



Handreiking Agressie en Geweld

Programma Veilige Publieke Taak

Colofon

Dit is een uitgave van het Ministerie van
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Programma Veilige Publieke Taak
Telefoon: 070 426 60 48
Postbus 20011, 2500 EA Den Haag.
www.veiligepublieketaak.nl

Druk: OBT bv, Den Haag

Februari 2010

Handreiking agressie en geweld

Inleiding	5
-----------	---

Deel I Algemeen

• Wat is agressie en geweld?	9
• Wie is verantwoordelijk voor de aanpak?	11
• Hoe zorgt u voor draagvlak binnen de organisatie?	13
• Hoe zorgt u voor een goede inbedding in de organisatie?	13

Deel II Pakket van maatregelen

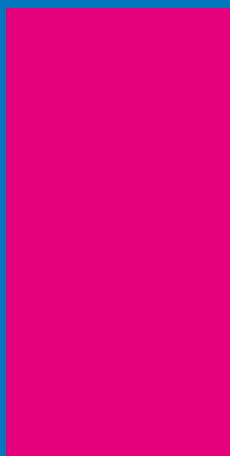
Maatregel 1: Draag uw organisatienorm van acceptabel gedrag uit	16
Maatregel 2: Bevorder dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden	20
Maatregel 3: Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers	24
Maatregel 4: Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld	32
Maatregel 5: Reageer binnen 48 uur richting de dader indien deze agressie en geweld gebruikt tegen uw werknemers	36
Uitklapkaart reactiemogelijkheden	39
Maatregel 6: Bevorder dat uw werknemers aangifte doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie	40
Maatregel 7: Verhaal de schade op de dader	46
Maatregel 8: Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld	54
Wat kunt u nog meer doen?	58

Deel III Evaluatie en bijstelling	63
-----------------------------------	----

Stappenplan aangiftebeleid	67
----------------------------	----

Agressie en Weerbaarheidsonderzoek	83
------------------------------------	----

Notities



Handreiking agressie en geweld



Naar een effectieve aanpak van agressie en geweld

Inleiding

Werknemers met een publieke taak worden regelmatig geconfronteerd met agressie en geweld. Maar liefst 66% van alle werknemers die een publieke taak hebben, zijn slachtoffer van verbaal of fysiek geweld tijdens hun werkzaamheden.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) vindt dit onacceptabel en heeft voor de aanpak van agressie en geweld in 2007 het programma Veilige Publieke Taak (VPT) aangeboden aan de Tweede Kamer. Dit programma beoogt dat werknemers hun publieke taak op een veilige en respectvolle wijze kunnen uitvoeren. Deze werknemers treden burgers met respect en begrip tegemoet en mogen verwachten dat agressie en geweld achterwege blijft. Doelstelling van het programma is een vermindering van het aantal voorvallen van 15%-punt in 2011 ten opzichte van 2007.

Met het programma Veilige Publieke Taak wil minister Ter Horst van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties agressie en geweld tegen werkgevers en werknemers met een publieke taak daadwerkelijk bestrijden.

Werknemers met een publieke taak zijn werknemers die taken uitvoeren die ontleend zijn aan de grondwettelijke opdracht tot overheidszorg. De taken in het publieke belang zijn essentieel voor de samenleving en daarmee is het van groot belang dat deze taken gecontinueerd blijven. Agressie en geweld verstoren de uitvoering van deze taken. Hierdoor worden deze belangrijke taken duurder om uit te voeren, duren ze langer en worden ze complexer. Bovenal brengen agressie en geweld veel persoonlijk leed mee. Zowel voor het slachtoffer als zijn directe omgeving, gezinsleden, familie en collega's.

Rol werkgevers

Cruciaal bij deze aanpak is een actieve rol van werkgevers. Zij zijn (wettelijk) verantwoordelijk voor het beschermen van de uitvoering van de publieke taak en haar werknemers. Daarnaast is de werkgever als geen ander verantwoordelijk voor de bedrijfsorde. Hier valt ook onder dat elk van zijn werknemers op

een correcte manier wordt bejegend, respectvol en in een veilige omgeving. De werkgever kan dit vormgeven door duidelijke normen, heldere procedures en ondersteuning, begeleiding en opvang van werknemers vast te stellen. De werkgever laat daarmee zien dat hij zijn werknemers steunt. Er zijn eenduidige landelijke afspraken gemaakt met politie en openbaar ministerie, die op deze aanpak van werkgevers aansluit. Als het optreden van de werknemer gelet op de ernst en/of ontoereikendheid werkgever onvolgende blijkt, treden politie en justitie op.

Om landelijke uniformiteit in de aanpak van agressie en geweld door werkgevers te bevorderen, is in opdracht van het programma VPT in 2008 een sjabloon voor een arbocatalogus agressie en geweld ontwikkeld. Voor werkgevers zijn acht maatregelen benoemd die de basis zijn van een effectief veiligheidsbeleid:

De acht maatregelen zijn:

1. Draag uw organisatienorm van acceptabel gedrag uit.
2. Bevorder dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
3. Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.
4. Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
5. Reageer binnen 48 uur richting de dader indien deze agressie en geweld gebruikt tegen uw werknemers.
6. Bevorder dat uw werknemers aangifte doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie.
7. Verhaal de schade op de dader.
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Om werkgevers bij de uitvoering van de acht maatregelen te ondersteunen is deze "Handreiking Agressie en geweld" opgesteld. Het beoogt een **praktisch naslagwerk** te zijn voor beleidsmakers en beleidsondersteuners zoals personeelsadviseurs, beleidsmedewerkers en arbocoördinatoren. Ook medewerkers die deel uitmaken van de ondernemingsraad of anderszins het personeel vertegenwoordigen kunnen hier gebruik van maken.

Deel 1 van deze handreiking gaat allereerst in op de basis: wat is agressie en geweld? Welke verantwoordelijkheden zijn er en hoe leg je dit alles vast in een integraal beleid?

In deel 2 staan maatregelen waarmee je agressie en geweld kunt aanpakken en in deel 3 zijn evaluatie en bijstelling verwoord.

Deel I

Algemeen





Eenduidigheid van aanpak

Eenduidigheid in beleid en uniformiteit in aanpak van agressie en geweld straalt daadkracht uit en zal uiteindelijk een preventief effect hebben op de notoire agressie - en geweldpleger waardoor agressie en geweld afneemt; een eenduidige definitie over wat agressie en geweld is, gelijke uitgangspunten zoals agressie en geweld loont niet en dader krijgt altijd een reactie, dragen daar aan bij.

Wat is agressie en geweld?

De definitie van agressie en geweld, zoals die door Veilige Publieke Taak gehanteerd wordt, luidt: *“Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.”*¹

Agressie en geweld hoeven geen eenmalige gebeurtenissen te blijven. Door níét te reageren op agressief en gewelddadig gedrag is de kans groot dat dit blijft voortbestaan en/of gaat escaleren.

Kijkend naar bovengenoemde definitie gaat het dus om omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de uitoefening van de publieke taak. Ook werkgerelateerde voorvallen in de privé situatie vallen hieronder. De uitingsvormen van agressie en geweld kunnen zowel verbaal als fysiek zijn. Het blootstaan aan agressie en geweld is een belangrijk arbeidsrisico dat ingrijpende negatieve gevolgen kan hebben voor werknemers, hun directe omgeving en getuigen. Onderzoek (Internetspiegel 2009) toont aan dat werknemers die zich onveilig voelen zich vaker ziek melden, meer stress ervaren, risicovolle situaties vermijden en minder tevreden zijn in hun baan.

¹ Bron: Programma Veilige Publieke Taak 2007

Vormen van ongewenst gedrag worden als volgt ingedeeld naar *verbaal geweld*, *fysiek geweld*, *discriminatie*, *seksuele intimidatie* en *overige intimidatie*.

Verbaal geweld	Fysiek geweld	Discriminatie	Seksuele intimidatie	Overige intimidatie
• schreeuwen • schelden • vernederen • treiteren • pesten • vals beschuldigen	• duwen, trekken • slaan • vastgrijpen • schoppen • gooien met voorwerpen • vernielen van voorwerpen • fysiek hinderen • spugen • diefstal van eigendommen • verwonden • roofoverval • geven van een kopstoot • bijten	• naar huidskleur • naar sekse • naar leeftijd • naar geloofsovertuiging • naar seksuele geaardheid of voorkeur	• seksueel getinte opmerkingen • seksueel getinte blikken • natluiten • exhibitionisme • aanranding • seksueel getinte email of sms • seksuele chantage • hijgers • verkrachting • seksuele hand-tastelijkheden	• dreigen • bedreigen • onder druk zetten • bedreigende gebaren maken • chanteren • bekladden • dreigbrief of email • gezinsleden bedreigen • stalken • achtervolgen • bommelding • wapengebruik

De overeenkomst van al deze vormen van gedrag, is dat ze onacceptabel zijn.

Agressief en gewelddadig gedrag kent diverse aanleidingen:

- **Instrumentele agressie en geweld.** Hierbij zet de dader zijn agressie bewust in als middel om een bepaald doel te bereiken.
- **Frustratieagressie en geweld.** Dit ontstaat als gevolg van een opeenstapeling van negatieve ervaringen van de klant met de organisatie.
- **Onbeheerste agressie en geweld.** Dit ontstaat als gevolg van onder andere alcohol, drugs, psychiatrische ziekten.

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

Wie is verantwoordelijk voor de aanpak?

Werkgevers zijn verantwoordelijk voor de bescherming van hun werknemers in de uitvoering van de publieke taak. Zij nemen deze verantwoordelijkheid daadwerkelijk en zichtbaar op zich door duidelijk uit te spreken dat agressie en geweld niet worden getolereerd. Op grond van de Arbowet zijn werkgevers verplicht hun werknemers over de te verrichten werkzaamheden en de daaraan verbonden risico's met enige regelmaat te instrueren.

Het bestuur- de directie is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, het invoeren en borging van het veiligheidsbeleid binnen de organisatie. Zij formuleert hiertoe concrete doelstellingen, stelt het veiligheidsbeleid vast, stelt procedures op en mandateert de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Zij stelt financiële middelen, benodigde tijd en benodigde opleidingsfaciliteiten ter beschikking aan de werknemers.

De arbocoördinator / preventiemedewerker begeleidt en bewaakt namens het bestuur de uitvoering van de geplande maatregelen voortkomend uit het veiligheidsbeleid.

De arbocoördinator ziet toe op een eenduidige registratie van agressievoorvallen en op de analyse ervan, ziet er op toe dat de nazorg na een voorval van agressie en geweld geregeld is en zorgt voor de coördinatie van de afhandeling van schade en letsel. Hij rapporteert periodiek over de voortgang aan de leidinggevende.

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

Werknemers hebben de plicht alle mogelijkheden te benutten om agressie en geweld te voorkomen en of te beperken. De werknemer moet dus zijn eigen veiligheid managen. Voor een verantwoorde en veilige uitvoering van de werkzaamheden en voor het verhogen van het veiligheidsbewustzijn is kennis over en bekwaamheid in het handelen noodzakelijk. De Arbo-wet schrijft voor dat de werknemer zich deze kennis en bekwaamheid eigen moet maken.

Op grond van deze wet is de werknemer verplicht georganiseerde voorlichtingsbijeenkomsten over risico's in hun werk bij te wonen en aan trainingen in het omgaan met agressie en geweld actief deel te nemen. Ook is de werknemer verplicht de geldende bedrijfs - en veiligheidsvoorschriften na te leven en maatregelen te nemen tegen risico's als gevolg van de werkzaamheden om zichzelf, collega's, derden en het milieu te beschermen. Daarnaast hebben werknemers een zware morele verplichting jegens de werkgever en collega's om voorvallen van agressie en geweld te melden.

In deze handreiking geven we bij elke maatregel aan wie binnen de organisatie verantwoordelijk is voor het nemen van elke stap om de maatregel in te voeren.

Hoe zorgt u voor draagvlak binnen de organisatie?

I Betrek de medewerkers bij het veiligheidsbeleid

Door de medewerkers te betrekken bij het opstellen en invoeren van veiligheidsbeleid creëert u draagvlak bij uw medewerkers,

- bepaal vooraf welke medewerkers u bij het traject betreft;
- bepaal op welke manier u hen betreft;
- bespreek met hen de te volgen route;
- bepaal een tijdspad;
- bepaal samen op welke manier de maatregelen intern en extern worden gecommuniceerd;
- bepaal wie het veiligheidsbeleid opstelt en wie er betrokken zijn bij de invoering ervan.

II Betrek de OR

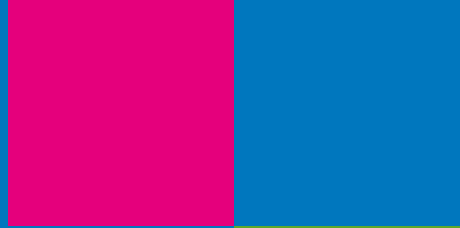
De Ondernemingsraad (OR) heeft de 'zorgtaak' toe te zien op het arbeidsomstandigheden beleid binnen de organisatie waar 'veilig werken' onderdeel vanuit maakt. De OR kan helpen het beleid van agressie en geweld te formuleren of te verbeteren en heeft instemmingsrecht op het plan van aanpak.

Hoe zorgt u voor een goede inbedding in de organisatie?

Kies voor een integrale aanpak:

- Maak het veiligheidsbeleid onderdeel van het personeel- en arbeidsomstandighedenbeleid.
- Besteed in het werkoverleg, in de beoordelings- en functioneringsgesprekken met de werknemers volop aandacht aan hun (on) veiligheidsgevoel.
- Regel in het ziekteverzuimbeleid dat de oorzaak van ziekteverzuim door agressie en geweld geregistreerd wordt.

Op deze manier kunnen risico's tijdig in kaart worden gebracht, is daarmee de aard en omvang van agressie en geweld binnen de organisatie bekend, kunnen preventieve adequate maatregelen gericht op de veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers snel worden ingezet en regels en procedures worden opgesteld.



A large, stylized pink spiral graphic that starts from the center and expands outwards, filling the left and top portions of the page. It has a hand-drawn, organic feel.

Deel II

Pakket van maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid

Maatregel 1

Draag uw organisatienorm van acceptabel gedrag uit

Waarom?

Wanneer elke werknemer zijn eigen norm hanteert, bepaalt uiteindelijk degene met de dikste huid wat er gaat gebeuren, kunnen werknemers tegen elkaar uitgespeeld worden en is er geen duidelijkheid voor de klant/burger. Elke werkgever is verantwoordelijk voor de bedrijfsorde, wijst werknemers/klanten op de organisatiebreed afgesproken grens en vermeldt dat zal worden opgetreden als deze grens wordt overschreden.

