



# Arbocatalogus sector Waterschappen

VERSIE 2013

## Deel 1 > Publieksagressie

- Deel 0 > Hoofdrapport
- Deel 1 > Publieksagressie
- Deel 2 > Besloten ruimten
- Deel 3 > Struikelen, uitglijden en vallen
- Deel 4 > Knellen, pletten en snijden
- Deel 5 > Biologische Agentia

# Deel 1: Publieksagressie

## Arbocatalogus sector

### Waterschappen

dossier : C0450.01.001  
registratienummer : MD-MV20081086  
versie : 1.1

A&O-fonds Waterschappen

juli 2013  
definitief

<b>INHOUD</b>	<b>BLAD</b>	
1	DEFINITIE, WETGEVING EN AANPAK	3
1.1	Definitie en toepassingsgebied	3
1.2	Wetgeving	3
1.2.1	Arbowet	3
1.2.2	Burgerlijk wetboek	4
1.2.3	Wat betekent dit voor organisaties?	4
1.3	Taken en functies	5
1.4	Een integrale aanpak van publieksagressie	6
2	OPLOSSINGENBOEK PUBLIEKSAGRESSIE	7
2.1	Beleidsmatige aanpak	7
2.1.1	Visie op publieksagressie	7
2.1.2	Opzetten van een beleidscyclus	9
2.1.3	Taken en verantwoordelijkheden	10
2.1.4	Evalueren van beleid publieksagressie	10
2.2	Preventieve maatregelen	11
2.2.1	Risico- inventarisatie en evaluatie (RI&E)	11
2.2.2	Huis- en gedrageregels	13
2.2.3	Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen	14
2.2.4	Voorlichting en training	16
2.2.5	Vergroten samenwerking van teams en leidinggevende	17
2.2.6	Samenwerken met andere organisaties	18
2.3	Beperken van agressie	20
2.3.1	Reageren op agressie	20
2.3.2	Alarm slaan	20
2.3.3	Collegiale steun	21
2.4	Afhandelen van incidenten	22
2.4.1	Eerste opvang	22
2.4.2	Nazorg	23
2.4.3	Melden en registreren van incidenten met publieksagressie	24
2.4.4	Sancties opleggen	26
2.4.5	Aangifte doen	28
2.4.6	Schade verhalen	29
3	RELEVANTE LITERATUUR EN WEBSITES	31
4	OVERZICHT WIJZIGINGEN	32
	COLOFON	34

## **BIJLAGEN**

- 1 TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN
- 2 EVALUATIE INSTRUMENT
- 3 VOORBEELDDOCUMENT VISIE OP PUBLIEKSAGRESSIE
- 4 VOORBEELDDOCUMENT HUISREGELS
- 5 VOORBEELDDOCUMENT GEDRAGSREGELS VOOR MEDEWERKERS
- 6 CHECKLIST WERKPLEKKEN, WERKOMGEVING EN GEBOUWEN
- 7 VOORBEELDEN VOORZORGMAATREGELEN
- 8 TOELICHTING AGRESSIEHANTERING
- 9 VOORBEELDEN COLLEGIALE STEUN
- 10 VOORBEELD INCIDENT EN REGISTRATIEPROCEDURE EN MELDINGSFORMULIER
- 11 VOORBEELD SANCTIEMAATREGELEN
- 12 MOGELIJKHEDEN OM SCHADE TE VERHALEN
- 13 VOORBEELD OPZET BASISTRAINING PUBLIEKSAGRESSIE
- 14 VOORBEELD ONE-PAGER BELEID PUBLIEKSAGRESSIE



# 1 DEFINITIE, WETGEVING EN AANPAK

## 1.1 Definitie en toepassingsgebied

In deze Arbocatalogus wordt onder agressie en geweld verstaan:

“Het welbewust of onbewust, verbaal of non 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, psychische schade, materiële schade, letsel of de dood tengevolge hebbende.” (Ministerie van Binnenlandse Zaken)

