



KONINKLIJKE BEROEPSORGANISATIE VAN GERECHTSDEURWAARDERS

Arbocatalogus Agressie



Januari 2017

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	3
1.1 INLEIDING	3
1.2 TOEPASSINGSGEBIED	3
1.3 JURIDISCHE STATUS VAN DE ARBOCATALOGUS	3
1.4 LOOPTIJD EN EVALUATIE	4
1.5 BRANCHECIJFERS OP AGRESSIE EN GEWELD	4
2. WET- EN REGELGEVING.....	5
2.1 DE ARBOWET.....	5
2.2 PROCESNORMEN	5
2.3 AGENDABEPALINGEN	5
2.4 ARBOCATALOGUS AGRESSIE - STATUS	5
3. AGRESSIE EN GEWELD	7
3.1 MOGELIJKE GEVOLGEN	8
3.2 RELEVANTE WETGEVING	9
3.3 OPLOSSINGEN	9
4. PROCESNORM 1: BELEIDSMATIGE AANPAK	10
4.1 OPSTELLEN AGRESSIEPROTOCOL	10
4.2 AANSTELLEN VERTROUWENSPERSOON	12
4.3 AANSTELLEN PREVENTIEMEDEWERKER	13
5. PROCESNORM 2: OPTIMAAL DIENSTVERLENINGSBELEID ALS BASIS	13
5.1 VEILIGE INRICHTING VAN HET WERKPROCES EN UITVOERING VAN HET WERK	14
5.2 OPSTELLEN GEDRAGSCODE	16
6. PROCESNORM 3: RISICO-INVENTARISEREN EN –EVALUATIE EN PVA.....	17
6.1 OPSTELLEN RI&E	17
7. PROCESNORM 4: VOORKOMEN VAN ONGEWENST GEDRAG	18
7.1 BEPALEN HUISREGELS	18
7.2 CREËER EEN VEILIGE WERKOMGEVING	19
7.3 INSCHATTING AGRESSIE IN DE BUITENDIENST	22
7.4 VOORLICHTING AAN DOELGROEPEN.....	22
7.5 MEDEWERKERS VOORLICHTEN EN TRAINEN	23
8. PROCESNORM 5. MEDEWERKERSGERICHT AFHANDELEN	25
8.1 INCIDENTEN	25
8.2 EERSTE OPVANG VERLENEN	27
8.3 NAZORG VERLENEN	28
9. PROCESNORM 6: DADERGERICHT AFHANDELEN	29
9.1 REAGEREN NAAR DE DADER.....	29
9.2 AANGIFTE DOEN EN MELDING DOEN BIJ DE POLITIE.....	30
9.3 SCHADE VERHALEN	31

1. Inleiding

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Arbocatalogus Agressie van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). De KBvG wil de leden faciliteren in de borging van de aanpak van agressie en geweld tegen gerechtsdeurwaarders en werkt aan een beroepsgroepbrede aanpak van agressie en geweld. Middels deze Arbocatalogus Agressie biedt de KBvG de gerechtsdeurwaarder en alle medewerkers van een gerechtsdeurwaarderskantoor tools aan voor het omgaan met agressie en geweld tegen gerechtsdeurwaarders en/of hun medewerkers. De tools in deze catalogus zijn onder meer gebaseerd op de elf stappen van zelfinspectie van de Inspectie SZW (www.zelfinspectie.nl/agressie).

In dit document wordt aandacht besteed aan de aanpak van agressie en geweld, maar ook aan algemene arbeidsomstandigheden. Deze tools zijn ontwikkeld naar de normen van de Arbeidsomstandighedenwet. Met dit plan kunt u als werkgever bepaalde processen in uw bedrijfsvoering implementeren en daarmee uitvoering geven aan de invulling van de normen uit de Arbeidsomstandighedenwet.

De KBvG streeft nadrukkelijk naar een document dat branche specifiek is en wil zo het document als kader laten fungeren voor de inspecties van de Inspectie SZW.

Hoe werkt deze Arbocatalogus Agressie in de praktijk? Voorbeeld: Een invulling van een norm van de Arbeidsomstandighedenwet kán zijn dat op uw kantoor huisregels hangen. Deze catalogus geeft aan dat bij het creëren van een veilige werkomgeving en de aanpak van agressie en geweld gebruik gemaakt wordt van de tool van huisregels. Een voorbeeld van huisregels treft u in deze catalogus en kunt u gebruiken voor uw kantoor. Het faciliterende karakter biedt u overigens ook de gelegenheid uw eigen huisregels op te stellen.

1.2 Toepassingsgebied

Deze Arbocatalogus Agressie is opgesteld voor gerechtsdeurwaarders en gerechtsdeurwaarderskantoren. Deze catalogus is gericht op alle medewerkers van het gerechtsdeurwaarderskantoor. Het gerechtsdeurwaarderskantoor kent verschillende werknemers, zo werken er ambtelijke bevoegden op een gerechtsdeurwaarderskantoor, zoals de gerechtsdeurwaarder(s), de toegevoegd gerechtsdeurwaarder en de kandidaat-gerechtsdeurwaarder, maar ook andere medewerkers. Zij zullen veelal een (groot) deel van hun werkzaamheden buiten kantoor verrichten. Andere medewerkers, zoals incassomedewerkers, administratief medewerkers, et cetera, verrichten hun werkzaamheden met name op kantoor.

1.3 Juridische status van de Arbocatalogus

Om een invulling te geven aan wet- en regelgeving, zoals de Arbeidsomstandighedenwet, is deze Arbocatalogus Agressie opgesteld. Het biedt een normenkader voor de uitwerking van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet). De werkgever heeft de verantwoordelijkheid zijn werknemers een goede en veilige werkomgeving te bieden. De werkgever dient zich te houden aan de Arbowet. Artikel 3 lid 1 Arbowet schrijft voor dat de werkgever beleid voert dat is gericht op goede arbeidsomstandigheden.

Op dit moment (januari 2017) heeft de Arbocatalogus Agressie nog niet de status van een branche specifieke arbocatalogus. De status van branche specifieke arbocatalogus wordt gegeven aan een document waarmee werkgevers- en werknemersorganisatie akkoord zijn gegaan. In de sector zijn

geen werkgevers- en werknemersorganisaties actief. Daarom is gekozen voor een alternatieve aanpak.

Door middel van de instelling van een klankbordgroep die bestaat uit werknemers van gerechtsdeurwaarderskantoren met verschillende functies en hoedanigheden, die gezamenlijk de Arbocatalogus Agressie hebben bestudeerd, besproken en geëvalueerd, is gestreefd naar een evenwichtig document. Op deze manier heeft een vertegenwoordiging van alle werknemers op gerechtsdeurwaarders- kantoren de inhoud van de arbocatalogus en haar tools kunnen beoordelen op werkbaarheid, geschiktheid en passendheid en zullen zij overgaan tot akkoording van het document.

Daarop wordt dit document aangeboden aan de Inspectie SZW met het verzoek de arbocatalogus agressie te beoordelen en te voorzien in een branche specifieke status van het document.

1.4 Looptijd en evaluatie

Deze Arbocatalogus Agressie is voor het laatst bewerkt op 26 januari 2017. Het is mogelijk dat gedurende de tijd belangrijke ontwikkelingen in techniek, wetenschap en wetgeving plaatsvinden en dit document aanpassing behoeft. Dit document wordt na drie jaar geëvalueerd. De periode van drie jaar biedt de tijd om voldoende ervaring met de inhoud op te doen en daarmee een zinvolle evaluatie en bijstelling mogelijk te maken.

1.5 Branchecijfers op agressie en geweld

Artikel 3 lid 1 Arbowet schrijft voor dat de werkgever beleid voert dat is gericht op goede arbeidsomstandigheden. Beleid dient gebaseerd te zijn op feiten en cijfers over de aard en omvang van agressie en geweld. Feiten en cijfers over aard en omvang van agressie geven richting aan prioriteiten en doelstellingen.