Wanneer de grens van het toelaatbare duidelijk is, is ook helder wanneer

- werknemers een voorval moeten melden (zie maatregel 2);
- leidinggevenden een voorval moeten registreren (zie maatregel 3);
- daders een reactie krijgen (door werknemer, leidinggevende en/of werkgever (zie maatregel 5).

Wat?

De werkgever is verantwoordelijk voor de bedrijfsorde. Dit betekent onder meer de wijze waarop medewerkers, burgers en klanten met elkaar omgaan. Om dit duidelijk te maken moet de organisatie grenzen stellen. Grenzen stellen aan wat acceptabel en wat niet acceptabel gedrag is en wat de gevolgen zijn als klanten deze grenzen overschrijden. Grenzen zijn essentieel om te kunnen optreden tegen onacceptabel gedrag.

In mei 2008 hebben vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers met een publieke taak de Landelijke norm voor een Veilige Publieke Taak ondertekend. Door deze ondertekening verklaarden de partijen dat zij de vier genoemde punten van de normstelling zullen hanteren en uitdragen. De grens van acceptabel gedrag wordt hiermee gemarkeerd en ondersteund met een heldere boodschap. Deze boodschap is: "Handen af van onze helpers". Door duidelijke steun naar de werknemers en eenduidige afspraken over hoe aan te pakken, maakt het de werknemer gemakkelijker om in geval van agressie en geweld onmiddellijk op te treden tegen het grensoverschrijdende gedrag van de dader.

Om een goede en veilige uitoefening van de publieke werkzaamheden te borgen, hanteert u de navolgende vier normen voor respectvol gedrag jegens medewerkers met een publieke taak:

- geef de professional de ruimte om zijn werk te doen;
- volg de aanwijzingen van hen op;
- verstoor de (bedrijfs) orde niet;
- agressief of gewelddadig gedrag tegen mensen met een publieke taak wordt nooit getolereerd.

Doordat werkgevers en ketenpartners gezamenlijk de grens van acceptabel gedrag markeren, verkondigen ze eenduidig de heldere boodschap: Handen af van onze helpers. Voor werknemers is dit een belangrijke steun in de rug, voor potentiële daders een goede waarschuwing. Bij de druk van deze handreiking hebben totaal 70 (vertegenwoordigers van) werkgevers, inclusief de ministers, de norm ondertekend. Werkgevers die de norm ook wensen te ondertekenen uitdragen, kunnen daarvoor op de website informatie verkrijgen: www.veiligepublieketaak.nl.

Elke werkgever kan op basis van de landelijke norm eigen specifieke normen en regels opstellen. Dit voorkomt dat werknemers zelf hun eigen grenzen moeten bepalen.

Voorbeeld van een specifieke norm:

- Bij geweld doen we aangifte bij politie.
- Gooien met voorwerpen betekent een onmiddellijke verwijdering uit het pand.
- Houdt afstand bij behandelen van andere klanten.

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/de directie:

- stelt een duidelijke norm van acceptabel gedrag in de organisatie vast op basis van de landelijke norm Veilige publieke taak;
- zorgt voor de communicatie van deze norm extern, en de herkenbaarheid ervan;
- zorgt dat elke werknemer de organisatienorm kent;
- zorgt dat elke nieuwe werknemer binnen vier maanden na aanstellingsdatum bekend is met de norm;
- stelt een helder reactiebeleid vast in geval van overschrijding van de norm (zie maatregel 5)
- steunt de werknemers bij het handhaven.

Leidinggevende:

- weet wat de norm inhoudt en kent de achterliggende situatie;
- weet deze norm te handhaven;
- draagt deze norm uit naar zijn medewerkers, klanten en bezoekers.

Werknemer:

- weet wat de norm inhoudt;
- weet deze norm te handhaven;
- draagt deze norm uit naar klanten, bezoekers.

Hoe?

Stap 1: Formuleer een norm samen met een vertegenwoordiging van werknemers in de organisatie.

Stap 2: Leg de norm voor aan de ondernemingsraad.

Stap 3: Stel de norm van acceptabel gedrag binnen uw organisatie vast.

Stap 4: Train de werknemers in het handhaven van de norm en zorg voor eenduidigheid in de uitvoering.

Stap 5: Communiceer deze norm naar klanten.

Stap 6: Bespreek periodiek deze afspraak met de werknemers.



Maatregel 2

Bevorder dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden

Waarom?

Om agressie en geweld doeltreffend aan te pakken moet de werkgever bekend zijn met voorvallen van agressie en geweld die binnen de organisatie plaatsvinden.

Wat er organisatiebreed gebeurt met agressie en geweld voorvallen is pas bekend als de voorvallen gemeld en vervolgens geregistreerd worden. Of nu via een digitaal systeem of via een ander systeem voorvallen gemeld/geregistreerd worden, vastleggen van deze voorvallen geeft een totaal inzicht in de aard en omvang van de voorvallen. Het is daarmee input voor het eventueel (bij) stellen van het veiligheidsbeleid en de maatregelen kunnen beter op elkaar worden afgestemd. Melden geeft informatie aan collega's waardoor zij zich in de toekomst beter kunnen voorbereiden. Melden van voorvallen is het startsein tot directe opvang van het slachtoffer en eventuele getuigen van het voorval.

Wat?

Om bovenstaande redenen is het belangrijk dat werknemers en getuigen alle voorvallen melden en registreren. Het gaat om het melden van elk voorval waarin burgers/klanten de norm overschrijden. De betrokken werknemer maakt hier melding van bij degene die in de organisatie hiervoor is aangewezen.

Het slachtoffer of getuige van een agressie- en geweldsvoorval geeft duidelijk aan:

- Wie erbij betrokken was.
- Wat er gebeurde.
- Waar het gebeurde.
- Waarom het gebeurde.
- Wanneer het gebeurde.
- Waarmee het gebeurde.
- Op welke wijze het gebeurde.

Melding kan bij:

- Leidinggevende
- Bedrijfsmaatschappelijk werker
- Vertrouwenspersoon
- Beveiliging
- Een daarvoor aangewezen persoon

Belangrijk is dat werknemers zien dat daadwerkelijk iets met de melding wordt gedaan. Dit stimuleert voor de toekomst. Ook een eenvoudige simpele procedure en weinig administratieve lasten stimuleren werknemers.

Wie is verantwoordelijk?**Het bestuur/de directie:**

- informeert de werknemers welk soort agressie- en geweldsvoorvallen moeten worden gemeld;
- maakt de procedure van het melden van voorvallen van agressie en geweld helder;
- communiceert actief dat werknemers voorvallen melden.

Leidinggevende:

- zorgt dat altijd een terugkoppeling naar de melder plaatsvindt over de genomen maatregelen;
- stimuleert het melden;
- neemt iedere melding serieus – bekijk wat het voorval met de werknemer heeft gedaan, verleen nazorg ook naar eventuele omstanders en collega's.

Werknemer:

- weet dat hij een vergaande morele verplichting heeft om voorvallen van agressie en geweld te melden jegens hun werkgever en collega's;
- weet welk soort voorvallen hij moet melden en hoe hij dit moet doen.

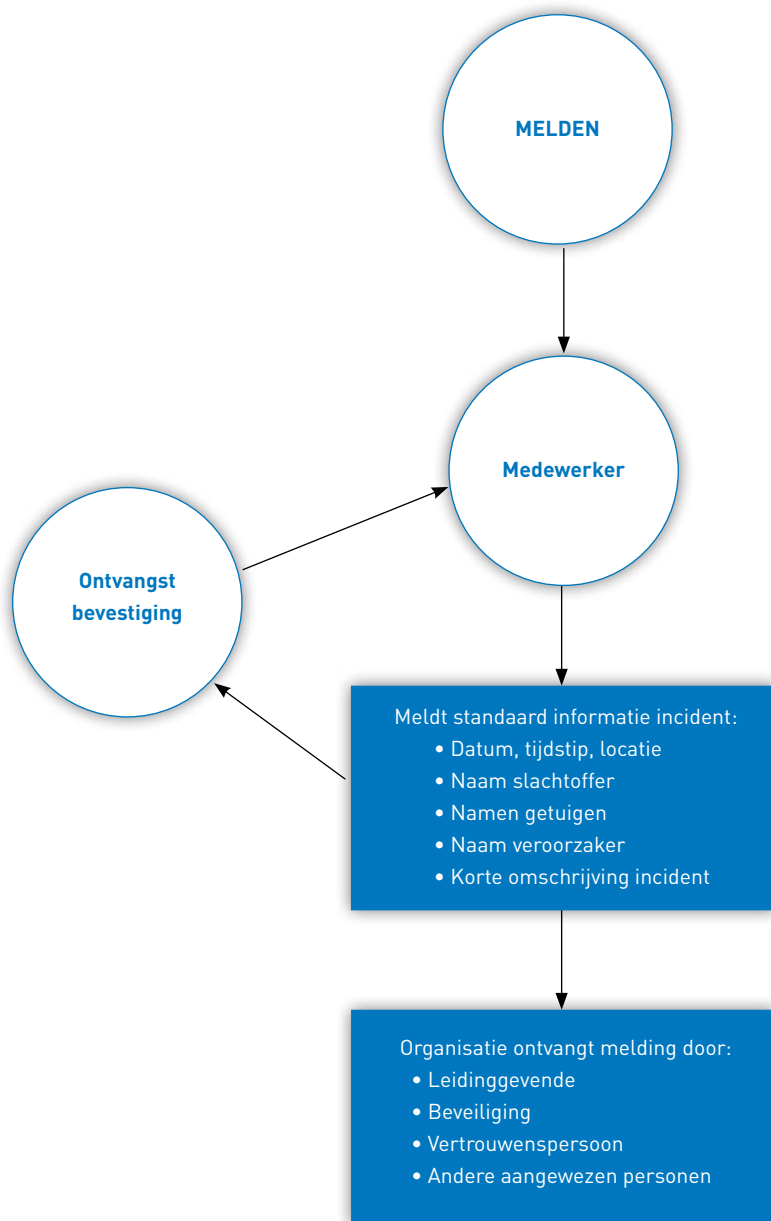
Hoe?

Stap 1: De directie/bestuur

- zorgt ervoor dat een beschrijving van de procedure van geweld is opgesteld;
- stemt deze procedure af met de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging;
- zorgt dat werknemers en leidinggevenden weten dat ze voorvallen van agressie en geweld moeten melden, wanneer en bij wie ze deze voorvallen moeten melden.

Stap 2: Leidinggevende legt de afspraken bij wie de werknemer melding kan doen vast en koppelt terug aan de melder welke actie is gedaan.

Stap 3: Leidinggevende bespreekt periodiek deze afspraak in het werkoverleg.



Maatregel 3

Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers

Waarom?

Registreren van agressie en geweld is de basis voor het veiligheidsbeleid. Het vormt de basis voor de te nemen preventieve maatregelen. Het registreren van voorvallen is ook belangrijk voor het doen van aangifte, dossieropbouw en het verhalen van schade.

Het levert een verzameling van gegevens op dat samen beter geanalyseerd kan worden en daarmee boven het individuele voorval kan worden gekeken naar de dader, plaats, aard van het voorval en de genomen maatregelen. Op de langere termijn geeft registratie ook inzicht in de effectiviteit van die maatregelen. Hierdoor is elke werkgever in staat oplossingen op maat te maken. Registratie is daarmee essentieel voor een effectieve aanpak van agressie en geweld.

Wat?

Het management van de organisatie bepaalt zelf op welke wijze zij geïnformeerd wil worden en welke informatie vastgelegd dient te worden.

Sterk aanbevolen is te registreren langs de zeven W's:

Wie: Wie zijn er bij het voorval betrokken (naam slachtoffer, dader)?

Wat: Wat is de rol van alle betrokkenen?
Wat was het doel/doelwit van het agressieve gedrag?
Wat zijn de gevolgen voor het slachtoffer, getuigen, dader en organisatie?

Waar: Waar vond het voorval plaats?

Waarom: Waarom vond het voorval plaats?

Wanneer: Wanneer vond het voorval plaats (dag/datum/tijd)?

Waarmee:	Zijn er hulpmiddelen gebruikt? Zo ja, welke hulpmiddelen?
Welke wijze (hoe):	Welke maatregelen zijn genomen om agressie en geweld te stoppen?
Nazorg/	Welke reactie is wanneer gegeven naar de dader? (zie afhandeling: maatregel 5) Is er aangifte bij de politie gedaan en zo ja waar en onder welk nummer? (zie maatregel 6) Is het schadeverhaal in gang gezet? (zie maatregel 7) Hoe is de opvang en nazorg bij dit voorval geregeld? (zie maatregel 8)

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/de directie:

- stelt duidelijke procedures op waarom en wat geregistreerd moet worden;
- zorgt voor eenduidige wijze van registreren;
- faciliteert de werknemers met een registratiesysteem, bijvoorbeeld het Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO);
- wijst iemand binnen de organisatie aan die de agressie en geweldsvoorval-
len registreert.

Leidinggevende:

- ziet er op toe dat *ieder* voorval wordt geregistreerd;
- maakt de aangewezen verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het systeem.

Werknemer:

- meldt het voorval zo spoedig mogelijk na het betreffende voorval in het daarvoor bestemde registratiesysteem.

De beheerder van het registratiesysteem:

- analyseert de agressie en geweldsvoorvallen als input voor management-informatie.

TIP

Veel provincies, gemeenten en overheidsinstellingen werken al met melding- en registratiesystemen zoals het Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO). Vraag eens naar de ervaringen bij een buurgemeente of collega-instelling.

Hoe?

- Stap 1: Spreek met bestuur/leidinggevende en OR af welke gegevens geregistreerd moeten worden.
- Stap 2: Leg deze gegevens volgens een duidelijke procedure vast in een registratiesysteem of format.
- Stap 3: Communiceer deze melding- en/of registratieprocedure.
- Stap 4: Benoem verantwoordelijkheden en instrueer deze.
- Stap 5: Bevorder het melden en registreren van voorvallen door werknemers, door dit continue/periodiek te communiceren in het teamoverleg of voer campagne voor melden.
- Stap 6: Gebruik de registratiegegevens voor het evalueren van je aanpak van agressie en geweld en opvang en nazorg; (zie maatregel 8).
- Stap 7: Deel de gegevens uit uw registratiesysteem met andere organisaties binnen uw eigen sector of daarbuiten.
- Stap 8: Deel de registratiegegevens met de (lokale) politie.

Overige mogelijkheden tot meer inzicht in de problematiek

Er zijn andere manieren om(meer) informatie te verzamelen die inzicht geven in de problematiek. Veel gegevens zijn al bekend: denk aan verzuimcijfers, de RI&E en jaarverslagen. Wil een organisatie de ervaringen en bevindingen uit de eerste hand horen? Organiseer dan een workshop of interview werknemers.

