bij het afhandelen van strafzaken. Om te beginnen bepaalt het Openbaar Ministerie welke zaken aan de rechter worden voorgelegd. Vertegenwoordigers van het Openbaar Ministerie, de officieren van justitie en advocaten-generaal, treden op in de rechtzaal. Zij vragen de rechter om straf op te leggen. Bovendien handelt het Openbaar Ministerie veel lichte strafzaken zelf af. Het Openbaar Ministerie beschermt ook de belangen van slachtoffers en verdachten in het strafproces.
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.
Opvanger	Degene die belast is met de nazorg. Bijvoorbeeld een lid van het collegiale zelfhulpteam Maar ook de bedrijfsmaatschappelijk werker of de vertrouwenspersoon kan de rol van opvanger 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 et cetera 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 ambtenaar.
Sanctiebeleid	De afspraken over het opleggen van een sanctie bij het overtreden van een huisregel.
Sancties	De, door de organisatie, afgesproken reactie op een overtreding van de 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, discriminatie naar herkomst, seksuele geaardheid, religie. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, fax of email vallen hier onder.
Volledige RI&E agressie en geweld	Een volledige risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) besteed aandacht aan het opstellen van het agressierisicoprofiel, en inventariseert de aandachtspunten die in dit handboek worden gesteld.

Bijlage B

Uitwerking geweld

Soort geweld	Spraakgebruik	Nadere omschrijving
Verbaal (categorie I)	<u>Uitschelden</u> <u>Uitdagen om ruzie te maken</u> <u>Vernederen</u> <u>Discrimineren</u> <u>Lastig vallen</u> <u>Stalken</u> <u>Beledigen</u> <u>Intimideren</u> <u>Seksuele toespelingen maken/ intimidaties</u> <u>Lasterlijke verdenkingen verspreiden</u>	Schelden; beledigen; dreigende opmerkingen maken (ook niet op de persoon gericht); kwetsen; aanhoudend grieven; krenken; aanhoudend kleineren; zwart maken; aantasten in goede naam of eer; aanhoudend plagen, pesten of sarren; discriminatie naar herkomst, seksuele geaardheid, religie of fysieke kenmerken.
Non verbaal (categorie I)	<u>Hinderen/werken bemoeilijken</u> <u>Gevaarlijke voorwerpen of dieren, of (vuur)wapens bij zich hebben</u> <u>Bespugen</u> <u>Seksuele handastelijkheden</u> <u>Stalken</u> <u>Poging tot slaan, schoppen en stompen</u> <u>Beledigen</u> <u>Intimideren</u> <u>Schriftelijk seksuele opmerkingen maken/intimidaties</u> <u>Lasterlijke verdenkingen verspreiden</u>	
Serius bedreigen (categorie II)	<u>Bedreigen met woorden</u> <u>Dreigen met voorwerpen/wapens</u> <u>Dreigen naar familie/derden</u>	Dreigen met schoppen, slaan en stompen, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen. Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; het openlijk dragen van een wapen (pistool, of mes) en bij zich hebben van een agressieve hond; dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken. Dit kan zowel verbaal als non-verbaal.
Fysiek (categorie III)	<u>Lichamelijk geweld gebruiken door slaan, schoppen, stompen, pijn toebrengen door klemmen, enzovoort</u> <u>Bijten of prikken (door mogelijk) besmette persoon</u> <u>Goederen beschadigen</u> <u>Goederen vernielen</u>	Mishandeling, verwonden, schoppen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan en gericht gooien met voorwerpen, krabben, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, seksuele handastelijkheden, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, duwen, trekken, grijpen en bijten