Uit betrouwbare cijfers vanuit de KBvG en daarbuiten blijkt dat gerechtsdeurwaarders met (grote) regelmaat te maken hebben met agressie en geweld. Cijfers van Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse zaken laten zien dat in 2009 97% van de gerechtsdeurwaarders en in 2011 92% van de gerechtsdeurwaarders slachtoffer was van agressie en geweld.¹ Zoals de toenmalige Arbeidsinspectie het noemde: een schrikbarend hoge blootstelling, die noodzaakt tot maatregelen. Nadien zijn deurwaarders niet meer meegenomen in de monitoring van agressie en geweld in sectoren met een publieke taak. Er zijn gegronde redenen om aan te nemen dat de metingen niet veel lager zullen uitvallen wanneer deze vandaag de dag worden uitgevoerd. Uit recent onderzoek van de KBvG blijkt dat agressie en geweld door deurwaarders het meest genoemd wordt als negatief kenmerk van het ambt. Gerechtsdeurwaarders noemen zichzelf een "schietschijf" en voelen zich in de steek gelaten door de overheid.² Dat blijkt uit de voortdurende seponeringen van aangiftes en zelfs de (meer dan eens voorkomende) onmogelijkheid om aangifte te kunnen doen. Dat overigens in tegenstrijd is met het eigen beleid van het OM³.

Het is belangrijk om zelf inzicht op te doen in de mate van agressie en geweld tegen uw ambtelijk bevoegden en andere medewerkers van het gerechtsdeurwaarderskantoor. Daarom wordt van u gevraagd om de incidenten te registreren.

¹ ISZW, Factsheet Agressie en geweld in de publieke sector, Inspectieresultaten agressie en geweld bij gerechtsdeurwaarderskantoren, november 2011.

² Van der Putten, Groot ledenonderzoek deel 1: de gerechtsdeurwaarder over zijn ambt en zijn toekomst, *de Gerechtsdeurwaarder 2015-3*, p. 31.

³ Zie bijvoorbeeld: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geweld-tegen-werknemers-met-publieke-taak/inhoud/aanpak-geweld-tegen-werknemers-met-publieke-taak>, evenals: <https://www.om.nl/organisatie/beleidsregels/@88217/aanwijzing-kader-0/>.

2. Wet- en regelgeving

2.1 De Arbowet

Werknemers hebben recht op een veilige en gezonde werkplek. Dit recht is vastgelegd in de Arbeidsomstandighedenwet. De kern van de Arbowet op ondernemingsniveau bestaat uit het ontwikkelen van beleid door middel van de KBVG Risico Inventarisatie & Evaluatie en het daarin verwerkte plan van aanpak. De verantwoordelijkheid voor een werkplek die voldoet aan wettelijke eisen, ligt primair bij de werkgever. De werkgever heeft een centrale rol om dit beleid op ondernemingsniveau tot stand te brengen en toe te zien op een goede implementatie.

Sinds de wijziging van de wet in 2007 hebben werkgevers en werknemers meer mogelijkheden om zelf invulling te geven aan de wijze waarop men in de eigen sector aan de wetgeving voldoet. Daardoor is meer maatwerk mogelijk geworden bij het verbeteren van arbeidsomstandigheden. De werkgever moet zorgen dat wettelijke doelvoorschriften worden nageleefd en bepaalt zelf hoe hij dat doet. Doelvoorschriften kunnen concreet of globaal zijn en geven het niveau van bescherming aan dat werkgevers moeten bieden aan hun werknemers. Voor het arbeidsrisico Agressie en Geweld is het niet mogelijk om doelvoorschriften te formuleren. In dat geval moeten volgens de Arbowet procesnormen worden beschreven. In deze Arbocatalogus Agressie worden de procesnormen voor de leden van de KBvG en de medewerkers op hun kantoren beschreven.

2.2 Procesnormen

Voor arbeidsrisico's waarvoor geen grenswaarde vastgesteld kan worden, zoals bij Agressie en Geweld (psychosociale arbeidsbelasting) moeten volgens de Arbowet procesnormen worden overeengekomen. In een procesnorm wordt vastgelegd dat voor een bepaald risico een nadere regeling nodig is. Een **procesnorm** kan bijvoorbeeld bestaan uit een verplichting voor de werkgever om jaarlijks aan de OR te rapporteren over de vraag of zich rond een bepaald risico problemen hebben voorgedaan en wat hij daaraan heeft gedaan. In dit document worden 6 procesnormen voor agressie en geweld beschreven. Procesnormen zijn uitgewerkt tot specifieke maatregelen, ook wel agendabepalingen genoemd.

2.3 Agendabepalingen

Eerder in dit document is de term 'tool' al eens aan de orde gekomen. Normen, zgn. procesnormen, uit de Arbowet, worden uitgewerkt tot specifieke maatregelen, tools, die in het jargon van de Arbowet als agendabepalingen worden aangeduid. In deze Arbocatalogus Agressie worden de procesnormen uitgewerkt tot specifieke maatregelen, **agendabepalingen** genoemd. Het gaat bij agendabepalingen om benoeming van de elementen die onderdeel moeten uitmaken van het arbobeleid rond het betreffende risico.

2.4 Arbocatalogus Agressie - status

Afspraken over maatregelen om risico's te verminderen en te komen tot een veilige werkplek, worden in Nederland vaak vastgelegd door de sociale partners. Binnen onze sector zijn geen sociale partners als werkgevers- en werknemersorganisaties actief. Desalniettemin is getracht door het formeren van een klankbordgroep te voorzien in een vertegenwoordiging van alle werknemers op gerechtsdeurwaarderskantoren en samen met hen te onderzoeken of de Arbocatalogus Agressie die inhoud bevat waarvan een ieder kan zeggen dat dit de juiste maatregelen zijn om risico's te verminderen en te komen tot een veilige werkplek.

De inhoud van deze Arbocatalogus Agressie concentreert zich, naast de reguliere arbeidsomstandigheden, op die maatregelen die voor het brancherisico agressie en geweld doeltreffend zijn. Het gaat hierbij steeds om erkende middelen en methoden. Erkend betekent in dit geval dat onderzoek en ervaring heeft aangetoond dat het middel of de methode aantoonbaar bijdraagt aan de vermindering van het risico. Erkend betekent ook dat veelal onderzoek is gedaan naar de effecten van het middel of de maatregel.

De in deze Arbocatalogus Agressie geselecteerde maatregelen en middelen moeten gebaseerd zijn op de "stand der wetenschap en professionele dienstverlening", zoals in artikel 3 van de Arbowet staat beschreven. Over de inhoud en de vorm van een arbocatalogus staan in de Arbowet geen voorschriften. Werkgevers mogen afwijken van de voorschriften in een Arbocatalogus, mits zij uit kunnen leggen dat hun beleid en maatregelen leiden tot hetzelfde beschermingsniveau. Veilig en weerbaar werken is het doel, niet de manier waarop dit bereikt wordt.

Eigen oplossingen mogen. Sterker nog, dat wat werkt in de praktijk van de uitvoering is uiteindelijk waar het om gaat. Wat werkt in de praktijk dient daarbij aantoonbaar te leiden tot veilig en weerbaar werken.

3. Agressie en geweld

In de afgelopen 20 jaar is de kijk op agressie en de aanpak ervan drastisch veranderd. Waar vroeger het uitgangspunt was dat agressie bij het werk hoorde en je als werknemer geacht werd “er tegen te kunnen”, is het nu gemeengoed dat een organisatiegrens bestaat, die is ingebed in samenhangend beleid. In onderstaande tabel is de ontwikkeling in het denken over agressie weergegeven.

Vroeger → Nu

Agressie hoort bij het werk	Agressie: probleem medewerker	Agressie: probleem organisatie	Agressie in een veiligheidsprobleem	Agressie: onderdeel interactie
Geen norm	Eigen grens norm	Arbowet is de norm	Zero Tolerance	Emotie mag, agressie onacceptabel
Agressie is normaal	Training als oplossing	Gericht op regels & protocol	Gericht op dader en afhandeling	Gezamenlijk verantwoordelijk
Als je er niet tegen kunt, ben je niet geschikt voor het werk	Je moet er mee (leren) om gaan	Het staat op papier, dus we hebben het goed geregeld	Nadruk op melden, beveiliging, aangifte. Medewerker hoeft er niet mee om te gaan	Organisatiernorm Teamnorm – Individuele norm
Ad hoc maatregelen	Geen beleid en instrumenten	Afstand tussen praktijk en beleid	Geen integrale aanpak, eenzijdige kijk op agressie	Integrale procesgerichte aanpak Rol management
Geen zicht op aard en omvang	Aandacht voor fysieke maatregelen, alleen grote incidenten	Registratie systeem levert onvoldoende op	Melden en registratie krijgt veel aandacht. Onvoldoende aandacht voor preventie, eigen houding en gedrag	Inzicht in aard en omvang, Inbedding primair proces Borging en monitoring
Vorbereiding onmogelijk	Training als oplossing	Implementatie hapert	Samenwerking keten, geen samenhang maatregelen	Samenhang beleid en instrumenten en samenwerking keten

Wat is agressie? Er zijn verschillende categorieën of vormen van agressie. De KBvG splitst agressie in twee categorieën: emotionele agressie en instrumentele agressie.