Ziekteverzuim

Eén van de consequenties van agressie en geweld op het werk is dat werknemers zich ziek melden. Werknemers kunnen als gevolg van agressie en geweld angstig worden en verliezen de motivatie in hun werk. Soms is de situatie dusdanig ernstig dat een werknemer voor langere tijd niet kan werken. De ziektegegevens kunnen het beeld over de aard en omvang van agressie en geweld binnen de organisatie verscherpen.

Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

De risico's die werknemers lopen met betrekking tot agressie en geweld inventariseert en beoordeelt men in de RI&E.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

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

Internetspiegel

Programma Veilige Publieke taak heeft een instrument laten ontwikkelen, waarmee op eenvoudige wijze periodiek de kwaliteit van de aanpak van agressie en geweld is te meten. Door dit 'Agressie en Weerbaarheidsonderzoek' kunnen werkgevers inzicht krijgen in het effect van het uitvoeren van de 8 maatregelen op:

- het aantal voorvallen van agressie en geweld tegen hun werknemers;
- de veiligheidsbeleving van werknemers;
- percentages verzuim, uitstroom, het vermijdingsgedrag en de werktevredenheid van werknemers.

Vanaf 2010 is 'Agressie en Weerbaarheidsonderzoek' voor de werkgevers beschikbaar. Voor meer informatie zie de website www.veiligepublieketaak.nl (Zie Deel 3 in deze map)

Interviews

Interview een aantal sleutelpersonen in de organisatie over hun persoonlijke ervaringen met agressie en geweld en hun beoordeling van de getroffen maatregelen.

- Werknemers
- Leidinggevenden
- Bedrijfsarts
- Vertrouwenspersoon

Teamvergadering

Maak agressie en geweld tot een regelmatig terugkerend onderwerp van de werkbespreking met het team. Dit werkt aan drie kanten: ten eerste openheid, ten tweede helpen collega's elkaar door feedback te geven, ten derde krijgt men meer informatie over wat werknemers bezighoudt.

Functioneringsgesprek

Laat agressie en geweld standaard onderdeel zijn binnen het functioneringsgesprek. Bespreek op individueel niveau wat hun ervaringen met agressie en geweld zijn, wat zij vinden van de wijze waarop de organisatie op agressie en geweld reageert.

Workshop

Men kan zicht krijgen in welke mate agressie en geweld speelt binnen de organisatie door één of meer workshops over agressie en geweld te organiseren.

- Komen agressie en geweld voor?
- Wat voor soort agressie en geweld hebben werknemers ervaren?
- Hoe kijken de werknemers hier tegenaan?
- Waar zijn ze bang voor?
- Welke instrumenten worden al gebruikt? Welke zijn effectief?

Beleidsdocumenten

Welke documenten binnen een organisatie leveren feiten en informatie over agressie en geweld?

- Sociaal jaarverslag.
- Klachtenregeling voor agressie en geweld.
- Jaarverslag van de vertrouwenspersonen.
- Jaarverslag van de klachtencommissie.
- Protocollen.
- Verslagen van opvangteams.

Nu de organisatie inzicht heeft in de problematiek, geven we aan welke maatregelen elke werkgever kan treffen om agressie en geweld aan te pakken. Zo zorgt de werkgever ervoor dat niet alleen de medewerkers adequaat kunnen reageren op agressie en geweld, agressie helpen beperken of zelfs voorkomen maar ook dat de dader van agressie en geweld aangepakt wordt.



Maatregel 4

Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld

Waarom?

Werknemers moeten de risicovolle situaties die in hun functie kunnen ontstaan zelf kunnen managen. Daarvoor moeten de werknemers over de benodigde kennis, vaardigheden en ervaring kunnen beschikken. De werkgever biedt hiervoor een training omgaan met agressie en geweld aan. Periodieke training van werknemers helpt bij het reageren op, beperken of zelfs voorkomen van agressie en geweld. Training en scholing zijn daarom essentieel voor de veiligheid van individuele werknemers en die van hun collega's. Daarnaast geeft dit de werknemer het gevoel dat de werkgever hem steunt en vermindert dit het gevoel van onveiligheid.

Wat?

De inhoud van de training moet zijn afgestemd op de aard en risico's van de functie die de werknemer uitoefent. Belangrijk is ook dat de training aansluit op de persoonlijke kenmerken van een individuele medewerker. Wanneer dit maximaal aansluit kan persoonsgerichte kennis en vaardigheden worden gegeven. Werknemers kunnen zich in de training voorbereiden en laten informeren hoe het beste op ongewenst gedrag te anticiperen dan wel te reageren.

Sterk aan te bevelen is om de procedures van de organisatie hoe te handelen bij een voorval van agressie en geweld onderdeel van de training te laten zijn. Werknemers krijgen dan in de training precies dat gedrag te zien dan wel aangeboden, dat de organisatie voorstaat. In de training leren de werknemers hoe ze op ongewenst gedrag zekerder en effectiever kunnen reageren door het verbeteren en/of aanleren van communicatieve vaardigheden en kennis.

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/de directie:

- stelt programma van eisen vast voor de training – op individuele maat en ook naar norm in tijd per jaar –;
- zorgt er voor dat nieuwe werknemers binnen 4 maanden na indiensttreding een agressie en geweld training volgen;
- zorgt ervoor dat iedere werknemer tenminste eenmaal per 2 jaar herhalingslessen volgt.

Leidinggevende:

- zorgt dat de werknemer ingepland wordt en beschikbaar is op de dag van de training;
- spreekt medewerkers aan op het volgen van de training.

Werknemer:

- volgt de door de werkgever aangeboden training;
- handelt naar de opgedane kennis uit de training.

Hoe?

Stap 1: Leidinggevende:

- bepaalt wat resultaat van training moet zijn;
- op welke wijze de training bijdraagt aan de algemene / gewenste organisatiecultuur;
- en voor soort training op welke plaats in de organisatie hierbij past.

Denk hierbij aan:

- training on the job of in het trainingsbureau;
- trainingen op maat al dan niet aan de hand van persoonlijkheids-kenmerken:
 - fysieke training;
 - met of zonder acteurs;
- gebruikmaken van interactieve simulaties.

Stap 2: De opleidingsdeskundige binnen de organisatie stelt een programma van eisen op voor een gerichte offerteaanvraag bij trainingsbureaus – denk hierbij ook aan borging van de kennis in de organisatie:

- Heeft het bureau/de trainer ervaring binnen uw branche met agressietrainingen? Welke referenties?
- Sluit de inhoud van de training aan op de wensen van de organisatie qua vorm, beschikbaarheid, procedures en kosten?

Stap 3: Gesprek met verschillende trainingsbureaus.

Stap 4: Formuleer het aantal weken wat minimaal gevolgd moet worden aan training.

Stap 5: Bepaal uw keuze en plan de trainingen op verschillende dagen.

Stap 6: Informeer tijdig de medewerkers die de training moeten volgen.

Stap 7: Bepaal wanneer de training wordt herhaald.

TIP

Cedeo - erkenning staat voor onafhankelijk goedgekeurde kwaliteit. Kijk of het trainingsbureau dat u selecteert voldoet aan dat keurmerk. Kijk ook op www.cedeo.nl.



Maatregel 5

Reageer binnen 48 uur richting de dader indien deze agressie en geweld gebruikt heeft tegen uw werknemers

Waarom?

Bij overschrijding van de organisatienorm (maatregel 1) is het essentieel dat de werkgever binnen 48 uur een reactie naar de dader geeft. Niet zelden escaleren geringe voorvallen in de tijd naar ernstig gewelddadig gedrag. Wat begint met het schreeuwen in de hal en verstoren van de orde eindigt dan in fysiek geweld. Vroegtijdige signalering en directe reactie naar de dader vanuit de leiding van een organisatie en/of betrokkene zelf blijkt bijzonder effectief bij het stoppen hiervan.

Daarnaast laat de werkgever met de reactie aan alle betrokkenen zien dat de gestelde norm geen loze kreet is. Belangrijk is dat de dader in alle gevallen wordt aangesproken op zijn gedrag. Een dader mag nooit de indruk krijgen dat hij zich tegenover werknemers van de organisatie kan misdragen.

Wat?

Na een agressie en geweldsvoorval geeft de werkgever binnen 48 uur een lik-op-stuk-reactie naar de dader. Een lik- op-stuk-reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke, bestuursrechtelijke dan wel een strafrechtelijke reactie. Enkele voorbeelden:

- **Informele berisping:** mondelinge waarschuwing of opschorten dienstverlening;
- **Civilrechtelijke reactie:** is een burgerrechtelijke procedure om de dader aansprakelijk te stellen;
- **Bestuursrechtelijke reactie:** is onmiddellijke staking van de uitkering of ontzegging tot het pand;
- **Strafrechtelijke reactie:** is de dader door de politie laten oppakken en bestraffen met eventuele gevangenisstraf afhankelijk van de rechterlijke uitspraak;

In de bijgaande reactiekaart staat aangegeven hoe u zou kunnen reageren naar de dader.

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/de directie:

- stelt het reactiebeleid vast;
- communiceert dit reactiebeleid en handelt hiernaar.

Leidinggevende:

- zorgt na een voorval altijd en direct binnen 48 uur voor een passende reactie naar de dader;
- stelt de directie/bestuur (periodiek) op de hoogte van de reactie(s).

Werknemer:

- laat duidelijk blijken wanneer de grens is overschreden dat dergelijk gedrag onacceptabel is;
- volgt aanwijzing voor gewenste reactie op bijvoorbeeld stoppen van de dienstverlening;
- waarschuwt/informeert indien noodzakelijk andere collega's.

Hoe?

Stap 1: Het bestuur/de directie:

- formuleert het reactiebeleid;
- en stelt dit vast;
- communiceert dit beleid in de organisatie.

Stap 2: Leidinggevende bespreekt samen met het slachtoffer de ernst van het voorval.

Stap 3: Leidinggevende bepaalt welke reactie na het voorval het meest effectief en wenselijk is, b.v. waarschuwingsbrief, en informeert het slachtoffer.

Stap 4: Afhankelijk van de omstandigheden voert de leidinggevende een ordegesprek dan wel legt hij een pandverbod op en/of eist excuses van de dader.

Bezoek aan dader: Gemeente Spijkenisse

De gemeente Spijkenisse werkt met een zelf ontwikkelde, vernieuwde aanpak voor het tegengaan van agressie en geweld. De samenhang van instrumenten als opleiding en training voor de medewerkers, een steunpunt agressie en geweld, verbeterde registratie van voorvallen, het verspreiden van huisregels en het afleggen van een huisbezoek aan daders versterkt de effectiviteit van de aanpak van agressie en geweld.

Centraal in de vernieuwde aanpak staat het slachtoffer. Het afleggen van huisbezoeken aan daders is een succesfactor gebleken. Deze vernieuwde aanpak was genomineerd voor de VPT AWARD 2009. De jury van de VPT AWARD 2009 vindt de aanpak van gemeente Spijkenisse aansprekend. Te meer omdat hier is gekozen voor een veelomvattende, integrale en structurele aanpak met aandacht voor de werknemer.

Het herstel van menselijk contact is een opvallend punt in deze aanpak. Dat vindt plaats door huisbezoeken aan daders. De medewerkers vragen daarbij zelf om excuses van de daders. Deze invulling gaat duidelijk verder dan wat verwacht mag worden en in dat kader spreken wij van 'goed werkgeverschap'.



Maatregel 6

Bevorder dat uw werknemers aangifte doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie

Waarom?

Strafbare feiten zijn handelingen en daden die gevolgen hebben voor het slachtoffer. Dit kan schade, letsel, psychologische schade en de dood zijn. De impact is groot. Bij strafbare feiten houdt de reikwijdte van het handelen van de werkgever op en is de overheid in de vorm van de politie aan zet. Hiervoor moet er aangifte worden gedaan. Aangifte door de werkgever bij de politie laat aan de dader, de samenleving en aan de eigen werknemers zien dat de werknemer en werkgever agressie en geweld niet accepteren en niet wensen dat de dader er mee weg komt.

De werkgever heeft gelet op zijn verantwoordelijkheid voor het beschermen van zijn werknemers en de uitvoering van de publieke taak, de morele plicht tot het doen van aangifte bij een strafbaar feit. Bovendien vergroot aangifte de kans dat de dader wordt gepakt. Met de politie is afgesproken dat er prioriteit wordt gegeven aan de opsporing van daders van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

Wat?

Bij het doen van aangifte, verzoekt de organisatie de politie een strafrechtelijk onderzoek in te stellen naar een gepleegd strafbaar feit. Veelvoorkomende strafbare feiten staan in bijgaande kaart met overzicht van strafbare feiten genoemd. Aangifte kan gedaan worden door het slachtoffer, een getuige of de werkgever. Als een ander dan het slachtoffer aangifte doet, wil de politie het slachtoffer doorgaans horen als getuige. Als het voorval geen strafbaar feit oplevert, maakt de politie een mutatie op ten behoeve van dossieropbouw.

De werknemer kan bij het doen van aangifte ervoor kiezen niet het eigen woonadres, maar dat van de organisatie op te geven. Dit heet in juridische termen 'elders domicilie kiezen'. Hierdoor komt niet het woonadres van het slachtoffer, maar dat van de werkgever in het dossier te staan. Het adres van het slachtoffer is daardoor niet bekend bij de dader. Heeft een organisatie veel te maken met geweld, bespreek dit dan met de politie en kijk of er vooraf afspraken te maken zijn over hoe snel de politie ter plaatse is en over het opnemen van aangifte. Overweeg in een dergelijk geval om zowel in de eigen organisatie als bij de politie een vast contactpersoon aan te wijzen.

De 7 W's: goede voorbereiding van de aangifte

De informatie die de politie nodig heeft is weer te geven in 7 W's:

Wie heeft het gedaan en wie zijn er nog meer bij het misdrijf geweest? (aangever, slachtoffer, getuige, verdachte, enz.)

Wat is er precies gebeurd?

Waar is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?

Wanneer heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaatsgevonden?

Op **welke wijze** heeft het misdrijf plaatsgevonden?

Waarmee is het misdrijf gepleegd? (van welke voorwerpen/middelen is gebruik gemaakt)

Waarom is het misdrijf gepleegd?

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/ de directie:

- heeft de morele plicht tot aangifte bij een strafbaar feit ten aanzien van de bescherming van werknemers en de publieke taak;
- stelt de procedure van aangifte doen vast;
- maakt binnen de organisatie bekend dat zij, als werkgever, altijd aangifte doen bij bedreiging en fysiek geweld en dit ook van de werknemers verwachten;
- zorgt ervoor dat tijd vrij gemaakt kan worden voor het (zelf) doen van aangifte en het begeleiden van werknemers;
- communiceert dat de werknemer altijd domicilie kiest op het adres van de werkgever;
- neemt maatregelen dat brieven van de politie altijd persoonlijk en ongeopend aan het slachtoffer/werknemer worden gegeven.