De Arbocatalogus is van toepassing op publieksagressie. Dit is agressie en geweld tussen burgers en werknemers (incl. aannemers en leveranciers) die werkzaam zijn voor een waterschap. Dit betekent dat de catalogus niet geldt voor bijvoorbeeld: pesten tussen collega's of ruzie tussen een leidinggevende en een werknemer. Deze situaties vallen onder ongewenste omgangsvormen. Hier dient het waterschap ook beleid voor op te stellen. Op dit moment is het A&O-fonds bezig met het opstellen van een Arbocatalogus voor Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA). Ongewenste omgangsvormen van de nog op te stellen catalogus PSA deel uitmaken.

## 1.2 Wetgeving

### 1.2.1 Arbowet

In de Arbowet maakt agressie en geweld deel uit van 'Psychosociale arbeidsbelasting' (PSA). De Arboregeling kent voor dit risico zes doelvoorschriften:

<b>Artikel nr.</b>	<b>Doelvoorschriften in de Arbowet</b>
Artikel 3. lid 1.	De werkgever voert beleid gericht op goede arbeidsomstandigheden.
Artikel 3. lid 2.	De werkgever moet risico's voorkomen en indien dat niet mogelijk is, deze risico's beperken.
Artikel 5	De werkgever inventariseert en evalueert de risico's en stelt een plan van aanpak op.
Artikel 8	De werkgever zorgt voor voorlichting, instructie en training aan medewerkers.
<b>Arbobesluit afdeling 4 PSA. artikel 2.15 lid 1</b>	<b>Indien medewerkers worden blootgesteld aan PSA stelt de werkgever maatregelen vast om PSA te voorkomen en/of te beperken.</b>
Arbobesluit afdeling 4 PSA. artikel 2.15 lid 2	Indien medewerkers worden blootgesteld aan PSA, dient de werkgever voorlichting en onderricht te geven.

Dit hoofdstuk is relevant met betrekking tot Arbobesluit afdeling 4 PSA artikel 2.15 lid 1: indien medewerkers worden blootgesteld aan PSA stelt de werkgever maatregelen vast om PSA te voorkomen en/of te beperken.

## 1.2.2 Burgerlijk wetboek

Artikel 7:611 van het Burgerlijk Wetboek stelt dat een werkgever zich moet houden aan 'het beginsel van goed werkgeverschap'. Artikel 7:658 BW stelt dat een werkgever een zorgplicht heeft voor zijn medewerkers.

De laatste jaren is een aantal zaken door de rechter behandeld, waarin een werknemer zijn werkgever aansprakelijk stelt voor geleden schade, als gevolg van agressie en geweld. De rechter onderzoekt of het aannemelijk is dat de gebeurtenis (in alle redelijkheid) voorkomen had kunnen worden, als de werkgever passende maatregelen had getroffen. Om de aansprakelijkheid te weerleggen, moet de werkgever voor de rechter aantonen dat:

- hij onderzocht heeft welke schadeveroorzakende gebeurtenissen zich zouden kunnen voordoen (risicoanalyse);
- hij, op basis van deze risicoanalyse, zorgvuldig afgewogen preventieve maatregelen heeft getroffen;
- hij goede opvang en nazorg geboden heeft;
- zijn organisatie voldoet aan de eisen uit de Arbowet. Dat wil zeggen dat de organisatie beschikt over schriftelijk vastgelegde beleidsplannen en teamafspraken (bijvoorbeeld protocollen). Verder dient er toezicht te zijn op de naleving van de plannen en afspraken.

## 1.2.3 Wat betekent dit voor organisaties?

De Arbowet schrijft voor dat organisaties in hun beleid aandacht dienen te schenken aan agressie en geweld (incl. publieksagressie), de risico's met betrekking tot agressie en geweld goed in kaart moeten brengen, goed afgewogen maatregelen treffen en nazorg bieden. Deze Arbocatalogus geeft aan welke afspraken de sociale partners hebben gemaakt om invulling te geven aan de doelvoorschriften (zie 1.2.1) op het gebied van publieksagressie.