De eerste vorm van agressief gedrag is een uiting (een reactie) op innerlijke frustratie. Deze vorm noemt men frustratieagressie of emotionele agressie. Het helpt de agressor om zijn innerlijke ‘emotionele druk’ te ontlasten. Kenmerkend bij deze soort agressie is dat vaak de eerste reactie van de agressor enorm heftig en ongecontroleerd kan zijn. In de volksmond spreekt men van de bekende druppel die de emmer doet overlopen of “stoom afblazen”. Deze vorm komt bijvoorbeeld voor bij inbeslagname.

Een tweede soort agressie noemen we instrumentele agressie. Hierbij wordt agressief gedrag ingezet om een gewenst doel/belang te realiseren, het agressieve gedrag wordt als instrument gebruikt. Een veel voorkomende vorm van instrumentele agressie is bedreiging of dreiging met geweld. “Als je dit niet voor me doet, dan weet ik je te vinden.”

Bij deze soort agressie vind je vaak imponerend gedrag terug zoals: hard praten, strak aankijken, borst vooruit, op tafel slaan, dichtbij komen staan enz. Een andere vorm van instrumentele agressie kan zich uiten in manipulatief gedrag. Bij voorbeeld: “Als je dit niet voor me doet, dan pleeg ik zelfmoord” of “Ik wil dat jullie dit regelen anders loopt het niet goed met me af”.

3.1 Mogelijke gevolgen

Werknemers die geconfronteerd zijn geweest met agressie en geweld, voelen zich vaak bang, onzeker en onveilig. In ernstige gevallen volgt verzuim wegens ziekte of bestaat de kans zelfs arbeidsongeschikt te geraken. Het is dus zaak om agressie en geweld zoveel mogelijk te voorkomen en snel te bestrijden als het zich toch voordoet. De praktijk wijst ook uit dat een onmiddellijke opvang van slachtoffers van groot belang is. De kans op langdurig verzuim neemt af en eventuele noodzakelijke re-integratie verloopt sneller.

Als zich (regelmatig) incidenten voordoen heeft dit voor de werkgever nadelige gevolgen:

- Negatieve invloed op het imago van de organisatie
- De werving van nieuw personeel wordt nadelig beïnvloed
- Verslechterde werksfeer
- Hoog (kort frequent) verzuim
- Verminderde productiviteit

Blootstelling aan agressie en geweld kan leiden tot werkstress. Dat kan zich uiten in verminderde productiviteit, motivatieverlies, onvrede, lichamelijke en psychische klachten, functioneringsproblemen en ziekteverzuim. In het ergste geval kan het leiden tot overspannenheid of burn-out. Herstel en terugkeer op het werk kunnen dan lange tijd duren. Het is dus van belang om agressie en geweld tegen te gaan en eventuele klachten vroegtijdig te herkennen en te verhelpen.

Stress kan zich lichamelijk en geestelijk uiten: hoge bloeddruk, oververmoeidheid, slaapstoornissen en/of depressiviteit kunnen op werkstress duiden. Binnen een organisatie of bedrijf als geheel is stress te herkennen aan simpele dingen zoals een geprikkelde sfeer, verhoogd ziekteverzuim, ruzies om niets of gehaastheid van medewerkers.

Tabel Signalen van spanning, stress, overspannenheid en burnout:

Hoofdpijn	Ontevreden	Snel geïrriteerd	Besluiteloos
Nek- of rugpijn	Prikkelbaar	Agressief	Piekeren
Zweten	Onzeker	Meer roken en drinken	Concentratieproblemen
Slecht slapen	Ongemotiveerd	Meer medicijngebruik	Verstrooid
Maag- of darmklachten	Agressief	Geremd	Vergeetachtig
Onrust	Desinteresse	Slecht presteren	Ongeïnteresseerd
Moe	Snel huilen	Cynisme	Van de hak op de tak springen
Aankomen of afvallen	Stemmingswisselingen	Vaker ziek melden	Niets afmaken
Hartkloppingen	Opgejaagd	Isoleren van anderen	Prioriteiten verwarren
Duizeligheid	Schuldgevoel	Kleine ongelukjes	Afwezig

3.2 Relevante wetgeving

De Arbeidsomstandighedenwet, artikel 1 lid 3, onderdeel e en f:

e. psychosociale arbeidsbelasting: de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen

f. stress: een toestand die als negatief ervaren lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft.

Arbeidsomstandighedenwet, artikel 3 lid 2:

De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

Arbeidsomstandighedenbesluit, artikel 2.15, Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting:

1. Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken;

2. Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.

3.3 Oplossingen

Maatregelen dienen genomen te worden volgens de arbeidshygiënische strategie. Deze strategie is een algemeen erkende volgorde van maatregelen om gevaren weg te nemen en risico's te beperken.

Deze volgorde is:

1. Bestrijding aan de bron (voorkomen);
2. Maatregelen gericht op collectieve bescherming (beperken);
3. Maatregelen gericht op individuele bescherming (beschermen);
4. Doeltreffende passende persoonlijke beschermingsmiddelen (beschermen).




Het zal per onderneming en per situatie verschillen welke maatregel het beste past. In deze arbocatalogus is aangeven op welk niveau de maatregelen (agendabepalingen) zich bevinden. Bij elke maatregel is aangeven op welk niveau de maatregel zich bevindt. Een maatregel in de categorie Voorkomen heeft altijd de voorkeur boven Beperken en Beschermen.

Bij de oplossingen en maatregelen onderscheiden wij twee categorieën bij de aanpak/implementatie, te weten: de organisatie zonder OR (< 50 medewerkers) en de organisatie met met OR (> 50 medewerkers).

4. Procesnorm 1: Beleidsmatige aanpak


1. Beleidsmatige aanpak	
Doelvoorschriften	Agendabepalingen
Beleid voeren gericht op goede arbeidsomstandigheden Art. 3. Lid 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bepaal een visie op (de aanpak van) agressie 2. Betrek toekomstige ontwikkelingen (beleidsmatige proactieve lerende aanpak) 3. Bepaal een organisatienorm t.o.v. (on)acceptabel gedrag 4. Zet een beleidscyclus op en stel doelen vast 5. Breng samenhang aan in de aanpak van agressie 6. Bepaal rollen en verantwoordelijkheden. 7. Evalueer incidenten en zoek naar trends 8. Evalueer de aanpak

4.1 Opstellen agressieprotocol


Maatregel	Omschrijving	Strategie
Agressie-protocol	<p>Stel voor uw organisatie een agressieprotocol op. In het agressieprotocol worden minimaal de volgende punten beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De visie op agressie en geweld: Het - gezamenlijk - formuleren van een visie wordt door experts beschouwd als een essentiële voorwaarde voor effectief beleid. Het is een good practice waarmee draagvlak en richting voor het te voeren beleid worden versterkt. • Stel het plan zo op dat er een Plan Do Check Act-cyclus in opgenomen is. Met andere woorden: u stelt de kaders op, vertaalt dit naar doelstellingen en evalueert dit bij voorkeur jaarlijks. • Leg vast wat wel en niet toegestaan is in het bedrijf op het gebied van agressie en geweld. Werk dit uit op gedragsniveau (aangeven wat concreet gewenst gedrag is) in plaats van op waardeniveau (behandelen met respect). Hiermee voorkomt u discussies. • Leg vast hoe om te gaan met agressieve bezoekers. • Leg vast wie welke rol heeft bij agressie en begin met de medewerker. Daarna de leidinggevende, P&O en de directie. Ook kan een rol weggelegd zijn voor externen zoals de arbodienst en professionele opvang na een incident. • Leg vast hoe en aan wie een incident gemeld dient te worden op het gebied van agressie en geweld. • Leg vast hoe de opvang, nazorg en aangifte wordt geregeld; • Effectmeting: ieder jaar wordt de RI&E geëvalueerd. Daarbij wordt nagegaan of er nieuwe risico's aanwezig zijn en of de aanwezige beheersmaatregelen nog aanwezig en effectief zijn. <p><i>Hoe pakt u het aan als bedrijf met minder dan 50 medewerkers?</i> U kunt ervoor kiezen om format agressieprotocol in dat beschikbaar is gesteld door de KBvG. Maak het agressieprotocol bekend tijdens een werkoverleg en notuleer dit (aantoonbaarheid).</p> <p><i>Hoe pakt u het aan als bedrijf met meer dan 50 medewerkers?</i> Formeer een werkgroep waarin medewerkers, leidinggevenden, HR en een vertegenwoordiger van de OR zitting nemen. Bespreek wat de risico's zijn en welke maatregelen er al zijn en nog moeten komen. Door gebruik te maken van de kennis, tips en suggesties van de werknemers en direct leidinggevenden wordt draagvlak gecreëerd en ontstaan betere afspraken. Ook is het mogelijk om gezamenlijk de RI&E (agressiedeel) in te vullen voor een compleet beeld. Stel een eerste concept op en bespreek dit met de stakeholders. Op basis van de aanpassingen kan het concept voorgelegd worden aan de directie en de OR (heeft</p>	<p>Voorkomen</p>  <p>Tool Model agressieprotocol</p>

	instemmingsrecht). Na accordering door de partijen kan het agressieprotocol bekend gemaakt worden tijdens het werkoverleg.	
--	---	--