Leidinggevende:

- bepaalt voor welke andere strafbare feiten altijd melding wordt gedaan;
- stelt hiervoor, eventueel in overleg met de politie, criteria op.

Werknemer:

- neemt kennis van het aangiftebeleid van de werkgever en handelt hier naar.

Hoe?

Stap 1: Het bestuur/de directie communiceert het aangiftebeleid.

Stap 2: De leidinggevende bepaalt voor welke andere dan strafbare feiten altijd aangifte volgt en welke criteria bepalen of er aangifte wordt gedaan.

Stap 3: De leidinggevende draagt zorg dat in elk geval altijd aangifte wordt gedaan bij de politie indien sprake is van bedreigingen met ernstig geweld die al of niet de privé-sfeer raken of van fysiek geweld. Doe als organisatie aangifte of draag zorg dat het slachtoffer zelf aangifte doet en ondersteun het slachtoffer hierbij.

TIP: Verantwoordelijk voor de veiligheid

Laat de beslissing om aangifte te doen niet afhangen van het slachtoffer zelf.

Als werkgever bent u verantwoordelijk voor de veiligheid van de werknemers en daarmee ook voor de reactie op agressie en geweld.

TIP: verzamelen bewijsmateriaal

Zorg ervoor dat de politie, officier van justitie en de rechter zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies is gebeurd. In de eerste plaats blijf vooral overal van af en waarschuw de politie; zij kunnen de sporen vastleggen en meenemen. Mocht de politie niet ter plaatse komen, verzamel dan voor het doen van aangifte het volgende:

- foto's van vernieling
- doktersverklaringen
- camerabeelden
- gegevens van getuigen

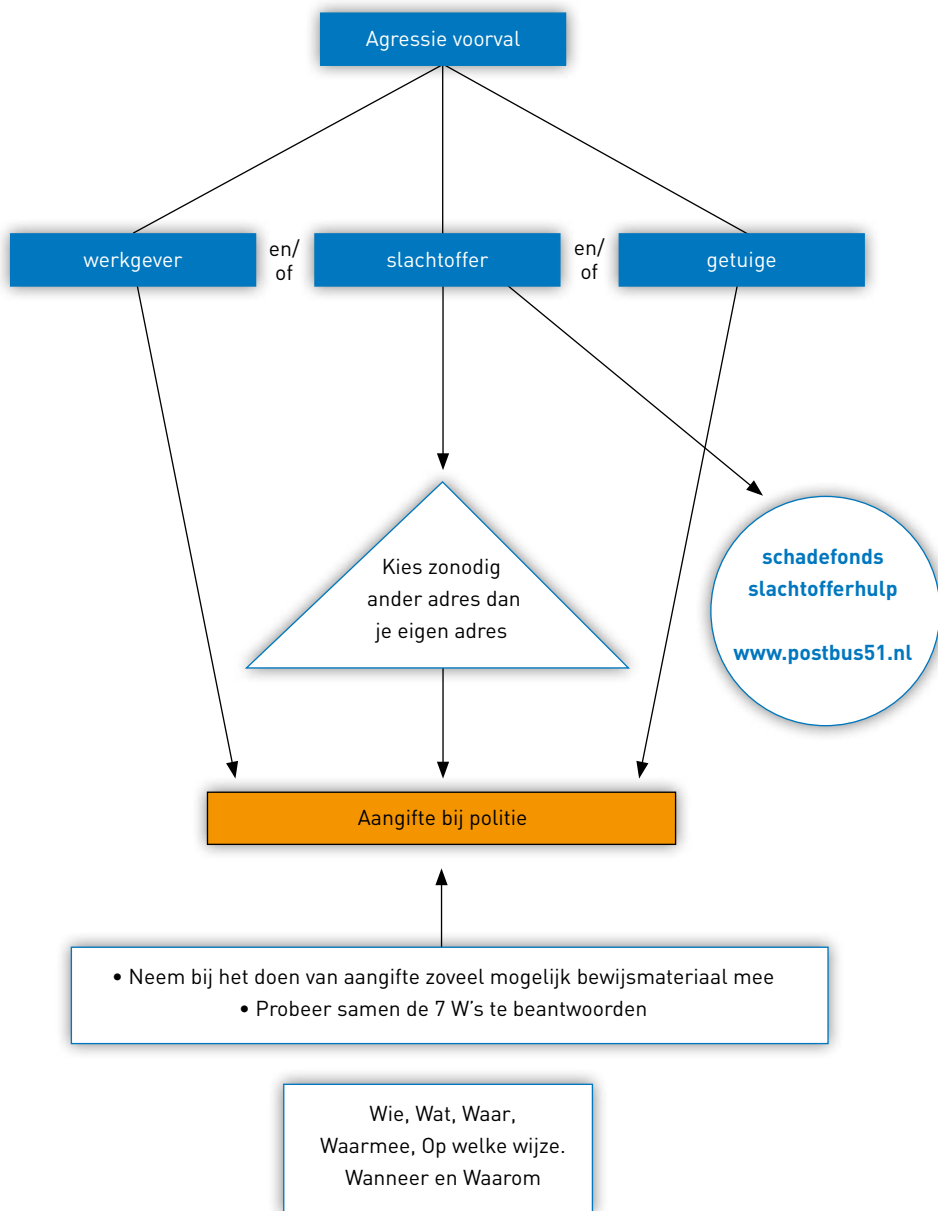
Kijk voor informatie over aangifte doen op: www.postbus51.nl

Wat gebeurt er na de aangifte?

- De aangifte wordt door de politie (in samenspraak met het OM) beoordeeld op aanknopingspunten voor de opsporing.
- Als die er niet zijn gebruikt de politie de aangifte om inzicht te krijgen over de veiligheid in een bepaald gebied of van bepaalde daders.
- Als er voldoende verdenking is tegen een verdachte houdt de politie deze verdachte, indien dat voor het betreffende strafbare feit wettelijk is toegestaan, aan.
- De politie verzamelt het bewijs in een proces-verbaal en als de opsporing klaar is, wordt het proces-verbaal naar het Openbaar Ministerie gestuurd.
- De officier van justitie beslist of de verdachte wordt vervolgd onder meer op basis van de meegezonden bewijsmiddelen.
- Zo ja: de verdachte krijgt een transactie/OM- beschikking of de zaak wordt voor de rechter gebracht.
- De rechter onderzoekt of er een strafbaar feit is gepleegd en of de dader strafbaar is.
- De rechter doet zo spoedig mogelijk een uitspraak (vonnis).

TIP: schade voegen bij de aangifte

Maak bij de aangifte al duidelijk dat er schade is geleden en geef aan dat u wilt dat de schade wordt vergoed (dit is van belang om de schade via voeging in het strafproces terug te vorderen) (maatregel 7). Bij aangifte van een agressievoorval vraagt de politie of het slachtoffer er bezwaar tegen heeft dat zijn persoonsgegevens worden doorgegeven aan Slachtofferhulp Nederland. Slachtofferhulp Nederland biedt kosteloze ondersteuning en neemt naar aanleiding van bericht van de politie contact op met het slachtoffer.





Maatregel 7

Het verhalen van de schade op de dader

Waarom?

Bij agressie en geweld ontstaat vaak schade – schade aan goederen van de werknemer of werkgever, bijvoorbeeld een auto. Maar ook ontstaat veel pijn en leed, immateriële schade of is er gevolgschade. Het klinkt bijna logisch, het verhalen van de aangerichte schade op de dader, en dat moet het ook worden. Daders moeten ook financieel merken dat zij een bepaalde grens zijn overgegaan. Een werkgever geeft na een voorval van agressie en geweld een duidelijke reactie naar de dader door hem direct financieel verantwoordelijk te stellen voor diens gedrag.

Hiermee onderstreept de werkgever richting (potentiële) daders, de eigen werknemers en de maatschappij dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak niet getolereerd wordt.

Wat?

Materiële als immateriële schade is te verhalen op de dader. Toch komen veel daders ermee weg door onbekendheid met de regels van de kant van het slachtoffer, door complexiteit van de regelgeving, door onjuiste aannames over het verhalen van schade en kostenoverwegingen.

Op de dader kan zowel materiële als immateriële schade worden verhaald.

- **Materiële schade** is de schade die direct in geldwaarde is uit te drukken.
- **Immateriële schade** is schade die niet direct in geldwaarde is uit te drukken en wordt ook wel smartengeld genoemd.

Materiële schade, zoals

- Vervangingskosten van een kapotte bril
- Medische kosten
- Reiskosten
- Schade door gemiste promotie-kansen
- Schade door gederfde inkomsten
- Kosten voor huishoudelijke hulp en gezinszorg
- Studievertraging

Immateriële schade, zoals

- Pijn
- Gederfde levensvreugde -verdriet
- Gekrenkt gevoel
- Inbreuk op privacy
- Psychische schade, nachten zonder slaap

De werknemer en werkgever die schade hebben geleden (hierna: het slachtoffer) hebben verschillende mogelijkheden om schade te verhalen. Een werknemer die schade heeft geleden wordt hierbij zoveel mogelijk bijgestaan door zijn werkgever.

Werkgevers kunnen met vragen over het verhalen van schade terecht bij de Helpdesk Veilige Publieke Taak. De Helpdesk Veilige Publieke Taak (VPT) is een samenwerking tussen het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Slachtofferhulp Nederland. Op www.helpdeskvpt.nl vindt u informatie over de helpdesk en hoe u die kunt bereiken.

Voor werkgevers
met een publieke taak

Zeg **Nee** tegen agressie en geweld!

1. Heeft u schade geleden doordat uw
medewerker slachtoffer is geworden
van agressie en geweld? **Ja** ☐ **Nee** ☐

2. Is er wel eens schade toege-
bracht aan uw eigendommen? **Ja** ☐ **Nee** ☐

3. Wilt u de schade
verhalen op de dader(s)?

Ja ☐ **Nee** ☐

Is uw
antwoord **Ja**?

Neem dan contact op
met de Helpdesk Veilige
Publieke Taak.

Telefoon: 030 - 2631404

info@helpdeskvpt.nl

www.helpdeskvpt.nl

De helpdesk geeft u altijd een vakkundig en persoonlijk advies over het verhalen van schade. Of het nu gaat om het begroten van de schade, het verkennen van de mogelijkheden om de schade te verhalen op de daders of het inschakelen van een advocaat, de medewerkers van de Helpdesk Veilige Publieke Taak zorgen voor duidelijkheid,

helpen u verder of verwijzen u door als dat nodig is. De Helpdesk Veilige Publieke Taak is een samenwerking tussen het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Slachtofferhulp Nederland.



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties


Slachtofferhulp
Nederland

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/de directie:

- stelt een schade verhaalsbeleid vast;
- richt de procedure in;
- begroot de kosten voor het verhalen van schade op daders van agressie en geweld;
- maakt het verhaalsbeleid bekend binnen de hele organisatie;
- wijst een vast personeelslid voor het schadeverhaal aan (bij de juridische- of personeelsafdeling);
- zorgt voor een centraal punt binnen de organisatie waar de uitvoering voor (het ondersteunen bij) het verhalen van schade is belegd;
- evalueert de gekozen aanpak op consistentie, resultaat en effectiviteit.

Leidinggevende:

- biedt ondersteuning aan een werknemer die in de uitoefening van zijn functie slachtoffer is geworden van agressie en geweld. Daarbij gaat het om ondersteuning, begeleiding en opvang bij de afhandeling van een voorval. Voor het verhalen van de door de werknemer geleden schade, kan de werkgever helpen bij het in kaart brengen van de schade;
- wijst het slachtoffer op de mogelijkheid om te voegen in het strafproces en vullen samen een voegingformulier in;
- informeert waar nodig de verzekeringsmaatschappij of die van de werknemer; verzekeringsmaatschappijen die de schade (deels) hebben vergoed, kunnen op hun beurt deze schade verhalen op de dader van agressie en geweld;
- zorgt voor een heldere beschrijving van procedures die worden gevolgd na een voorval;
- zorgt voor een centrale en eenduidige registratie van:
 - schademeldingen;
 - verhalen van schade tot en met incasseren van het schadebedrag.

Werknemer:

- meldt de geleden schade.

Hoe?

- Stap 1: De directie stelt beleid op ten aanzien van het verhalen van schade.
- Stap 2: De directie neemt het standpunt in dat schade zoveel mogelijk verhaald wordt op de dader.
- Stap 3: De directie stelt procedure vast.
- Stap 4: De directie begroot kosten voor het verhalen van schade op de dader.
- Stap 5: De directie richt de organisatie hier op in.
- Stap 6: De leidinggevende ondersteunt het slachtoffer (werknemer) zoveel mogelijk en waar nodig.
- Stap 7: De leidinggevende informeert waar nodig de verzekeringsmaatschappij of die van uw werknemer.
- Stap 8: Maak een heldere beschrijving van procedures.
- Stap 9: De leidinggevende belegt de uitvoeringsverantwoordelijkheid voor (het ondersteunen bij) het verhalen van schade op een centraal punt.
- Stap 10: De leidinggevende zorgt voor een centrale en eenduidige registratie van:
- de schademeldingen;
 - het verhalen van de schade tot en met het daadwerkelijk incasseren van het schadebedrag.
- Stap 11: De leidinggevende evalueert periodiek de uitvoering.

TIP: Informeer de verzekeringsmaatschappij

Als verzekeringsmaatschappijen niet geïnformeerd worden over het feit dat de schade het gevolg is van agressie en geweld of over de identiteit van de dader, dan blijft het verhalen van schade door de verzekeringsmaatschappij op de dader achterwege. Dit zou een maatschappelijk ongewenste uitkomst zijn en het druist in tegen het uitgangspunt dat agressie niet mag lonen.

Er zijn verschillende mogelijkheden om schade te verhalen:

1. Schadebemiddeling door politie of Openbaar Ministerie
2. Voegen in het strafproces
3. Civielrechtelijk proces
4. Direct verhalen op de dader

1) Schadebemiddeling door politie of Openbaar Ministerie

De politie kan bemiddelen om tot een schadevergoeding te komen. Een van de voorwaarden is dat de schade eenvoudig is vast te stellen. Een andere mogelijkheid is dat de officier van justitie met de dader een schadevergoeding overeenkomt. Hiermee kan de officier van justitie rekening houden in zijn vervolgingsbeslissing.

2) Voegen in het strafproces

Als een slachtoffer schade heeft geleden, kan hij zich kosteloos voegen in het strafproces. Voegen is een goede manier om binnen relatief korte termijn een schadevergoeding te krijgen. Hierbij is het van belang dat het slachtoffer de schade of een deel daarvan niet op een andere manier vergoed heeft gekregen. Als een werknemer zijn schade van zijn werkgever vergoed heeft gekregen, dan kunnen zowel de werknemer als de werkgever zich niet meer voegen in het strafproces.