### 1.3 Taken en functies

In onderstaande tabel is een opsomming gemaakt van mogelijke taken, functies en locaties waar publieksagressie kan optreden.

De functies kunnen ook uitgevoerd worden door derden (bijvoorbeeld aannemers). De catalogus heeft geen betrekking op bezoekers of burgers.

Taken	Functies	Locatie
Juridische taken	Handhavers Toezichthouders Controleurs Inspecteurs Grondverwerfers Monsternemers	Bij burgers en bedrijven
Invordertaken	Invorderaars Deurwaarders	Bij burgers en bedrijven
Beheer- en onderhoudtaken	Sluis- en brugwachters Storingsdienstmedewerkers Muskusrattenbestrijders	Waterschapslocaties Bij burgers of bedrijven Publieke locaties
Communicatie-, representatie- en spreekkamertaken	Helpdeskmedewerkers Receptionisten Medewerkers fiscale afdeling	Waterschapslocaties
Voorlichtingstaken	Voorlichters Medewerkers educatie Projectleiders	Waterschapslocaties Bij burgers of bedrijven Publieke locaties
Overige functies	BHV'ers en EHBO'ers	Waterschapslocaties Bij burgers of bedrijven Publieke locaties

Tabel 1-1 Tabel met mogelijke taken, functies en locaties waar publieksagressie kan optreden

## 1.4 Een integrale aanpak van publieksagressie

In deze catalogus beschrijven we een integrale aanpak gebaseerd op de Arbowet, goede praktijken en inzichten van deskundigen. Deze integrale aanpak maakt onderscheid in:

- De beleidsmatige aanpak;
- Het voorkomen van agressie door preventieve maatregelen;
- Het beperken van agressie daar adequaat te reageren op incidenten;
- Het afhandelen van incidenten.

Aanpak	Aspect	Verplicht volgens Arbowet	Verplicht volgens catalogus	Aanbevolen volgens catalogus	Uitwerking in paragraaf
<b>Beleidsmatige aanpak</b>	1. Formuleer een visie op publieksagressie	<b>Nee</b>	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>	2.1.1
	2. Stel een beleidscyclus op	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.1.2
	3. Leg de taken en verantwoordelijkheden vast	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.1.3
	4. Evalueer het agressiebeleid	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.1.4
<b>Voorkomen van agressie</b>	5. Voer een RI&E uit op het gebied van publieksagressie	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.2.1
	6. Maak risico-profielen van situaties en functies	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>	-	2.2.1
	7. Stel huisregels op voor burgers	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>	-	2.2.2
	8. Stel gedragsregels op voor medewerkers	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>	-	2.2.2
	9. Creëer veilige werkprocessen, -omgevingen en objecten	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.2.3
	10. Train en licht het personeel voor	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.2.4
	11. Maak teamafspraken en leg deze vast	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.2.5
	12. Werk samen met andere organisaties bij de aanpak van publieksagressie	<b>Nee</b>	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>	2.2.6
<b>Beperken van Agressie</b>	13. Train medewerkers in het omgaan met publieksagressie	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.3.1
	14. Zorg ervoor dat werknemers alarm kunnen slaan	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.3.2
	15. Maak afspraken over het verlenen van collegiale steun	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.3.3
<b>Afhandelen</b>	16. Verleen eerste hulp na publieksagressie	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.4.1
	17. Bied nazorg na publieksagressie	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.4.2
	18. Meld en registreer incidenten	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	-	2.4.3
	19. Leg sancties op na incidenten	<b>Nee</b>	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>	2.4.4
	20. Doe aangifte bij ernstige incidenten	<b>Nee</b>	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>	2.4.5
	21. Verhaal de schade bij de dader	<b>Nee</b>	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>	2.4.6

Tabel 1: Integrale aanpak van publieksagressie

[Deels overgenomen uit Sjabloon Arbocatalogus Agressie & Geweld, Expertisecentrum Veilige Publieke Taak, 2012.