4.2 Aanstellen vertrouwenspersoon

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Vertrouwenspersoon	<p>De werkgever stelt een vertrouwenspersoon aan en schoolt deze voor de taak.</p> <p>Een vertrouwenspersoon heeft als centrale taak om een werknemer te ondersteunen na een incident met ongewenste omgangsvormen (waaronder agressie en geweld). Afhankelijk van de wens van de betrokken werknemer kan de vertrouwenspersoon een luisterend oor bieden, advies geven over de aanpak van het probleem, bemiddelen tussen de betrokken partijen, de werknemer begeleiden bij het indienen van een officiële klacht, etc.. De taak van vertrouwenspersoon is geen lichte taak, daarvan moet men bewust zijn. Van belang is dat de persoon voldoende toegerust is voor de taak (denk daarbij aan training).</p> <p><i>Hoe pakt u het aan als bedrijf met minder dan 50 medewerkers?</i> Stel een interne vertrouwenspersoon aan. Het is ook mogelijk om de bedrijfsarts als vertrouwenspersoon aan te merken. Ook de agressie-coördinator kan deze taak toebedeeld krijgen. Medewerkers kunnen dan bijvoorbeeld via het arbeidsomstandighedenspreekuur (anoniem) hun casus bespreken. Stem dit af met de arbodienst.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan als bedrijf met meer dan 50 medewerkers?</i> Er zijn verschillende mogelijkheden om een vertrouwenspersoon aan te stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • U kunt een of meer vertrouwenspersonen (bij meerdere is het zinvol om een man en/of vrouw) aan te stellen, dit kan intern en extern. Zorg dat de vertrouwenspersoon voldoende is opgeleid om deze delicate taak goed uit te kunnen voeren. Naast deskundigheid zijn nog drie punten van belang, namelijk: benaderbaar, bereikbaar en onafhankelijk. • Stel een taakbeschrijving op zodat er duidelijkheid bestaat over de taken en bevoegdheden. • U kunt er voor kiezen om de taak van vertrouwenspersoon naar te leggen bij uw arbodienst of een ander deskundige persoon naar keuze. • De vertrouwenspersoon verstrekt jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van de bij haar/hem gemelde incidenten aan directie en OR. • Maak regelmatig onder uw werknemers bekend hoe en in welke gevallen zij de vertrouwenspersonen kunnen benaderen. 	<p>Beperken</p>  <p>Tool Model taakomschrijving vertrouwenspersoon</p>

4.3 Aanstellen preventiemedewerker

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Preventie-medewerker	<p>De werkgever stelt een preventiemedewerker aan en schoolt deze voor de taak. Een preventiemedewerker heeft onder andere als taak om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medewerking verrichten aan het opstellen van de RI&E - Adviseren van en samenwerken met de OR/pvt t.b.v. het arbobeleid - (Mede) uitvoeren van de maatregelen uit het plan van aanpak <p>Verder dient in de RI&E maatregelen te worden beschreven die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de preventiemedewerkers voldoende in aantal zijn, voldoende kennis/kundigheid en voldoende tijd hebben om hun taken te kunnen uitvoeren (art 13 lid 9).</p> <p>De preventiemedewerker is niet verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden, maar is adviserend en coördinerend.</p> <p>De preventiemedewerker moet kennis hebben van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De RI&E en het plan van aanpak; • Agressie (lichamelijk- of psychisch letsel); • Werkdruk (overspannenheid); • Beeldschermwerk (KANS-klachten). <p><i>Hoe pakt u het aan als bedrijf met minder dan 50 medewerkers?</i> Bij een organisatie onder de 25 personen mag de directeur zelf als preventiemedewerker fungeren.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan als bedrijf met meer dan 50 medewerkers?</i> Bij een bedrijf met meer dan 50 medewerkers kan het zijn dat er meerdere preventiemedewerkers nodig zijn. De OR heeft instemmingsrecht op de taakbeschrijving, de positie en de persoon (laatste twee aspecten per 01-07-2017).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel een taakbeschrijving op zodat er duidelijkheid bestaat over de taken, bevoegdheden positie, communicatie en de tijdsbesteding. • Stel een preventiemedewerker voor en vraag instemming aan de OR; • Stel de preventiemedewerker aan middels een formele aanstellingsbrief; • Bepaal of de aangestelde preventiemedewerker over voldoende kennis en vaardigheden beschikt; • Organiseer scholing; • Maak de preventiemedewerker bekend bij de medewerkers. • Maak bekend hoe en in welke gevallen zij de preventiemedewerker kunnen benaderen. 	<p>Voorkomen</p>  <p>Tool</p> <p>Model taakomschrijving preventiemedewerker</p> <p>Model Aanstellingsbrief</p>


5. Procesnorm 2: Optimaal Dienstverleningsbeleid als basis

2. Dienstverlening als basis	
Doelvoorschriften	Agendabepalingen
<p>Art. 3. Lid 1 Beleid voeren gericht op goede arbeidsomstandigheden</p> <p>Art. 3. Lid 2 Beleid voeren gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.</p>	<p>9. Zorg voor een efficiënte en effectieve veilige inrichting van het werkproces en uitvoering van het werk</p> <p>10. Definieer een professionele houding en gedrag</p>


5.1 Veilige inrichting van het werkproces en uitvoering van het werk

Artikel 3 Lid 1 en 2 Arbowet schrijven voor dat de werkgever beleid voert dat is gericht op goede arbeidsomstandigheden en voorkomen van psychosociale arbeidsbelasting. Efficiënte en effectieve veilige interne processen voorkomen of verminderen psychosociale arbeidsbelasting en de kans op agressie en geweld.


5.1.1 Instrueren leidinggevenden

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Instrueren leidinggevenden	<p>Leidinggevenden hebben een sleutelrol bij incidenten op het gebied van agressie. Adequaat reageren op agressie is van belang. Maar ook alert reageren op soms onduidelijke signalen.</p> <p>Belangrijk is dat de leidinggevende een medewerker ondersteunt bij agressie. Het coachen van medewerkers op het gebied van agressie is een belangrijke taak en vraagt specifieke kennis en vaardigheden van de leidinggevende. Door de leidinggevende goed te instrueren kunnen veel problemen voorkómen worden.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <p>Besprek met de leidinggevenden de visie van de directie op agressie en geweld. Geef duidelijk aan welke taak en houding zij moeten aannemen bij incidenten en medewerkers die te maken hebben gehad met agressie. Ook kunt u denken aan specifieke training op dit gebied (zie 7.5).</p>	<p>Beperken</p>  <p>Tool Model instructie voor leidinggevenden</p>


5.1.2 Agressie als regelmatig onderdeel van het werkoverleg

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Agressie een vast onderdeel van het werkoverleg maken	<p>Door het beleid tegen agressie op het werk regelmatig te bespreken met uw medewerkers kijkt u naar de risico's, incidenten en effectiviteit van de maatregelen en voorzieningen. Medewerkers en direct leidinggevenden zijn als geen ander in staat om praktijkgerichte tips en suggesties te geven voor het effectief en efficiënt inrichten van het werkproces.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <p>U kunt dit bijvoorbeeld met enige regelmaat doen tijdens het werk- of teamoverleg. Bespreek periodiek de voorgevallen incidenten, u kunt dan over de oorzaak en de mogelijke oplossingen discussiëren. Onderwerpen die tijdens het werkoverleg aan de orde kunnen komen, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risicovolle activiteiten, risicovolle plekken, straten en pleinen. • Risicovolle personen of groepen, risicovolle tijdstippen, dagen, perioden. • Het nemen van voorzorgsmaatregelen. • Hoe is de eerste opvang geregeld? • Hoe is de nazorg en sociale steun geregeld? • Hoe en wanneer moet assistentie ingeschakeld worden? • Hoe en wanneer moet alarm worden geslagen? • Melden van incidenten. • Nabespreken van incidenten. • Samenwerken met anderen (intern en extern). • Training, voorlichting- en instructie noodzaak. • Evalueren van het agressieprotocol. 	<p>Voorkomen</p> 