Met behulp van een voegingsformulier benadeelde partij doet het slachtoffer in de strafzaak een vordering tot schadevergoeding. In het strafproces doet de rechter na voeging twee uitspraken over de straf die de dader krijgt en over de vordering tot schadevergoeding. Als de rechter de vergoeding toewijst legt hij doorgaans ook de schadevergoedingsmaatregel aan de dader op. Dit betekent dat het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) de schadevergoeding int. Slachtofferhulp Nederland (www.slachtofferhulp.nl, telefoonnummer 0900-0101) heeft hier meer informatie over en geeft kosteloze ondersteuning bij het voegen.

3) Civielrechtelijk proces

Om de schade te verhalen kunnen zowel de werkgever als de werknemer een civielrechtelijk proces beginnen tegen de verdachte. Het gaat hierbij meestal om grote of complexe schades.

Een civiele procedure begint met een dagvaarding aan de gedaagde.

Hierin staat:

- wie de eiser is;
- wat hij wil;
- van wie hij dit wil;
- waarom hij dit wil;
- welk onderbouwend bewijs hij hiervoor heeft.

Na een eerste schriftelijke ronde kunnen de partijen hun zaak mondeling in de rechtbank uitleggen. De partijen zijn niet verplicht om voor de rechter te verschijnen. Ze mogen hun standpunt ook op papier zetten en zich laten vertegenwoordigen door hun advocaat.

De civiele rechter schrijft in een vonnis hoe het conflict moet worden opgelost en bepaalt wie de kosten van de procedure betaalt. Hoger beroep tegen de uitspraak is mogelijk, tenzij het gaat om een bedrag dat lager is dan 1.750 euro.

Cessie

De werkgever kan de schade claimen, in plaats van de werknemer, door middel van een zogeheten 'cessie'. Dit kan alleen bij materiële schade. Een vordering van immateriële schade kan de werknemer alleen zelf doen. De werkgever kan de werknemer in dit geval wel vertegenwoordigen.

Regresrecht

Als een werknemer door een agressievoorval tijdelijk of langdurig arbeidsongeschikt is, moet de werkgever extra kosten maken voor vervanging. Door middel van het regresrecht kan de werkgever deze loonschade verhalen op de dader. Dit is een afgeleid recht van de betrokken werknemer. Voor uitoefening van het regresrecht is vereist dat de werknemer recht heeft op schadevergoeding door de verdachte. De wettelijke verjaringstermijn van regresrecht is vijf jaar.

TIP: nuttige websites voor schadeverhaal

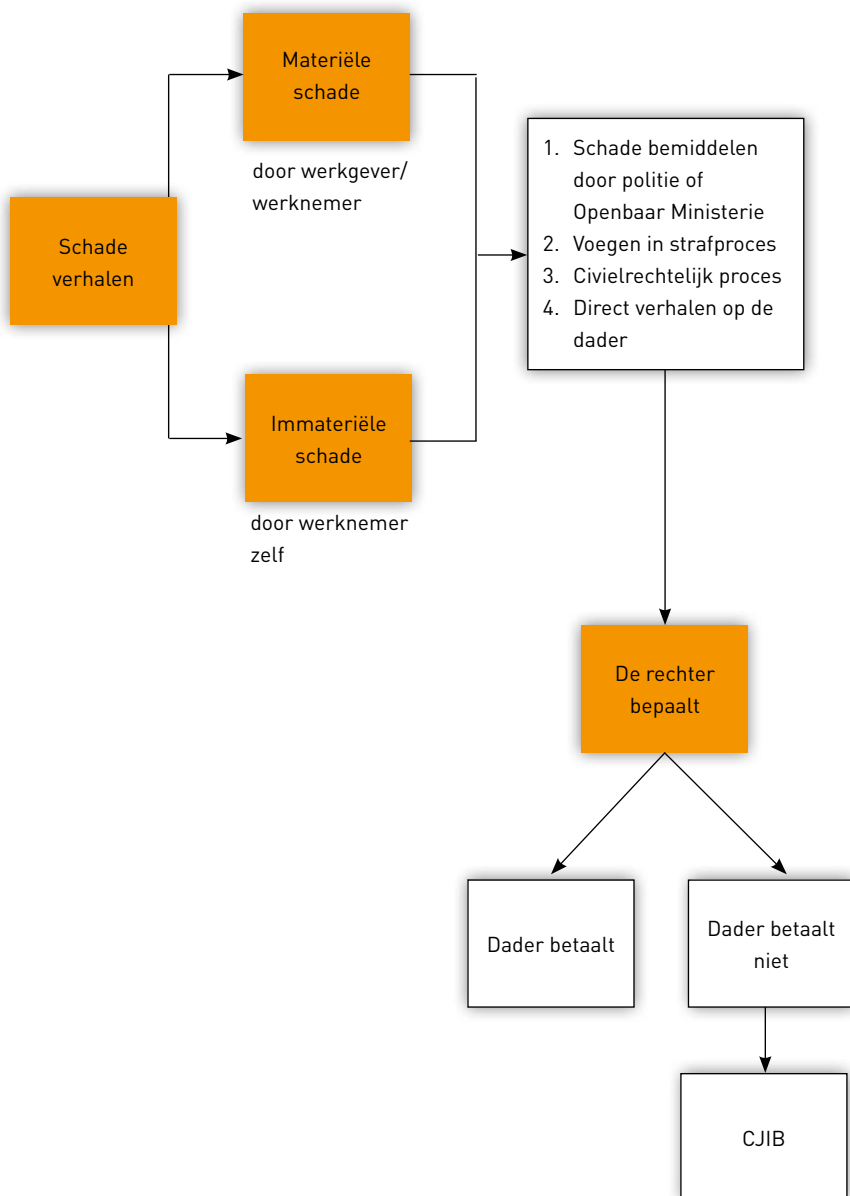
- het Juridisch Loket: www.hetjl.nl
- Slachtofferhulp Nederland: www.slachtofferhulp.nl
- Helpdesk VPT: www.helpdeskvpt.nl
- Het Schadefonds Geweldsmisdrijven: www.schadefonds.nl

4) Direct verhalen op de dader

Een slachtoffer is vrij om zelf te proberen de schade vergoed te krijgen van de dader. Dit kan een passende weg zijn, wanneer de dader en het slachtoffer elkaar kennen. Het slachtoffer moet goed afwegen of deze weg verstandig is.

Schadeverhaal door verzekeraars

Naast slachtoffers hebben ook verzekeraars mogelijkheden om schade via het civiele proces te verhalen op de dader. Een verzekeraar zal dit doen wanneer deze de schade aan het slachtoffer heeft vergoed. Om verzekeraars in de gelegenheid te stellen tot verhaal over te gaan, dienen zij informatie te ontvangen van betrokkenen. Indien de informatie afkomstig is van de politie of het OM geldt een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de persoonsgegevens van de dader.



Maatregel 8

Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld

Waarom?

Een agressie en geweldsvooral kan zeer ingrijpende gevolgen hebben voor de werknemer met een publieke taak en zijn omgeving. De impact is niet alleen groot voor het slachtoffer, maar ook voor zijn directe leef- en woonomgeving. De werknemer moet het vertrouwen hebben dat hij door de organisatie wordt ondersteund bij de uitoefening van zijn taak. Dat moet zeker gelden als de werknemer wordt geconfronteerd met agressie en geweld. Agressie en geweld mogen niet worden afgedaan als een beroepsrisico en als normaal worden ervaren. Na een geweldsvooral wordt de werknemer en indien nodig ook zijn directe familieleden en collega's door de organisatie opgevangen en de nodige zorg en nazorg geboden.

Als goed werkgever biedt u de opvang en nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld zijn. U biedt hiermee een steun in de rug van de werknemer om de gevolgen van het agressie en geweldsvooral te verwerken en zo gevolgen op de lange termijn te voorkomen. En kan op deze wijze in een zo vroeg mogelijk stadium eventuele problemen in de verwerking onderkend worden en vervolgzorg worden geboden. Ook reeks van opvolgende 'geringe agressie en geweldsvoorvallen' kunnen leiden tot ernstige psychische klachten. Dit vraagt ook om (na) zorg in de vorm van erkenning en aandacht.

Wat?

De impact van agressie en geweld kan groot zijn en het is niet altijd de ernst van het voorval die de impact voor het individu bepaalt. Ook dagelijkse blootstelling aan of getuige zijn van 'lichtere vormen van agressie en geweld' kan tot ernstige gevolgen leiden bij werknemers die met agressie en geweld te maken hadden. Biedt ook praktische hulp aan als financiële (rechtkundige) bijstand bij het civiel en/of strafrechtelijk proces.

Wie is verantwoordelijk?

Het bestuur/de directie:

- stelt het opvang- en nazorg beleid vast;
- stelt de procedures op;
- benoemt de verantwoordelijken voor de uitvoering ervan;
- communiceert hierover binnen de organisatie.

Leidinggevende:

- zorgt ervoor dat voor de eerste opvang een aantal getrainde werknemers (opvangleden) beschikbaar zijn;
- zorgt voor juiste en tijdige eerste opvang van getroffen slachtoffers;
- zorgt ervoor dat er de tijd genomen kan worden om met collega's over het voorval te praten;
- toont zijn betrokkenheid;
- houdt het slachtoffer goed in de gaten en vraagt regelmatig naar zijn / haar welzijn;
- voert na een maand een vervolgesprek met het slachtoffer;
- verwijst zo nodig naar de professionele opvang.

Werknemer:

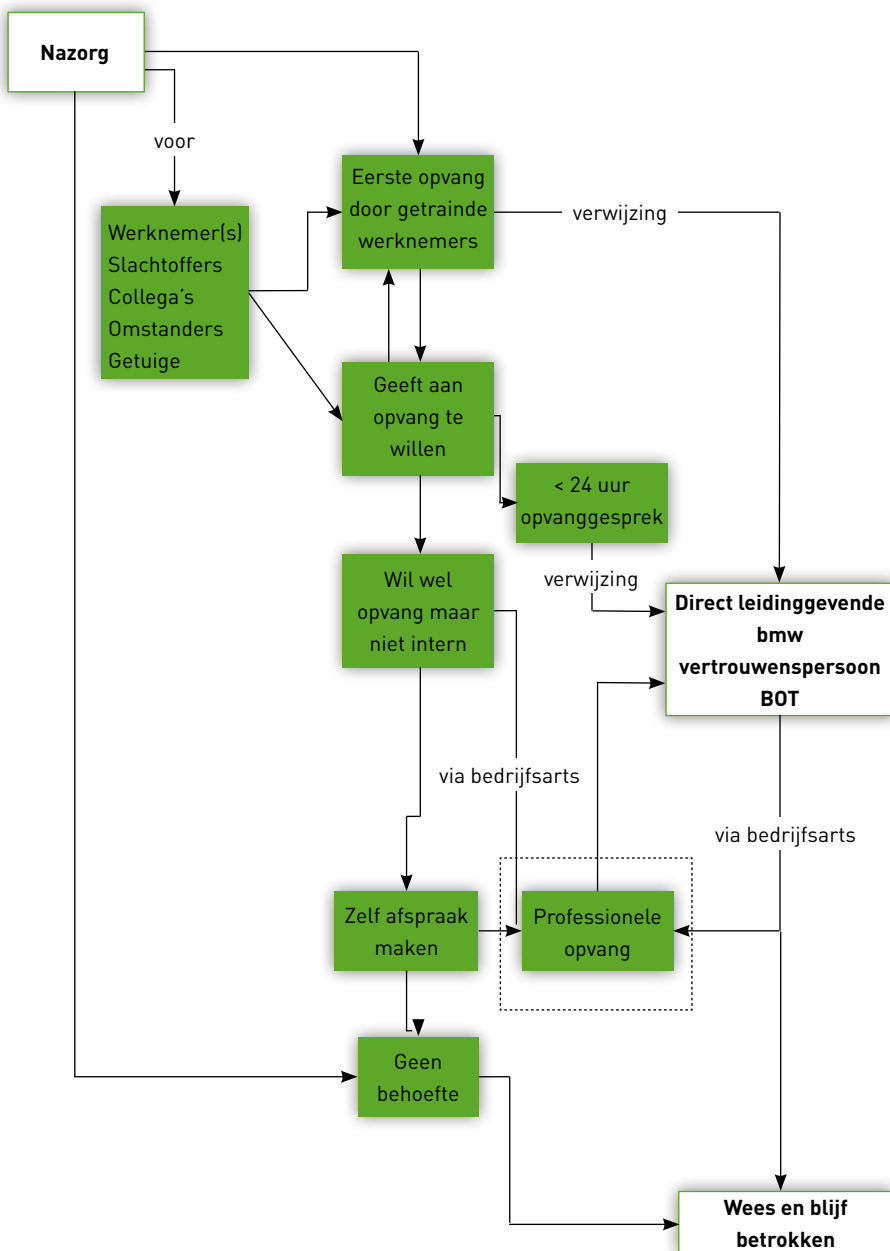
- geeft zelf aan of er behoefte is aan verdere opvang;
- geeft zelf aan met wie dit opvanggesprek (binnen 24 uur) wenst plaats te vinden.

Werknemer getraind in opvang en nazorg (BOT):

- heeft inzicht in het verwerkingsproces na een nare ervaring;
- heeft inzicht in de risicofactoren t.a.v. de stagnatie van de verwerking;
- biedt gestructureerde opvang en nazorg aan collega's;
- herkent symptomen van PTSS (posttraumatische stress-stoornis);
- kan doorverwijzen naar professionele hulpverleners;
- kan bepalen wat de grenzen zijn binnen de eigen opvang.

Hoe?

- Stap 1: Het bestuur/de directie stelt nazorgbeleid vast.
- Stap 2: De leidinggevende communiceert periodiek dit nazorgbeleid.
- Stap 3: Werknemer neemt kennis van dit nazorg- en opvangbeleid.
- Stap 4: Slachtoffer geeft aan wel of geen nazorg te willen.
- Stap 5: Getrainde werknemers vangen slachtoffer direct op en regelen eventueel zorgverleners.
- Stap 6: Getrainde werknemers hebben een signaalfunctie en zijn in staat om te beoordelen of een doorverwijzing moet plaatsvinden naar professionele zorgverleners.
- Stap 7: De bedrijfsarts, een geestelijk verzorger of bedrijfsmaatschappelijk werker biedt begeleiding en zullen in geval van psychische stoornissen en/of ernstige klinische symptomen adequate diagnostiek en/of behandeling aanbieden.



Wat kunt u nog meer doen?

Optimale dienstverlening

Om werknemers tegen agressie en geweld te beschermen is het nodig dat u als organisatie uw dienstverlening op orde heeft. Lange wachttijden, het van het kastje naar de muur sturen en onduidelijke communicatie kunnen leiden tot frustratie bij klanten/burgers en daarmee tot agressief of gewelddadig gedrag. Investeren in dienstverlening is dus ook investeren in veiligheid van uw werknemers.