5.1.3 Agressie als onderdeel van het functioneringsgesprek

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Functioneringsgesprek	<p>Het kan voorkomen dat uit de trendanalyse van agressie-incidenten naar voren komt dat een bepaalde medewerker veel te maken heeft met agressie. Het is dan zinvol om dit tijdens het functioneringsgesprek met hem te bespreken en na te gaan wat hiervan de oorzaak is. Het kan mogelijk zijn dat de agressie mede veroorzaakt wordt door de houding en het gedrag van de medewerker.</p> <p>Mogelijke vervolgtacties zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Coaching on the job</i> door een ervaren collega • Training omgaan met agressie 	<p>Voorkomen</p> 


5.1.4 Afspraken over openen en sluiten van het bedrijfspand

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Afspraken over openen en sluiten	<p>Uit onderzoek blijkt dat bepaalde momenten gevoeliger zijn als het gaat om agressie en geweld dan andere momenten. Het openen en sluiten van het bedrijf is daar een voorbeeld van, zeker als dat door één persoon gebeurt.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i> Maak afspraken over veiligheid bij het openen en sluiten van het bedrijf. Ook het aanpassen van de openings- en sluitingstijden aan die van andere bedrijven in de omgeving kan preventief werken.</p>	<p>Voorkomen</p>  <p>Tool Model veiligheidsvoorschriften</p>

5.1.5 Voorlichting van medewerkers

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Voorlichting medewerkers	<p>Het agressiebeleid van de organisatie wordt pas effectief als de medewerkers de praktische en concrete werkafspraken kennen en uitvoeren. Daarvoor is noodzakelijk dat medewerkers goed voorgelicht worden.</p> <p><i>Hoe pakt u dit aan?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bespreek het agressieprotocol met nieuwe medewerkers. • Maak het onderwerp een vast onderdeel van de agenda. • Bespreek het onderwerp agressie regelmatig tijdens het werkoverleg. • Plaats geanonimiseerde informatie of trends op intranet/prikbord over agressie incidenten. 	<p>Voorkomen</p>  <p>Tool Model agressieprotocol</p>


5.2 Opstellen gedragscode

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Opstellen gedragscode	<p>Houding en gedrag van werknemers kan bij klanten weerstand opwekken. Het opstellen van een gedragscode voor werknemers is alom geaccepteerd als noodzakelijke basis voor de dienstverlening in relatie tot de aanpak van agressie.</p> <p>Service- en gedragscodes hebben als doel de dienstverlening te verbeteren, met als gewenst effect boosheid, teleurstelling en andere negatieve emoties bij klanten en collega's te voorkomen.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i> Door concrete afspraken te maken over een professionele houding en gedrag weten medewerkers wat er van hen verwacht wordt. Professioneel gedrag kan agressie voorkomen.</p>	<p>Voorkomen</p>  <p>Tool Model gedragscode</p>

6. Procesnorm 3: Risico-inventariseren en –evaluatie en PVA

3. Risico's inventariseren, evalueren en plan van aanpak	
Doelvoorschriften	Agendabepalingen
Artikel 5 De werkgever inventariseert en evalueert risico's en stelt een plan van aanpak op.	11. Inventariseer risico's 12. Evalueer risico's en maken plan van aanpak


6.1 Opstellen RI&E

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Opstellen RI&E	<p>Het inventariseren, analyseren en schriftelijk vastleggen van de risico's is vastgelegd in de Arbowet, artikel 5 en heet de risico inventarisaties en evaluatie (RIE). Het beoogde eindresultaat is inzicht in de voorkomende risicovolle situaties, taken, locaties, momenten, personen en omstandigheden. Op basis van de risico's kunnen maatregelen getroffen worden.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i> Inventariseren: Om een RI&E te maken heeft KBvG een specifieke RI&E gemaakt voor haar leden. Hierin staan alle arbeidsrisico's.</p> <p>Evaluëren: U weegt en evalueert of het risico al voldoende wordt beheerst doordat er bijvoorbeeld al maatregelen getroffen zijn én hoe ernstig het risico is. De specifieke RI&E bevat daarvoor een methode.</p> <p>Plan van aanpak: Eisen die aan het Plan van Aanpak worden gesteld zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bevat een opsomming van de concrete knelpunten; • Beschrijft de maatregelen om de knelpunten aan te pakken; • De termijn waarop de maatregel wordt uitgevoerd moet aangegeven zijn. Deze dient in relatie te staan met de risicoklasse. • De verantwoordelijke voor de uitvoering van de maatregel moet benoemd worden. • Effectmeting: ieder jaar wordt de RI&E geëvalueerd. Daarbij wordt nagegaan of er nieuwe risico's aanwezig zijn en of de aanwezige beheersmaatregelen nog aanwezig en effectief zijn. <p>Toetsing: De Arbowet stelt dat de RI&E getoetst moet worden door een gecertificeerde arbodienst of een gecertificeerde kerndeskundige. Dit kunnen zijn: een Hogere veiligheidskundige, een Arbeids- & Organisatiedeskundige, een Arbeidshygiënist of een Bedrijfsarts.</p>	<p>Voorkomen</p>  <p>Tool KBvG RI&E</p>

7. Procesnorm 4: Voorkomen van ongewenst gedrag


4. Voorkomen van ongewenst gedrag	
Doelvoorschriften	Agendabepalingen
Art. 3. Lid 1 & 2 Beleid voeren gericht op goede arbeidsomstandigheden en risico's voorkomen/beperken	13. Bepalen en uitdragen huisregels 14. Creëren veilige werkomgeving en gebouwen 15. Maak afspraken met andere organisaties 16. Voorlichting aan doelgroepen
Art. 8 & 2.15-2	17. Medewerkers voorlichten en trainen
De werkgever zorgt voor voorlichting, instructie en training aan medewerkers en houdt toezicht op en besteed aandacht aan naleving van deze instructies en voorschriften.	
De werkgever geeft voorlichting en onderricht (PSA)	

7.1 Bepalen huisregels


Maatregel	Omschrijving	Strategie
Bepalen huisregels	<p>Het opstellen van normen en huisregels wordt alom geaccepteerd als een voorbeeld van good practice.</p> <p>Huisregels zorgen voor duidelijkheid en kunnen lastige situaties voorkomen, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bezoekers die hun privéregels hanteren; • werknemers die tegenover elkaar uitgespeeld worden doordat individuele werknemers de basiswaarden verschillend interpreteren of eigen waarden en normen hanteren; • discussie tussen collega's over interpretatie van basiswaarden; • werknemers die zich tegenover bezoekers moeten verantwoorden voor hun opstelling. <p>Een belangrijk aandachtspunt hierbij is: wat moet en mag een medewerker doen als een norm wordt overschreden?</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i> Zet uw eigen organisatienormen (b.v. uit het agressieprotocol) op papier en maak dit bekend via een het internet of hang dit op in de ontvangstruimte.</p>	<p>Voorkomen</p>  <p>Tool Model huisregels</p>

7.2 Creëer een veilige werkomgeving


7.2.1 Balie/receptie

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Balie/receptie	<p>Een balie werkplek is vaak de eerste plek waar bezoekers zich melden. Hier komt dan ook de eerste agressie voor.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <p>Indien een balie werkplek gebruikt wordt is noodzakelijk dat de medewerker zich op dezelfde hoogte bevindt als de staande bezoeker. Hierdoor wordt het neerkijken op de medewerker voorkomen. Een hoge balie weerhoudt bezoekers ook om er overheen te springen.</p> <p>In de praktijk blijkt dat de kans op agressie en geweld daarmee verkleind wordt.</p> <p>In sommige gevallen kan het noodzakelijk zijn om de balie geheel (b.v. met glas) af te scherm. Deze beslissing kunt u nemen op basis van een risicoanalyse.</p>	<p>Beschermen</p> 


7.2.2 Inrichting werkplekken

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Inrichting werkplekken	<p>De organisatie draagt zoveel als mogelijk zorg voor een veilige werkplek voor zijn medewerkers. Wanneer bekend is dat bepaalde werkzaamheden een verhoogd risico op agressief of gewelddadig gedrag met zich meebrengen wordt bij de inrichting van deze werkplekken (indien mogelijk) hiermee rekening gehouden.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Richt spreekkamers dusdanig in dat de cliënt niet tussen u en de vluchtweg inzit. • Voorkom overbodige losse voorwerpen. • Zorg voor voldoende verlichting op risicoplatsen zoals de fietsenstalling. 	<p>Voorkomen</p> 


7.2.3 Toegang tot het gebouw

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Toegang tot het gebouw	<p>Het uitgangspunt is om een gecontroleerde toegangsregulatie te bewerkstelligen waardoor ongenodigde gasten geweerd worden.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <p>Creëer een situatie dat u bezoekers zelf toegang moet verlenen tot het kantoor. Zorg ervoor dat u vooraf goed kunt zien wie u binnenlaat. Dit kan door een camera of een raam.</p>	<p>Voorkomen</p> 


7.2.4 Waardetransport

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Waardetransport	<p>Waardetransport vormt een potentieel risico op agressie.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Overweeg of u het geldtransport nog steeds in eigen beheer wilt uitvoeren, of dat u dit wilt uitbesteden aan een professionele geldvervoerder. Veelal kan men in samenwerking met collega-ondernemers financieel aantrekkelijke regelingen treffen met waardetransporteurs. • Bij transport in eigen beheer: <ul style="list-style-type: none"> - Vermijd vaste patronen. Breng variatie aan in tijdstip, route en wijze van vervoer. - Transport direct na sluitingstijd en bij duisternis is uit den boze. Tussentijds en overdag afstorten beperkt uw risico. - Als het geldtransport plaatsvindt door medewerkers, dient u als werkgever al het nodige te doen om het risico van een overval te vermijden. - Wees alert op afwijkende situaties wanneer het pand wordt verlaten. Bij twijfel transport op ander tijdstip uitvoeren en politie alarmeren. - Organiseer een veilig waardetransport: ga met twee personen en neem de auto of ga met een taxi. - Vervoer geld zo onopvallend mogelijk. Laat mensen niet duidelijk zichtbaar in hun bedrijfskleding naar de bank gaan. - Als u geld gaat halen of brengen bij bank of postkantoor en het gaat om een aanzienlijk bedrag, dan kunt u beter van een besloten ruimte (bijvoorbeeld spreekkamer of het loket "grote stortingen") gebruikmaken. Maak hierover afspraken met uw bank. - Geef pas geld af na legitimatie. Wees alert op derden die om inlichtingen vragen. - Ook bij aankomst op de plaats van bestemming geldt: let goed op de omgeving en wees alert op verdachte / afwijkende omstandigheden. Neem bij onraad geen risico. 	<p>Voorkomen</p> 


7.2.5 Elektronisch betalen

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Digitale gelden	<p>Zorg ervoor dat zo veel mogelijk betaald wordt door middel van elektronisch bankieren. Hoe minder contant, hoe kleiner de kans op overvallen.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat de elektronische hulpmiddelen aanwezig zijn. • Vraag gratis interne communicatiemiddelen en instore materialen aan op www.pinnenzakelijk.nl. 	<p>Voorkomen</p> 


7.2.6 Geld in de buitendienst

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Geld in de buitendienst	<p>Zorg ervoor dat u sluitende afspraken maakt over het aannemen en vervoeren van geld in de buitendienst. Ook hier geldt uiteraard: hoe minder contant, hoe kleiner de kans op overvallen.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Overweeg om te werken met mobiele pinautomaten. • Maak afspraken over de hoeveelheid geld die een buitendienstmedewerker mag vervoeren en welk bedrag direct afgestort moet worden bij een bank of het kantoor. 	<p>Voorkomen</p> 


7.2.7 Alarmeren en alarmopvolging

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Alarmeren en alarmopvolging	<p>De Arbowet artikel 3 lid 1.F. stelt dat elke werknemer bij ernstig en onmiddellijk gevaar de nodige passende maatregelen moet kunnen nemen.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <p>Als een werknemer in een situatie dreigt te komen die hij niet langer alleen kan hanteren, of waarin hij zich bedreigd voelt, moet de werknemer hulp kunnen inschakelen en/of alarm kunnen slaan. U dient te beschikken over procedureafspraken, deze kunt u opnemen in het agressieprotocol.</p> <p>Op basis van een risicoanalyse kunt u bepalen welke technische maatregelen noodzakelijk zijn. Gangbare voorbeelden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balie is goed zichtbaar voor collega's: maak procedureafspraken. • Balie is niet goed zichtbaar: mogelijkheden zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Plaats een camerasysteem; • Plaats een alarmknop. Bij het gebruik van een alarmknop moeten de volgende zaken geregeld worden: waar gaat alarmsignaal over? Wie reageert op de alarmmelding? En hoe is de alarmopvolging geregeld? <p>Ook medewerkers die in de buitendienst werken moeten alarm kunnen slaan. Dat kan met de mobiele telefoon door middel van een noodnummer, een telefoon met een speciale noodknop of een speciale GPS noodknop.</p>	<p>Beperken</p> 

7.3 Inschatting agressie in de buitendienst

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Agressie in de buitendienst	<p>In de praktijk weten medewerkers veelal niet of de persoon op het adres dat bezocht wordt als agressief of risicovol te boek staat. Als deze informatie vooraf wel bekend is, dient vooraf een korte risico-inschatting gemaakt te worden.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan bij een risicoadres?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Bespreek intern of de medewerker die het adres gaat bezoeken zich voldoende capabel voelt om bezoek met goed gevolg af te leggen. Overleg met de politie (wijkteam) over hoe de klant benaderd wordt. Wanneer tevoren risico's bekend zijn, dan moet in overleg worden afgewogen of het noodzakelijk is om met twee personen op huisbezoek te gaan. <p>Voor de risicoinschatting kan gebruik gemaakt worden van de checklist agressie-inschatting huisbezoek.</p>	<p>Beperken</p>  <p>Tool Model agressie inschatting huisbezoek</p>

7.4 Voorlichting aan doelgroepen


Maatregel	Omschrijving	Strategie
Voorlichting aan doelgroepen	<p>Het voorlichten van publiek wordt alom geaccepteerd als voorbeeld van good practice. Door helderheid te verschaffen over de werkwijze van gerechtsdeurwaarders kunt u de kans op agressie verkleinen.</p> <p><i>Hoe is dit opgepakt?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Op de KBVG website staat uitgelegd hoe de gerechtsdeurwaarder te werk gaat. Ook staat uitgelegd hoe schuldenaren of andere partijen een klacht in kunnen dienen. <p>Bij het betekenen van het exploit in persoon legt de gerechtsdeurwaarder de werkwijze en/of gevolgen uit.</p>	<p>Voorkomen</p> 

7.5 Medewerkers voorlichten en trainen


Het voorlichten, trainen en instrueren van medewerkers is vastgelegd in de Arbowet, artikel 8. Het beoogde eindresultaat is vaardige, weerbare en goed voorbereide medewerkers die bewust veilig werken. In ons werk heeft men te maken met klanten die om wat voor reden dan ook niet krijgen wat ze willen, en daardoor teleurgesteld, boos en geïrriteerd zijn. Er zijn allerlei redenen te bedenken waarom mensen emotioneel reageren. Het omgaan met emotioneel gedrag is derhalve een essentieel onderdeel van de vakkundigheid en professionaliteit van medewerkers en leidinggevenden.

Het omgaan met emotioneel en agressief gedrag dient ingebed te zijn in het personeelsbeleid en opgenomen in de HRM-cyclus. De HRM-cyclus bevat de momenten waarbij het maken van afspraken over ontwikkeling, het functioneren en de wijze van beoordelen is vastgelegd.