Specifieke situaties

U kunt overwegen bepalingen op te nemen voor specifieke situaties, bijvoorbeeld ten aanzien van werken buiten de muren van de organisaties en werken buiten de normale kantooruren. U kunt aangeven in welke situaties alleen werken wel en niet is toegestaan.

Uitwisselen kennis en bestpractices

Maatregelen zijn het meest effectief als ze zijn afgestemd op de kenmerken van de sector. Voor de ontwikkeling van veilige werkprocessen, gebouwen en een veilige omgeving kunt u het beste aansluiting zoeken bij de ervaringen vanuit die praktijk.

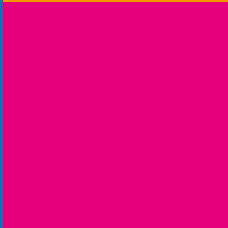
Richt bijvoorbeeld een klankbord- of werkgroep op met mensen die specifieke betrokkenheid en ervaring hebben met agressie op de werkvloer. Zoals arbocoördinatoren, preventiewerknemers, facilitair managers en werknemers van de werkvloer enzovoorts. U kunt ook op zoek gaan naar zogenoemde koplopers, organisaties die al ervaring hebben met oplossingen voor specifieke problemen.

‘Het aantal voorvallen is echt minder dan vroeger. Het kan geen toeval zijn dat die dalende lijn is ingezet op het moment dat hier veiligheids-camera’s zijn opgehangen.’

Wij brengen alle daders een thuisbezoek en eisen excuses van hen”

Agressieprotocol

Stel een agressieprotocol met daarin de acht maatregelen uit deze handreiking op. In dit agressieprotocol werkt u uit welke procedure gevolgd dient te worden na een agressie en geweldvoorval. Op die manier zijn de werknemers op de hoogte van de onderling afgesproken regels en weten zij hoe te handelen tijdens en na een voorval in overeenstemming met de acht maatregelen.



Deel III

Evaluatie en bijstelling





De evaluatie van het agressiebeleid

Wanneer je als werkgever zorgt dat werknemers zoveel mogelijk onder veilige omstandigheden hun werk kunnen doen, dan zul je snel genoeg de veiligheidsrisico's die zich desondanks voordoen, herkennen. Deze (eventuele) risico's zijn daardoor gemakkelijker te beheersen.

Het is daarom aan te raden om regelmatig de aanpak te evalueren. Ga regelmatig na of de gekozen aanpak nog actueel is. Verergering van agressie, veranderingen in de werkprocessen of verbouwingen en nieuwbouw vragen om een aanpassing van de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) en de aanpak. Het is daarnaast goed om periodiek na te gaan of er geen nieuwe inzichten en technieken zijn die de aanpak van agressie & geweld kunnen verbeteren.

Blijvende aandacht voor agressie en geweld is van belang. Actualiseer uw plan van aanpak. Gebeurt dat niet, dan gaan niet alleen de plannen, maatregelen en afspraken verloren, maar daarmee ook de effectiviteit ervan.

Vergelijk de gedefinieerde doel- en taakstellingen bij de start van de aanpak met de bereikte resultaten. De resultaten van deze vergelijking kunnen aanleiding zijn voor het bijstellen van de doelstellingen en de geplande activiteiten.

Onderstaande checklist helpt u de verschillende stappen te zetten bij de evaluatie van de aanpak van agressie en geweld.

	Integrale aanpak agressie en geweld	Aanwezig?
Algemeen	Bent u goed voorbereid op agressie en geweld? - Definitie van agressie en geweld? - Zijn verantwoordelijkheden benoemd? - Zijn uw werknemers betrokken? - Is de Ondernemingsraad betrokken? - Zijn de maatregelen zichtbaar / herkenbaar voor uw bezoekers?	Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee
	De acht maatregelen ingevoerd:	
Pakket van maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid	- Draagt de organisatienorm van acceptabel gedrag uit? - Bevordert de organisatie de werknemers elk voorval van agressie en geweld te melden? - Registreert de organisatie alle voorvallen van agressie en geweld tegen de werknemers? - Traint de organisatie de werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld? - Reageert de organisatie binnen 48 uur richting de dader indien deze agressie en geweld gebruikt tegen uw werknemers? - Bevordert de organisatie de werknemers aangifte doen en/of geeft u strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie? - Verhaalt de organisatie de schade op de dader? - Verleent de organisatie nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld?	Ja/ Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee
Evaluatie en bijstelling	- Monitort de organisatie de aanpak van agressie en geweld? - Weet u hoeveel personeelsleden bekend zijn met de specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld? - Beschikt de organisatie over een meldings-procedure agressie en geweld, waarin onder andere staat wat, wanneer en bij wie gemeld moet worden? - Weet u hoeveel personeelsleden de regeling kent?	Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee

	Integrale aanpak agressie en geweld	Aanwezig?
	• Gebruikt u een uniform registratiesysteem of -format voor het vastleggen van agressie en geweld voorvallen? • Beschikt de organisatie over een trainings- scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld? • Is het percentage van de werknemers dat het afgelopen jaar een training en/of scholing gevolgd heeft in het voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld bekend? • Is bekend hoeveel procent van de nieuwe werknemers binnen een half jaar na aanstelling informatie/ voorlichting over de aanpak / procedures van agressie en geweld krijgt? • Is bekend hoe vaak deze aanpak is toegepast? • Gebruikt de organisatie daadwerkelijk de reactiemogelijkheden richting dader? • Is het percentage van de werknemers dat op de hoogte van de procedures voor het doen van aangifte is, bekend? • Zijn er medewerkers aangewezen met de coördinatie van de aangifteprocedure? • Stuurt de organisatie vanuit de geregistreerde voorvallen op daadwerkelijk doen van aangifte? • Heeft de organisatie beleid voor het verhalen van schade op de dader? • Zijn er medewerkers aangewezen met de coördinatie van het schade verhalen?	Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee
Opvang en nazorg	• Heeft de organisatie procedures voor opvang en nazorg van slachtoffers van agressie en geweld? • Heeft de organisatie collegiale opvang geregeld voor slachtoffers van agressie en geweld? • Heeft de organisatie professionele opvang geregeld voor slachtoffers van agressie en geweld? • Beschikt de organisatie over gegevens over de aard en omvang van agressie en geweld? • Is de aard en omvang van agressie en geweld bekend?	Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee



Aangifte, gewoon doen

aangifte



Aangifte? Gewoon doen!

Geweld tegen werknemers met een publieke taak.

Een **stappenplan** voor **aangiftebeleid**.



Helpt u uw werknemer bij deze beslissing?

Aangifte? Gewoon doen!

We zijn het er allemaal over eens: agressie en geweld tegen hulpverleners en andere publieke dienstverleners is onacceptabel. Agressie en geweld “horen” niet bij de publieke taak. De publieke taak is er mogelijk wel vatbaarder voor. Volgens onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft ongeveer tweederde van de werknemers met een publieke taak met agressie en geweld te maken gekregen in het afgelopen jaar. Vaak wordt van de zeer ernstige incidenten wel aangifte bij de politie gedaan. Van de minder ernstige incidenten echter niet. Politie en Justitie kunnen veelal hierdoor de dader niet strafrechtelijk aanpakken. Vervolgens loont agressie en geweld! Om agressie en geweld goed te kunnen bestrijden is dus nodig dat we agressie en geweld serieus nemen en... aangeven!

Waarom wordt er zo weinig aangifte gedaan?

Volgens onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft van de werknemers die met geweld te maken hadden gekregen, slechts 18% ook daadwerkelijk aangifte gedaan. De redenen om geen aangifte te doen worden weergegeven in onderstaande tabel.

Redenen niet melden aan of aangeven bij politie door werknemers met een publieke taak

Monitor VPT 2009¹	Ik vond het daarvoor niet erg genoeg	Anders	De politie kan er toch niets mee	De politie doet er toch niets mee	Het kost me teveel tijd	Ik had er niet aan gedacht	Dit had mijn werkgever al gedaan	Ik durfde niet vanwege de gevolgen voor mezelf
Verbaal geweld	72	24	6	5	6	10	2	2
Fysiek geweld	43	45	8	7	6	8	7	2
Seksuele intimid.	67	17	7	4	7	12	1	8
Intimidatie	60	31	12	11	11	10	4	5
Discriminatie	65	20	9	5	5	10	2	4

NB er konden meerdere redenen worden gekozen.

¹ Meer informatie over onderzoek naar aangiftebereidheid is te vinden op www.veiligepublieketaak.nl

Waarom wél aangifte?

Antwoord: Als u of een van uw werknemers het slachtoffer wordt van een misdrijf is het belangrijk dat de dader wordt aangepakt. Agressie en geweld tegen de publieke taak behoren immers niet te worden getolereerd. Aanpakken van de dader kan alleen als politie en justitie van het voorval op de hoogte zijn. Soms lukt het niet om de dader aan te pakken omdat de dader onbekend is gebleven of omdat er onvoldoende bewijs is. In die gevallen is het toch van belang aangifte te doen, omdat alleen zo inzicht ontstaat in aard en omvang van geweld tegen de publieke taak. Een veilige publieke taak is van levensbelang voor een leefbare samenleving.

Heeft aangifte wel zin?

Antwoord: JA. Wanneer u of een van uw werknemers slachtoffer wordt van een misdrijf, is het verstandig om aangifte te doen bij de politie. De politie noteert alle gegevens die met de zaak te maken hebben en onderzoekt of er onderzoek naar de dader gedaan moet worden. Als het overkomen agressie en geweld geen strafbaar feit oplevert, kunt u het incident wel bij de politie melden. De politie registreert in dat geval het incident. De politie kan aan de hand van aangiften en meldingen de criminaliteit in een bepaalde sector of een bepaald gebied in kaart brengen. Mocht de aangifte of melding niet tot een strafzaak tegen een dader kunnen leiden dan kan de informatie eruit voor de toekomst mogelijk wel bruikbaar zijn voor een nieuwe zaak tegen bijvoorbeeld dezelfde dader. In 2007 werd overigens 59% van het aantal geregistreerde geweldsmisdrijven opgehelderd².

Wanneer aangifte?

Antwoord: Voor alle strafbare vormen van agressie en geweld (zie schema vanaf pag. 76) kan aangifte worden gedaan. Meldt geweld in ieder geval altijd bij de politie. Doe in ieder geval altijd aangifte bij bedreiging met ernstig geweld of de dood, mishandeling en wapengebruik. Doe ook altijd aangifte als er schade is die kan worden verhaald op de dader.

Dat lossen de werkgever en ik toch gewoon zelf op?

Antwoord: Dat kan inderdaad, maar het gevaar kan zich voordoen dat te veel agressie en geweld op deze manier niet ter kennis van politie en justitie komt. Zo ontstaat er geen landelijk inzicht in hoe groot het probleem nu feitelijk is. Daarnaast kan door een (mogelijk minder zware) eigen alternatieve afdoening van het incident, normvervalsing optreden.

² zie Criminaliteit en Rechtshandhaving 2007, CBS.

Wat kunt u als werkgever doen?

Een stappenplan voor het maken van aangiftebeleid

Als werkgever met een publieke taak weet u dat het belangrijk is om goed veiligheidsbeleid te maken. Onderdeel van goed veiligheidsbeleid is ook een duidelijk aangiftebeleid. Hieronder volgt een stappenplan voor het maken van aangiftebeleid.

Stap 1 Normstellen, melden en reageren

Stel een duidelijke norm binnen uw organisatie. Emotie: ja, maar agressie: nee! Ook met begrip voor emoties, kunt u uitdragen dat de grenzen zijn overschreden en dat hiertegen wordt opgetreden. Definieer met elkaar de norm voor ontoelaatbaar gedrag. Wees hierin als organisatie zo eenduidig mogelijk. De ene werknemer staat net zo min agressie en geweld toe als de andere. Zo kan worden voorkomen dat agressie en geweld escaleert.

- Formuleer duidelijke bedrijfsnormen (bijvoorbeeld huisregels en werkinstructies) en draag die uit naar klanten/patiënten/bezoekers en werknemers. Wat mag wel en niet binnen de organisatie?
- Zorg dat de werknemers de norm dragen, door bijvoorbeeld hierover besprekingen te organiseren waarin de norm wordt afgesproken en uitgelegd. Wat beoordelen werknemers mogelijk ten onrechte als “niet ernstig”? Houdt de werknemers aan deze afspraak en zorg voor eenduidigheid in de aanpak.
- Spreek af dat ontoelaatbaar gedrag altijd wordt gemeld en spreek af hoe dat gebeurt. Als de organisatie niet op de hoogte is van incidenten, kan zij er ook niet tegen optreden. De kans op herhaling is groter. Werknemers moeten daarom incidenten melden.
- Draag uit naar de werknemers dat, indien gewenst, de organisatie de aangifte kan doen.
- Maak werkafspraken hoe er in geval van een incident van agressie en geweld wordt gehandeld en wie de regie hierbij voert. Leg de regie nooit bij de werknemer zelf.
- Bepaal of er een reactie van de werkgever richting de dader nodig is, en zo ja, welke³. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een toegangsverbod of een waarschuwingsbrief.

³ Zie hiervoor de folders “reactiemogelijkheden” en “handreiking agressie en geweld”. Beiden te downloaden via www.veilighepublieketaak.nl

Stap 2 Bepaal wanneer er aangifte wordt gedaan en wanneer

Spreek van te voren af wanneer aangifte of een andere reactie volgt na ontoelaatbaar gedrag.

Realiseert u zich dat geen reactie geven op geweld voor normvervaging zorgt. Niet alleen onder uw medewerkers maar ook bij de klant/cliënt/patiënt/bezoeker. Kies ervoor ook na feiten van zeer geringe ernst om te reageren richting de dader, bijvoorbeeld door een waarschuwingsbrief te sturen of de dader een gebouwenverbod op te leggen. Spreek binnen de organisatie af voor welk soort incidenten altijd aangifte volgt en hoe de politie zo snel mogelijk van de informatie over het incident op de hoogte wordt gesteld. Hoe sneller de politie op de hoogte is, hoe groter de kans is dat er een dader kan worden aangehouden. De politie kan u hierbij adviseren. Doe zoveel mogelijk aangifte van strafbaar gedrag (zie schema verderop in deze folder). De politie is verplicht om aangifte van een strafbaar feit op te nemen.

- Doe altijd aangifte na ernstig geweld zoals mishandeling of wapengebruik of van bedreigingen met ernstig geweld of de dood.
- Doe ook altijd aangifte als er sprake is van schade die verhaald kan worden op de dader.
- Bepaal hoe wordt omgegaan met daders die meerdere malen agressief of gewelddadig zijn geweest tegen een medewerker van uw organisatie (recidive). Doe ten aanzien van die daders ook melding bij de politie van een minder ernstig voorval.
- Indien uw werknemer te allen tijde anoniem wenst te blijven maar toch het voorval wil melden aan de politie, kan gemeld worden via Meld Misdaad Anoniem (0900-7000). Deze anonieme misdaadlijn noteert geen telefoonnummers of persoonsgegevens en heeft geen gesprekstapes.
- Ook kunt u ervoor kiezen om een incident bij de politie te melden zonder ervan aangifte te doen. Bedenk hierbij dat een dader dan doorgaans niet wordt aangesproken op het incident.