7.5.1 Medewerkers

Maatregel	Omschrijving	Strategie
<p>Voorlichting en training medewerkers</p>	<p>Trainingen voor medewerkers die in het directe publiekscontact te maken (kunnen) krijgen met emotioneel (belastend) en agressief gedrag, zijn redelijk ingeburgerd.</p> <p>De vaardigheden voor bejegening, en het omgaan met emotioneel gedrag zijn belangrijk. Door goed met emotioneel gedrag om te gaan, wordt voorkomen dat het gedrag escaleert naar agressie. Mocht het gedrag alsnog escaleren tot agressie, dan geldt het agressieprotocol en worden op basis van de organisatienorm grenzen aangegeven.</p> <p>Op basis van de RI&E wordt beoordeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke functiegroepen moeten worden getraind; - Welke inhoud de trainingen moeten hebben; - Met welke frequentie er moet worden getraind. <p>Mocht op basis van de RI&E blijken dat het risico op agressie en geweld zeer klein/verwaarloosbaar is, dan kan men hier onderbouwd van afwijken.</p> <p>Suggesties zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het is mogelijk om medewerkers training <i>on the job</i> te geven aan de hand van het agressieprotocol, en bij het inwerken van de medewerker. Ga mee met een huisbezoek en coach de medewerker bij telefoongesprekken. • Selecteer een trainingsbureau en bespreek uw eigen visie en de normen en waarden. Geef daarin goed weer wat u als directie verwacht van de medewerkers. Stel casuïstiek op die echt gericht is op de praktijksituaties van de medewerkers. <p>Belangrijk is dat de training/instructie periodiek herhaald wordt. Een richtlijn hiervoor is 1 x per 2 jaar.</p>	<p>Voorkomen</p>  <p>Voorbeeld Model tips-checklist omgaan met agressie voor medewerkers</p>

7.5.2 Leidinggevenden

Maatregel	Omschrijving	Strategie
<p>Voorlichting en training leidinggevenden</p>	<p>De training en instructie voor leidinggevenden dient in te gaan op de rol die de leidinggevende heeft in de kwaliteit van de dienstverlening, risicobewustzijn, preventie, reageren op agressie, de afhandeling en de borging van veilig en weerbaar werken. Daarbij hoort het voeren van gesprekken met daders, getroffen, incidentevaluatie en analyse, en het bespreekbaar maken en creëren van teamnormen. Dat betekent zowel individuele als teamgerichte gespreksvoering. Op basis van de RI&E wordt beoordeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke functiegroepen moeten worden getraind; - Welke inhoud de trainingen moeten hebben; - Met welke frequentie er moet worden getraind. <p>Mocht op basis van de RI&E blijken dat het risico op agressie en geweld zeer klein/verwaarloosbaar is, dan kan men hier onderbouwd van afwijken.</p> <p>Suggesties zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het is mogelijk om de leidinggevende een training <i>on the job</i> te geven aan de hand van het agressieprotocol, en bij het inwerken van de leidinggevende. • Selecteer een trainingsbureau en bespreek uw eigen visie en de normen en waarden. Geef daarin goed weer wat u als directie verwacht van de medewerkers. Stel casuïstiek op die echt gericht is op de praktijksituaties van de medewerkers. <p>Belangrijk is dat de training/instructie periodiek herhaald wordt. Een richtlijn hiervoor is 1 x per 2 jaar.</p>	<p>Voorkomen</p>  <p>Voorbeeld Model instructie voor leidinggevenden</p>


8. Procesnorm 5. Medewerkersgericht afhandelen

5. Medewerkersgericht afhandelen	
Doelvoorschriften	Agendabepalingen
Art. 2.15- 1 & 2	18. Melden van incidenten
De werkgever stelt maatregelen vast om PSA te voorkomen en/of te beperken.	19. Eerste opvang verlenen
De werkgever geeft voorlichting en onderricht.	20. Registreren van incidenten
	21. Analyseren van incident om vervolgactie te bepalen
	22. Nazorg bieden


De afhandeling van incidenten is gericht op twee sporen. De **medewerkersgerichte** afhandeling, waaronder melden, opvang, registreren, incidentanalyse en nazorg. Daarnaast is de **dadergerichte** afhandeling van belang. Deze omvat het reageren naar de agressor en het geven van sancties, het eventueel staken van de dienstverlening, aangifte of melding bij de politie en schade verhalen.

8.1 Incidenten

8.1.1 Melden van incidenten

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Melden van incidenten	<p>Het melden van incidenten is een verplichting die voortkomt uit de Arbowet, artikel 3 lid 1 en artikel 9 leden 1, 2 en 3 (bij ernstige incidenten). Het melden van incidenten is een belangrijk instrument in het voorkomen en beperken van agressie en geweld.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <p>Melden is de eerste stap in de afhandeling van een incident en heeft als doel om een inschatting te maken of een actueel veiligheidsrisico bestaat en hoe het met de betrokken medewerker(s) gesteld is. Daarnaast is het de start van de afhandeling van een incident om herhaling te voorkomen en actie te ondernemen naar de veroorzaker. Melden kan, afhankelijk van de plaats waar het incident zich heeft voorgedaan, telefonisch, via email of een geautomatiseerd meldings- en registratiesysteem of face-to-face bij de leidinggevende.</p> <p>In de praktijk blijkt dat er veel minder meldingen gedaan worden van agressie-incidenten dan er daadwerkelijk plaatsvinden. Vaak melden medewerkers mondjesmaat agressie-incidenten bij hun leidinggevende. Uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg voor een laagdrempelige procedure • Geef aan dat melden verplicht en noodzakelijk is • Geef aan wat gemeld moet worden • Geef aan wanneer gemeld moet worden • Geef aan hoe gemeld moet worden • Maak afspraken over de meldingsprocedure 	<p>Beperken</p> 


8.1.2 Registreren incidenten

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Registreren van incidenten	<p>Het registreren van incidenten is een verplichting die voortkomt uit de Arbowet, artikel 3 lid 1 en artikel 9 leden 1, 2 en 3 (bij ernstige incidenten).</p> <p>Het melden van incidenten is noodzakelijk om registratie mogelijk te maken.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i> Zorg voor een incidentenregistratiesysteem (IRS). Leg per incident de volgende zaken vast:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soort (b.v. verbaal, fysiek) • Plaats • Soort dader • Naam getroffene • Functie • Verzuim of niet • Korte omschrijving voorval. 	<p>Beperken</p>  <p>Voorbeeld KBvG Incidenten registratie-systeem</p>


8.1.3 Analyseren van incidenten

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Analyseren incident om de vervolgactie te bepalen	<p>Analyse van incidenten is om twee redenen van belang. Ten eerste om te zorgen voor een zorgvuldige medewerkersgerichte en dadergerichte afhandeling. Daarvoor is van belang om precies te weten wát er gebeurd is en in welke volgorde. Wat zei en deed de dader en hoe reageerde de medewerker? Welke factoren speelden een rol? Dit bepaalt de vervolgacties.</p> <p>Ten tweede leiden analyse en evaluatie tot verbeterpunten . Het is dus mogelijk om van agressie-incidenten te leren.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i> Bij de evaluatie en analyse van agressie-incidenten gaan we uit van systeemdenken. Het gaat er niet om wie mogelijk iets fout heeft gedaan, maar waarom het fout is gegaan: welke veiligheidsaspecten waren afwezig of hebben niet gewerkt en wat waren de achterliggende oorzaken? Door die vragen te beantwoorden kunnen structurele verbetermaatregelen worden opgesteld om herhaling te voorkomen. In die analyse kunnen een aantal stappen worden doorlopen: risicotaxatie, basis-oorzakenanalyse, directe oorzakenanalyse, trendanalyses en verbeteraanbevelingen.</p> <p>Een mogelijkheid is het om de preventiemedewerker te scholen in het analyseren van incidenten en het periodiek opstellen van trendanalyses.</p>	<p>Beperken</p> 

8.2 Eerste opvang verlenen

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Eerste opvang verlenen	<p>De Arbowet stelt in artikel 3 lid 1 sub e dat doeltreffende maatregelen worden getroffen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van werknemers en andere aanwezige personen en dat doeltreffende verbindingen worden onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties. Art. 15 Arbowet regelt de rol van de bedrijfshulpverleners. Art. 2.15 van het Arbeidsomstandighedenbesluit (Arbobesluit) verplicht de werkgever om Psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of te beperken.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <p>Bij de eerste opvang gaat het om emotionele ondersteuning, structuur aanbrenge en praktische ondersteuning geven. De volgende vragen dienen beantwoordt te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aan welke zorg heeft de getroffenene behoefte? • Wat moet er gebeuren met eventuele omstanders, klanten, collega's? • Hoe zorg je voor je eigen veiligheid en de veiligheid van andere hulpverleners? • Wat is nodig om de situatie veilig te stellen? • Wat moet als eerste gebeuren? • Wie kan er ingeschakeld worden? • Hoe snel is hulp aanwezig? • Wat doe je voordat externe hulp aanwezig is, zoals politie en ambulance? • Hoe wordt samengewerkt met externe hulpverleners? <p>Het bewaken van de eerste opvang is een taak van de direct leidinggevende. Ter ondersteuning kan een opvangteam, een vertrouwenspersoon en/of professionele hulp worden ingeschakeld.</p>	<p>Beperken</p> 