Verskil tussen aangifte en melding

Bij een **aangifte** stelt de politie aan de hand van de verklaring van de aangever een proces-verbaal op. De politie (in samenwerking met het Openbaar Ministerie) bepaalt vervolgens of er een dader kan worden opgespoord en vervolgd.

Een **melding** wordt wel geregistreerd maar er wordt door de politie geen proces-verbaal gemaakt. Een melding leidt in beginsel niet tot een politie-onderzoek en strafrechtelijke vervolging van de dader. Een melding kan ook anoniem worden gedaan. Informatie uit een melding kan wel worden gebruikt ten behoeve van landelijke geweldscijfers en dossieropbouw. Dit kan belangrijk zijn als er bijvoorbeeld meer aangiften of meldingen zijn tegen dezelfde dader.

Stap 3 Bepaal de interne rolverdeling

Neem als werkgever de verantwoordelijkheid voor de aangifte.

Laat de beslissing om aangifte te doen niet afhangen van het slachtoffer zelf. Als werkgever bent u verantwoordelijk voor de veiligheid van de werknemers en daarmee ook voor de reactie op agressie en geweld.

- Stel vast wie wat doet rond de behandeling van het geweldsincident. Wie bepaalt of het incident aangiftewaardig is? Wie bepaalt de eventuele andere reacties richting de dader? Bij ernstige incidenten zal de politie wellicht ter plaatse zijn en direct een aangifte opnemen. Als dat niet gebeurt is het van belang dat een vooraf aangewezen persoon (bijvoorbeeld een daartoe aangewezen werknemer of de teamleider) het initiatief neemt om aangifte te doen.
- Draag zorg dat in elk geval altijd aangifte wordt gedaan bij de politie indien sprake is van bedreigingen met ernstig geweld die al of niet de werk- of privésfeer raken. Doe ook altijd aangifte van fysiek geweld.
- Doe als organisatie aangifte of draag zorg dat het slachtoffer zelf aangifte doet en ondersteun het slachtoffer hierbij. Neem als werkgever de verantwoordelijkheid voor de gevolgen van het geweld door aangifte te faciliteren (in tijd en moeite) en te ondersteunen (bijvoorbeeld met kennis en aanwezigheid) dan wel door als werkgever de aangifte zelf te doen. Leg vast wie dit doet.
- Draag uit naar de werknemers dat, indien gewenst, de organisatie de aangifte kan doen.

Werkgeversaangifte

Bij een werkgeversaangifte doet bijvoorbeeld de leidinggevende of iemand van de juridische- of personeelafdeling aangifte namens de werkgever. Bij de adresgegevens wordt het werkgeversadres vermeld. Bij de politie wordt de aangifte hierdoor dus niet op naam van het slachtoffer gezet. In veel gevallen zal vervolgens wel een verhoor van het slachtoffer als getuige noodzakelijk zijn voor het strafrechtelijk bewijs. In veel gevallen kan de politie een gunstig tijdstip daarvoor zoeken. Het slachtoffer kan daarbij ook altijd het adres van zijn werkgever opgeven in plaats van zijn of haar privé-adres.

Het kan voordelen hebben als de aangifte door of namens de werkgever wordt gedaan:

- de praktijk wijst nu uit dat slachtoffers anders vaak geen aangifte doen;
- het slachtoffer kan naar de cliënt/bezoeker uitdragen dat de werkgever aangifte deed;
- het slachtoffer voelt zich hierdoor vaak minder belast;
- het slachtoffer hoeft het werk niet te onderbreken om aangifte te doen.

Stap 4 Informatie aan en aangifteafspraken met de politie

Een efficiënte en accurate aangifte bevordert opsporing en vervolging

- Neem na een incident zo snel mogelijk contact op met de politie. Is de dader nog in het gebouw kies dan voor 112. Hoe sneller de informatie bij de politie komt, hoe groter de kans is dat een dader kan worden aangehouden.
- Verzamel voor de aangifte alvast zoveel mogelijk feiten die de politie voor de aangifte nodig heeft, de 7 W's van het incident: Wie?, Wat?, Waar? Waarmee?, op Welke wijze?, Wanneer? en Waarom?. Hoe hebt u wetenschap van deze informatie gekregen? De hiervoor genoemde informatie helpt de politie bij succesvolle opsporing van de dader en ondersteunt het OM bij vervolging van de dader.
- Verzamel voorts foto's, cameramateriaal, afdrukken van e-mails, enveloppen of opnames van een mobiele telefoon en stel sporenmateriaal veilig door die af te bakenen.
- Ga na of u afspraken kunt maken met de plaatselijke politie. Het kan zinvol zijn om over het aangiftebeleid en de praktijk van aangifte doen afspraken te maken met de plaatselijke politie. Hoe bijvoorbeeld te handelen als het geweld 's nachts plaats vindt? Wordt er direct aangifte gedaan of pas later? Ook kunt u met de politie uitwisselen hoeveel geweld u heeft geregistreerd in een bepaalde periode. Deze cijfers kunnen zo een aanleiding vormen voor een aanpak tegen agressie en geweld in een bepaald gebied of sector.

Domiciliekeuze

Als het slachtoffer bijvoorbeeld bang is voor represailles kan hij of zij ook het adres van de werkgever opgeven in plaats van het privé-adres van het slachtoffer. Bijkomend voordeel hiervan is dat alle post via de werkgever loopt en de werkgever zo meer zicht kan houden op de afhandeling.

Stap 5 Registratie van de aangifte en het vervolg

U krijgt zo inzicht in aard en omvang en u kunt de strafrechtelijke afhandeling monitoren.

Registreer de melding, de aangifte en de vervolgstappen goed. Ook kunt u inzichtelijk maken of er bepaalde situaties of locaties zijn waar vaker agressie en geweld voorkomt. Hierop kan vervolgens het bedrijfsbeleid worden afgestemd.

Stap 6 Na de aangifte

Verhalen van schade en beheren van informatie.

Middels de registratie kunt u verder het schadeverhaal en aanvullende informatie over de zaak beheren. Als de aangever bij de politie het werkgeversadres opgeeft (domiciliekeuze), sturen politie en justitie alle post over de strafzaak naar de werkgever. Deze post kan gaan over een eventuele strafzitting en zogenaamde voegingsformulieren benadeelde partij waarmee de schade op de dader kan worden verhaald. Maak hierover werkafspraken. Wie beheert die post en zorgt dat het slachtoffer tijdig op de hoogte wordt gebracht? Zie ook de Handreiking Agressie en Geweld (Deel 1)

Programma *Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*

Dit is een uitgave van het programma *Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*. Het programma streeft ernaar om in 2011 het aantal geweldsincidenten tegen werknemers met een publieke taak terug te hebben gebracht met 15%. Om aangiftebereidheid te verbeteren heeft het ministerie nog meer acties uitgezet, zoals landelijke eenduidige afspraken met Openbaar Ministerie en Politie en het verkennen van nieuwe mogelijkheden bij het doen van aangifte.

Landelijke eenduidige afspraken met Openbaar Ministerie en Politie

Najaar 2009 maakten het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het ministerie van Justitie, het Openbaar Ministerie (OM) en de politie afspraken over de afhandeling van aangiften van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

De belangrijkste afspraken op een rij:

- Aan zaken van geweld tegen publieke taken geven OM en politie hoge prioriteit.
- De politie neemt altijd de aangifte op.
- De werkgever kan zelf aangifte doen, als het om geweld tegen een werknemer gaat.
- Niet strafbaar agressief of gewelddadig gedrag waarvan geen aangifte kan worden gedaan wordt door de politie geregistreerd.
- Aangevers en getuigen kunnen bij de aangifte ervoor kiezen de adresgegevens van de werkgever op te geven. Het privé-adres staat dan niet in het proces-verbaal (domiciliekeuze).⁴
- De politie en het OM koppelen terug wat er met een melding of aangifte gebeurt.

Verkennen van nieuwe mogelijkheden bij het doen van aangifte

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zoekt samen met de politie naar mogelijkheden om de aangifte te vergemakkelijken en minder tijdrovend te maken. Welke mogelijkheden zijn er op digitaal gebied en hoe kunnen digitale mogelijkheden verder worden benut? En wat kan er vereenvoudigd worden?

Politietraject verbeteren informatievoorziening na aangifte

Uit politieonderzoek blijkt dat de tevredenheid van melders over de politie in belangrijke mate afhankelijk is van de manier waarop de politie de informatievoorziening na de aangifte of melding regelt.⁵ Binnen de politieorganisatie wordt op dit moment hard gewerkt om de informatievoorziening aan de aangever na de aangifte te verbeteren.

⁵ Geheel anoniem kan de aangever en/of de getuige niet zijn omdat het voor een verdachte en de rechter altijd toetsbaar moet zijn wie de verklaring aflegde en of dat naar waarheid gebeurde. Slechts in het geval dat (vooraf) aangetoond kan worden dat er ernstige risico's bestaan voor aangever en/of getuige, zijn er wettelijke mogelijkheden om volledig anoniem te blijven. Bij sommige korpsen is het mogelijk dat persoonsgegevens van aangevers of getuigen niet vermeld worden in het proces-verbaal. In de praktijk blijkt dat dit vaak door de rechtbank en de verdachte wordt geaccepteerd. De politie kan u hierover voorlichten. Meer informatie: zie de verkenning "Anonimiteit in het strafproces" te downloaden via www.veiligepublieketaak.nl.

⁶ Zie "Baat bij de Politie" (politie en wetenschap 2008), "Tussen aangifte en zaak", politie en wetenschap 2007 en "Actieve wederkerigheid", ministerie van BZK 2005.

Wanneer is agressief gedrag strafbaar?

Tabel 1

Verbaal geweld	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Bedreigen (of dreigbrief)	Ja, indien bedreigd wordt met:	• openlijk geweld (geweld in de openbaarheid door 2 personen of meer) • enig misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen en/of goederen of de verlening van diensten kan ontstaan • verkrachting / feitelijk aanranding van de eerbaarheid • enig misdrijf tegen het leven gericht • gijzeling • zware mishandeling • brandstichting • terrorisme	Art 285 sr (bedreiging)
Beledigen	Ja, indien:	• openbaar mondeling of • bij geschrift/afbeelding of • in tegenwoordigheid slachtoffer mondeling of door feitelijkheden of • door toe/aangeboden geschrift/afbeelding	Art 266/267 sr (belediging)
Schelden / schreeuwen	Onder omstandigheden	Als het een belediging of bedreiging betreft.	Artt 266, 267 en 285 sr
Vernederen	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft.	Artikelen 266, 267 Sr
Treiteren / pesten	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft. Als het stalkingachtige vormen aanneemt: • gericht op de persoon van de werknemer • diens persoonlijke levenssfeer wordt daarbij stelselmatig beïnvloedt. • houdt gedurende langere periode aan • Heeft het oogmerk om die werknemer bang te maken, wat van werknemer gedaan te krijgen of die werknemer te beletten iets te doen	Artikelen 266, 267 Sr Artikel 285b Sr (belaging, stalking) Eventueel art 179 sr (ambtsdwang)

Tabel 1 (vervolg)

Verbaal geweld	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e)
Dwingend gedrag	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambts-handeling door een ambtenaar te volvoeren of na te laten tegen van niet-ambtenaren.	Art 179 sr Art 284 sr (dwang)
Chanteren	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambts-handeling te volvoeren of na te laten.	Art 179 sr (ambtsdwang) Art 317 sr (afpersing) Art 318 sr (afdreiging)

Wanneer is agressief gedrag strafbaar?

Tabel 2

Fysiek geweld	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Duwen, trekken, vastgrijpen	Onder omstandigheden	Als het gedrag pijn doet of letsel teweeg bracht. Als het gebeurt om aangever bang te maken.	Art 300 sr (mishandeling) Art 285 sr
Slaan	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweeg brengt.	Art 300 sr
Schoppen	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweeg brengt.	Art 300 sr
Spugen	Ja	Mits gericht wordt gespuugd.	Art 266, 267 sr
Verwonden	Ja	Mits het opzettelijk gebeurt.	Art 300 sr
Fysiek hinderen (bijvoorbeeld de weg versperren)	Onder omstandigheden	Indien het verzet tegen een (actieve) ambtsverrichting betreft (wederspanning). In geval van niet weggaan ondanks vordering.	Art 180 sr (wederspanning) Evt. de plaatselijke verordeningen Art 138 sr (lokaal/huisvredebreuk)

Tabel 2 (vervolg)

Fysiek geweld	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Gooien met voorwerpen (bijvoorbeeld meubilair of stenen)	Onder omstandigheden	Indien gericht tegen slachtoffer, evt. bedreiging of poging zware mishandeling/ doodslag. Als door het gooien een ambtsverrichting wordt afgedwongen kan dit ambtswang opleveren. Indien verstoring openbare orde evt. openlijk geweld. Als de voorwerpen beschadigt raken kan dit vernieling opleveren (benadeelde is de eigenaar).	Art 285 sr (bedreiging) Art 302, 287 jo 45 sr Art 179 sr Art 141 sr Art 350 sr (vernieling)
Stalken	Ja	Indien het wederrechtelijk en stelselmatig gebeurd en de persoonlijke levenssfeer in het geding is.	Art 285 b sr
Verkrachting	Ja		Art 242 sr

Wanneer is agressief gedrag strafbaar?