8.3 Nazorg verlenen


Maatregel	Omschrijving	Strategie
Nazorg verlenen	<p>Het betreft hier een wettelijke verplichting op basis van art. 7:658 BW. Art. 7:658 bepaalt dat de werkgever zijn werknemer dient te beschermen tegen gevaar. : zodanige maatregelen te treffen en aanwijzingen te verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat de werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden schade lijdt. Als de werknemer schade lijdt dan is de werkgever aansprakelijk voor die schade.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i> Na directe opvang volgt een langere periode van nazorg.</p> <p>Uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De werkgever is verplicht nazorg aan te bieden. • De nazorg moet binnen 72 uur nadat het incident heeft plaatsgevonden starten. • Als de medewerker in eerste instantie aangeeft geen gebruik te willen maken van de nazorg herhaalt de werkgever zijn aanbod na twee weken. • De werkgever zorgt voor de mogelijkheid tot doorverwijzing naar geprofessionaliseerde traumaopvang. • De collegiale opvang moet dient voorbereid te zijn op de opvangtaak. • Het tweede nazorggesprek vindt plaats na 2 tot 4 weken en heeft als doel te bespreken hoe het met de medewerker gaat, het geven van informatie en het signaleren van eventuele klachten. • Het derde nazorggesprek vindt plaats na 6 tot 8 weken en richt zich met name op de verwerking. <p>Het is aan te bevelen dat u bij het beschrijven van de nazorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderscheid maakt tussen georganiseerde collegiale nazorg, spontane collegiale steun, nazorg door de eigen leidinggevende en nazorg door professionele traumadeskundigen. • De manier beschrijft waarop de nazorg wordt geactiveerd. • De te volgen methodiek beschrijft. • Aangeeft wie bij voorkeur de collegiale nazorg uitvoert: bijvoorbeeld collega's, bedrijfsopvangteam, leidinggevende of de bedrijfsmaatschappelijk werker. • Beschrijft hoe en op welk moment een professionele traumadeskundige wordt ingeschakeld. <p>De nazorg volgt gedurende twee maanden het herstelproces bij de medewerker en signaleert eventuele knelpunten. Indien nodig, verwijst men de medewerker naar een lid van het opvang team, bedrijfsmaatschappelijk werk of de bedrijfsarts, die aan de hand van een diagnose vaststelt of de inzet van een traumadeskundige nodig is.</p>	<p>Beperken</p> 

9. Procesnorm 6: Dadergericht afhandelen

6. Dadergericht afhandelen	
Doelvoorschriften	Agendabepalingen
Art. 2.15-1	23. Reageren naar de agressor en het geven van sancties
De werkgever stelt maatregelen vast om PSA te voorkomen en/of te beperken.	24. Aangifte of melding bij politie doen en vervolg monitoren 25. Schade verhalen (materieel en immaterieel)

Een daadkrachtige reactie richting dader is belangrijk. Niets doen kan een uitnodiging zijn voor nieuw geweld. Daarnaast zal niet reageren het gezag van de organisatie en haar medewerkers en de kwaliteit van de dienstverlening negatief beïnvloeden.

9.1 Reageren naar de dader

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Reageren naar dader	<p>Het reageren richting dader is een vast onderdeel van het beleid. Van een mondelinge of schriftelijke reactie gaat een preventieve werking uit.</p> <p><i>Wat zijn de mogelijkheden?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Er wordt een mondelinge reactie gegeven aan de dader over het grensoverschrijdende gedrag. • Er wordt een schriftelijk (brief/mail/SMS) reactie gegeven aan de dader over het grensoverschrijdende gedrag. • De dader wordt de toegang tot het kantoor ontzegd. <p>Neem de procedure op in het agressieprotocol.</p>	<p>Beperken</p> 

9.2 Aangifte doen en melding doen bij de politie

Maatregel	Omschrijving	Strategie
<p>Aangifte doen en melding bij de politie doen</p>	<p>Volgens het wetboek van strafrecht is ieder die kennis draagt van een strafbaar feit bevoegd aangifte te doen.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <p>Het is essentieel dat u het belang van aangifte doen onderstreept. Leg vast:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar en wanneer aangifte doen • De werkgever doet aangifte • Begeleiding van het slachtoffer • Juridische ondersteuning van het slachtoffer • Het hoe en wat van de verklaring opstellen • Domicilie kiezen op het adres van de organisatie <p>Het geweld tegen medewerkers is alleen te keren indien hierop adequaat wordt gereageerd. Negeren van of toegeven aan agressie of geweld leidt tot ongewenste maatschappelijke effecten en tot aantasting van het gezag van individuele werknemers en van de organisatie. Het gedogen van dit soort gedrag leidt tot herhaling en tot imitatie van dergelijk wangedrag. Het is dan ook van belang te zorgen voor een reactie. De reactie is uiteraard afhankelijk van de aard van het agressieve gedrag. Bij de lichtere vormen gaat het om het direct aanspreken op het gedrag, de registratie van het incident, het (eventueel) verwijderen van dader uit het gebouw of de ruimte en het waarschuwen van de politie. Bij zwaardere vormen van agressie en geweld is het wenselijk aangifte te doen en/of de schade op de dader te verhalen.</p> <p>Aangifte doen</p> <p>Veel incidenten van agressie en geweld worden niet bij de politie gemeld of aangegeven. Deels door onwetendheid over de mogelijkheden, deels door onterechte beeldvorming met betrekking tot de effecten van aangifte doen. Verhalen over bedreigingen met represailles of feitelijke represailles vormen een drempel voor het doen van aangifte. Het is echter van groot belang dat slachtoffers van geweld aangifte doen. Niet alleen voor de opsporing en vervolging en de uiteindelijke veroordeling van de dader, maar ook om eventuele schade op de dader te verhalen en om beter zicht te krijgen op de problematiek ten behoeve van de aanpak van dit geweld.</p> <p>In welke situatie moet u aangifte doen?</p> <p>In politietermen moet een incident aangiftewaardig zijn. Dat wil zeggen, er moet sprake zijn van een overtreding van de wet (Wetboek van Strafrecht). Er volgt altijd aangifte bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een bedreiging geuit tegen de medewerker als persoon. • Fysieke agressie. • Vernieling. <p><i>Toelichting op het doen van aangifte:</i></p> <p>Hier volgen enkele opmerkingen en adviezen met betrekking to het doen van aangifte. Bij het doen van aangifte wordt u begeleid door een vertegenwoordiger van het bedrijf. Natuurlijk kunt u zich ook laten begeleiden door iemand uit uw eigen omgeving. U kunt ook een medewerker van Bureau Slachtofferhulp vragen mee te gaan. Bij de politie kunt u aangeven of u aangifte wilt doen bij een mannelijke of een vrouwelijke agent.</p>	<p>Beperken</p> 

9.3 Schade verhalen

Maatregel	Omschrijving	Strategie
Schade verhalen	<p>Het verhalen van schade wordt niet genoemd als een verplichting in de Arbowet.</p> <p><i>Hoe pakt u het aan?</i></p> <p>Om het ‘verhalen van de schade op de dader’ eenduidig te regelen dient u de volgende afspraken te maken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op welke manier wordt de omvang van de schade vastgesteld? • Wordt de dader altijd aansprakelijk gesteld en wordt schade altijd verhaald? • Kan de werkgever aansprakelijk gesteld worden voor de schade? • Neemt de werkgever de vordering over of probeert de werknemer zelf de schade te verhalen via het strafproces? • Wie coördineert de administratieve afhandeling van de schade? • Wie coördineert en begeleidt de inhoudelijke afhandeling? • Wie behartigt de belangen van de werkgever? • Zijn er afspraken over juridische bijstand van werknemers? • Zijn er samenwerkingsafspraken met een forensisch arts, voor het opstellen van een geneeskundige verklaring? • Zijn er samenwerkingsafspraken met een schade-expert voor het opstellen van een schaderapportage? • Zijn er afspraken met de letseladvocatuur? • Wat zijn de standaardafspraken van de werkgever voor het vergoeden van (kleine) schaden? • Is er een voorschotregeling in geval van schadeverhaal? • Zijn er rechtspositionele afspraken van toepassing in deze situatie? 	<p>Beperken</p> 