Tabel 3

Overig	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Vernielen van voorwerpen	Ja	gewone voorwerpen water- of gas- of rioolwerken o.i.d. elektriciteitswerken i.g.v. brandstichting i.g.v. telecommunicatie-werken i.g.v. werken tbv openbaar verkeer of luchtverkeer i.g.v een gebouw	Art 350 sr Art 161 Sr Art 161 bis ev Art 157-159 sr Art 161 quinies ev Art 162-163, 166-169 sr Art 170-171 sr
Diefstal eigendom	Ja		Art 310 sr ev

Tabel 3 (vervolg)

Overig	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Roofoverval	Ja	bedreigend met bijvoorbeeld verkrachting i.g.v. verkrachting	Art 312 sr ev
Bommelding	Ja	i.g.v. ontuchtige handelingen	Art 142a lid 2
Seksuele chantage	Onder omstandigheden	indien het ontuchtige handelingen betreft	Art 285 sr Art 242 sr Art 246 sr
Aanranding, betasting, knijpen e.d.	Ja	indien beledigend	Art 246 sr
Discriminatie naar sekse	Onder omstandigheden	indien beledigend	Art 266/267 sr
Discriminatie naar huidskleur	Ja	indien beledigend	Art 137c Sr
Discriminatie naar geloofs- overtuiging	Ja	indien beledigend	Art 137c Sr Evt: art 147 sr
Discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur	Ja	indien beledigend	Art 137c Sr
Discriminatie naar leeftijd	Onder omstandigheden		Art 266/267 sr

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
 Programma Veilige Publieke Taak
 Januari 2010

Schema: Vormen van agressief gedrag

Dader past verbaal geweld toe:

	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Bedreigen (of dreigbrief)	Ja	Indien gedreigd wordt met • openlijk geweld (geweld in de openbaarheid door 2 personen of meer) • enig misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen en/of goederen of de verlening van diensten kan ontstaan • verkrachting • feitelijk aanranding van de eerbaarheid • enig misdrijf tegen het leven gericht • gijzeling • zware mishandeling • brandstichting • terrorisme	Art 285 sr (bedreiging)
Beledigen	Ja	Indien: • openbaar mondeling of • bij geschrift/afbeelding of • in tegenwoordigheid slachtoffer mondeling of door feitelijkheden of • door toe/aangeboden geschrift/afbeelding	Art 266/267 sr (belediging)
Schelden / schreeuwen	Onder omstandigheden	Als het een belediging of bedreiging betreft	Artt 266, 267 en 285 sr
Vernederen	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Artikelen 266, 267 Sr
Treiteren / pesten	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft of Als het stalkingachtige vormen aanneemt: • gericht op de persoon van de werknemer • diens persoonlijke levenssfeer wordt daarbij stelselmatig beïnvloed • houdt gedurende langere periode aan • Heeft het oogmerk om die werknemer bang te maken, wat van werknemer gedaan te krijgen of die werknemer te beletten iets te doen	Artikelen 266, 267 Sr Artikel 285b Sr (belaging, stalking) Eventueel art 179 sr (ambtsdwang)
Dwingend gedrag	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling door een ambtenaar te volvoeren of na te laten tegen van niet-ambtenaren	Art 179 sr Art 284 sr (dwang)
Chanteren	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling te volvoeren of na te laten	Art 179 sr (ambtsdwang) Art 317 sr (afpersing) Art 318 sr (afdreiging)

Dader past fysiek geweld toe

	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Duwen, trekken, vastgrijpen	Onder omst.	Als het gedrag pijn doet of letsel teweeg bracht.	Art 300 sr (mishandeling)
slaan	Ja	Als het gebeurt om aangever bang te maken	Art 285 sr
schoppen	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweeg brengt	Art 300 sr
spugen	Ja	Mits gericht wordt gespuugd	Art 266, 267 sr
verwonden	Ja	Mits het opzettelijk gebeurt	Art 300 sr
fysiek hinderen (bv de weg versperren)	Onder omst.	Indien het verzet tegen een (actieve) ambtsverrichting betreft (wederspanningheid)	Art 180 sr (wederspanningheid) Evt de plaatselijke verordeningen
		In geval van niet weggaan ondanks vordering	Art 138 sr (lokaal/ huisvredebreuk)
gooien met voorwerpen (bijvoorbeeld meubilair of stenen)	Onder omst.	Indien gericht tegen slachtoffer, evt bedreiging of poging zware mishandeling/doodslag	Art 285 sr (bedreiging)
		Als door het gooien een ambtsverrichting wordt afgedwongen kan dit ambtswang opleveren	Art 302, 287 jo 45 sr
		Indien verstoring openbare orde evt openlijk geweld.	Art 179 sr
		Als de voorwerpen beschadigt raken kan dit vernieling opleveren (benadeelde is de eigenaar)	Art 141 sr
vernielen van voorwerpen	Ja	Gewone voorwerpen of	Art 350 sr (vernieling)
		Indien het om water- of gas- of rioolwerken oid betreft of	Art 350 sr
		Indien elektriciteitswerken	Art 161 Sr
		i.g.v. brandstichting	Art 161 bis ev
		i.g.v. telecommunicatie-werken	Art 157-159 sr
		i.g.v. werken tbv openbaar verkeer of luchtverkeer	Art 161 quines ev
		i.g.v een gebouw	Art 162-163, 166-169 sr
Stalken	Ja	Indien het wederrechtelijk en stelselmatig gebeurd en de persoonlijke levenssfeer in het geding is	Art 170-171 sr
Verkrachting	Ja		Art 285 b sr
			Art 242 sr

Overig

	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Diefstal eigendom	Ja		Art 310 sr ev
Een roofoverval	Ja		Art 312 sr ev
Bommelding	Ja		Art 142a lid 2
Seksuele chantage	Onder omst.	indien bedreigend met bv verkrachting	Art 285 sr
		i.g.v. verkrachting	Art 242 sr
		i.g.v. ontuchtige handelingen	Art 246 sr
Aanranding, betasting, knijpen ed	Ja	Indien het ontuchtige handelingen betreft	Art 246 sr
Discriminatie naar sekse	Onder omst.	Indien beledigend	Art 266/267 sr
Discriminatie naar huidskleur	Ja	Indien beledigend	Art 137c Sr
Discriminatie naar geloofs- overtuiging	Ja	Indien beledigend	Art 137c Sr
Discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur	Ja	Indien beledigend	Evt: art 147 sr
Discriminatie naar leeftijd	Onder omst.		Art 137c Sr
			Art 266/267 sr

Agressie en Weerbaarheidsonderzoek



onderzoek

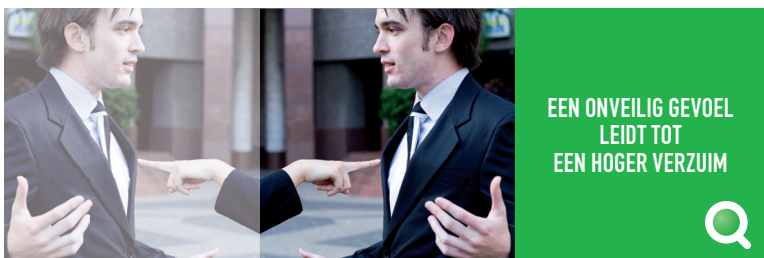
Het Agressie en Weerbaarheidsonderzoek van InternetSpiegel:
meten en vergelijken.

Hoe veilig voelen uw medewerkers zich in hun werk?

Ambulancemedewerkers worden bedreigd, leraren uitgescholden. Agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak komen steeds vaker voor.

Hoe is de situatie binnen uw organisatie? In hoeverre hebben medewerkers van uw organisatie te maken met agressie en geweld tijdens het uitvoeren van hun werk? Hoe veilig of onveilig voelen zij zich? Hoe weerbaar zijn ze? En zijn de maatregelen die u neemt om agressie en geweld te beperken eigenlijk wel effectief?

Het Agressie en Weerbaarheidsonderzoek helpt u antwoord te geven op deze vragen. Het onderzoek is ontwikkeld door InternetSpiegel in opdracht van het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van BZK.



Ondersteun uw medewerkers

Uit onderzoek blijkt dat agressie en geweld op het werk zeer nadelige gevolgen kan hebben voor uw medewerkers en uw organisatie. Medewerkers verzuimen bijvoorbeeld meer en ze vermijden risicovolle situaties met klanten. Als werkgever wilt u uw medewerkers beschermen tegen welke vorm van agressie en geweld dan ook. U kunt hierin zelf een belangrijke rol spelen. Ondersteun uw medewerkers zo goed mogelijk en maak ze weerbaarder door passende maatregelen te treffen. De kans op geweld verkleint daardoor en uw medewerkers voelen zich veiliger.

Inzicht in veiligheidsbeleving en -maatregelen

Het onderzoek bestaat uit één vragenlijst en twee checklisten. Alle onderdelen zijn uitvoerig getest in de praktijk. Het geeft u inzicht in:

- Hoe vaak medewerkers van uw organisatie te maken hebben met agressie en geweld door burgers en in welke vorm;
- De veiligheidsbeleving van uw medewerkers;
- De effecten van de getroffen veiligheidsmaatregelen;
- De gevolgen van agressie en geweld (denk aan verzuim, vermijdingsgedrag en werktevredenheid van medewerkers).

Efficiënt en betrouwbaar onderzoek

Het Agressie en Weerbaarheidsonderzoek is een efficiënte en betrouwbare scan waarmee u gemakkelijk eventuele knelpunten op het gebied van veiligheid in uw organisatie opspoot. Zo kunt u als publieke organisatie effectief een groeiend maatschappelijk probleem in kaart brengen en aanpakken.

Onderzoeken via het internet: gemakkelijk en snel

Het Agressie en Weerbaarheidsonderzoek is een online onderzoek, net zoals alle andere onderzoeken van InternetSpiegel. Het gehele proces loopt via het internet, van het opzetten van het onderzoek tot het bekijken van rapportages. Medewerkers vullen de vragenlijst online in. Dat zorgt voor een hoge respons en u kunt de resultaten meteen na afloop inzien.



Benchmarks

Het Agressie en Weerbaarheidsonderzoek beschikt over uitgebreide benchmarks zodat u uw resultaten kunt vergelijken met andere organisaties in de publieke sector.

Op die manier biedt het onderzoek een referentiekader en krijgen uw resultaten meer waarde.

Kosten

De kosten voor het inzetten van het Agressie en Weerbaarheidsonderzoek hangen af van het aantal medewerkers dat u wilt benaderen met de vragenlijst. U kunt de kosten berekenen op www.internetspiegel.nl/awo.

MEDEWERKERS VOELEN
ZICH VEILIGER DOOR
TRAININGEN



HET AGRESSIE EN WEERBAARHEIDSONDERZOEK STAP-VOOR-STAP

- 1 Als u interesse heeft in het onderzoek, stuur dan de ingevulde antwoordkaart op of neem met ons contact op voor meer informatie. U kunt zich ook aanmelden voor één van de informatiemiddagen via www.internetspiegel.nl/awo.
- 2 Als u alle benodigde informatie heeft ontvangen, kunt u ons vragen een offerte voor u op te stellen. Hierin staan alle stappen uitgelegd en kunt u lezen wat de kosten zijn. Op basis van de offerte kunt u definitief beslissen of u wilt deelnemen en in welke vorm. InternetSpiegel kan als u dat wilt ondersteuning bieden tijdens en na het onderzoeksproces, bijvoorbeeld bij het presenteren van de resultaten voor de directie.
- 3 Als wij de getekende offerte hebben ontvangen, krijgt u de inloggegevens van uw eigen persoonlijke InternetSpiegel pagina. Op deze pagina kunt u het onderzoek vervolgens opzetten, (laten) uitvoeren en volgen. U kunt er ook uw resultaten inzien. U begint met het uploaden van alle e-mailadressen en het instellen van uw organogram. Als u wilt kunnen wij u hierbij helpen.
- 4 Het onderzoek begint als de uitnodiging met link naar de online vragenlijst wordt verstuurd naar de geselecteerde medewerkers.
- 5 Na drie weken is het veldwerk afgelopen. Direct na het onderzoek kunt u de resultaten online inzien.
- 6 U kunt beginnen met het vergelijken van resultaten en het opzetten van verbeteracties.

Over InternetSpiegel

Opdrachtgever van het programma InternetSpiegel is het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. InternetSpiegel ontwikkelt en beheert onderzoeken voor organisaties met een publieke taak. InternetSpiegel is ondergebracht bij stichting ICTU. Het motto van ICTU is: overheden helpen beter te presteren met ICT.

Praktische informatie

Speciaal voor geïnteresseerde organisaties hebben wij drie vrijblijvende informatie-middagen gepland verspreid over het land. Tijdens deze informatiebijeenkomst krijgt u meer informatie over het onderzoek en wat het voor u kan doen.

Wilt u deelnemen? Meld u dan aan voor één van de middagen op 25 of 30 maart, of 15 april via www.internetspiegel.nl/awo. Heeft u vragen over het onderzoek of wilt u een informatiepakket aanvragen? Vul dan de antwoordkaart in of neem contact op met ons: info@internetspiegel.nl, telefoon: 020-5225990 of kijk op www.internetspiegel.nl/awo.

AGRESSIE EN WEERBAARHEIDSONDERZOEK WIJST UIT: WERKGEVER KAN ZELF IETS AAN SITUATIE DOEN

Tot nu toe is het Agressie en Weerbaarheidsonderzoek uitgezet onder ruim 8000 ondervraagden waaronder medewerkers van publieksdiensten, bestuurders, handhavers, toezichthouders en medewerkers buitendienst. Een aantal conclusies:

- Een medewerker die zich niet veilig voelt in zijn werk is minder tevreden over zijn werk, vermijdt moeilijke situaties met klanten en verzuimt meer.
- Hoe groter medewerkers het risico inschatten dat ze te maken krijgen met agressie of geweld, hoe onveiliger ze zich voelen.
- Is een medewerker zelf ooit slachtoffer geweest van een geweldsincident of getuige van geweld tegen een collega? Ook dan is er sprake van een onveiliger gevoel.

Gelukkig staat u als werkgever niet machteloos. Trainingen, duidelijke regels en procedures en heldere grenzen stellen aan gewelddadig gedrag maakt dat medewerkers zich veiliger voelen en beter hun werk kunnen doen.



Opdrachtgever van programma InternetSpiegel is het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, programma InternetSpiegel is onderdeel van ICTU.

Ik ontvang graag meer informatie over het Agresie en Weerbaarheidsonderzoek

☐ Ik meld me aan met andere personen voor de vrijblijvende informatiebijeenkomst op:

- ☐ 25 maart van 13.00 uur tot 16.00 uur in Den Haag
- ☐ 30 maart van 13.00 uur tot 16.00 uur in Eindhoven
- ☐ 15 april van 13.00 uur tot 16.00 uur in Zwolle

☐ Ik heb interesse in het onderzoek / ik wil graag een vrijblijvende offerte aanvragen.

Neem telefonisch contact met mij op.

☐ Stuur mij per e-mail informatie over de andere onderzoeken van InternetSpiegel:

- ☐ medewerkterevredenheid
- ☐ integriteit
- ☐ arbeidsomstandigheden

Mijn gegevens

Organisatie

Contactpersoon

Afdeling

Adres

Postcode

Plaats

Telefoon

E-mail

internet
spiegel

Stuur deze kaart
ingevuld retour.
U kunt deze kaart
ook inscannen en
e-mailen naar
info@internetspiegel.nl
of faxen naar
020-5225333

Postzegel niet nodig.



InternetSpiegel
Antwoordnummer 2422
1000 RA Amsterdam

Notities



[illegible]

This image shows a single sheet of white paper with horizontal green ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal green ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal green ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal green ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a full page of blank handwriting practice paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal green lines across the entire page, providing a guide for letter height and placement. The background is plain white, and there are no margins, text, or other markings present.

[illegible]