## 2 OPLOSSINGENBOEK PUBLIEKSAGRESSIE

Dit oplossingenboek volgt de structuur van de integrale aanpak van publieksagressie zoals hiervoor beschreven. Dit betekent dat dit hoofdstuk vier paragrafen bevat:

1. beleidsmatige aanpak;
2. voorkomen van agressie door preventieve maatregelen;
3. beperken van agressie door adequaat reageren op incidenten;
4. afhandelen van incidenten.

### 2.1 Beleidsmatige aanpak

Bij de uitwerking van de beleidsmatige aanpak worden vier onderdelen onderscheiden:

- een visie op publieksagressie opstellen;
- beleidscyclus opstellen;
- taken en verantwoordelijkheden vaststellen;
- evalueren van beleid publieksagressie.

#### 2.1.1 Visie op publieksagressie

Het opstellen van een visie ten aanzien van publieksagressie kan een startpunt zijn voor het beleid van een waterschap. Verder wordt bij het opstellen van een visie het management betrokken en zijn de kaders van publieksagressie vastgesteld. Het opstellen van een visie is echter niet verplicht. Het is echter wel verstandig om onderstaande vier elementen (definitie, statement, ongewenst gedrag en gewenst gedrag) vast te leggen binnen het waterschap.

#### **Oplossingen**

Formulier een visie op basis van onderstaande elementen

- 1) Definitie van agressie en geweld (zie hoofdstuk 1);
- 2) Statement;
- 3) Ongewenst gedrag;
- 4) Gewenst gedrag.

Een voorbeeld van een visie op publieksagressie is opgenomen in bijlage 3.

#### **Definitie en categorieën van agressie en geweld**

In hoofdstuk 1 is een definitie opgenomen van agressie en geweld. Het is verstandig om deze definitie toe te passen. Een definitie geeft een slechts abstracte beschrijving van agressie en geweld. Voor de duidelijkheid is het goed de vormen van agressie met behulp van een voorbeeld verder uit te werken. Onderstaande categorie-indeling kan hierbij worden aangehouden:

Categorieën van agressie en geweld			
I	<b>(non-) Verbale agressie</b>	Beledigen	Schelden; beledigen; middelvinger geven; dreigende opmerkingen maken (niet op de persoon gericht); kwetsen; aanhoudend grieven; krenken; aanhoudend kleineren; zwart maken; aantasten in goede naam of eer; aanhoudend plagen, pesten of sarren; discrimineren naar herkomst, seksuele geaardheid, religie of fysieke kenmerken; ongewenste seksuele aandacht. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, brief, fax of email vallen hieronder.
		Vernederen	
		Smaad	
		Treiteren	
		Discrimineren	
		(Seksuele) intimidatie	
II	<b>Persoonsgerichte bedreiging</b>	Dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag	Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; het openlijk dragen van een wapen (pistool, mes, gevaarlijke hond e.d.); dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken; opzettelijk bemoeilijken en / of onmogelijk maken van uitvoeren van taken, Huisvredebreuk gepleegd aan een voor openbare dienst bestemd gebouw (toegang verschaffen, zonder toestemming), schennis van de goede zeden, dreigen met schoppen, slaan en stompen, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, telefoon, weblog, blog, brief, email en fax vallen onder deze definitie.
		Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen	
		Lokaalvredebreuk	
		Schennis der eerbaarheid	
		Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden	
		Stalken	
III	<b>Fysieke agressie</b>	Mishandeling	mishandeling, verwonden, schoppen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, duwen, trekken en grijpen, spugen, bijten of krabben, slaan, stompen en schoppen, een kopstoot geven.
		Verwonden, pijn veroorzaken	
		Aanranden	
		Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen	
		Wapengebruik	
		Vernielen	

Tabel 2: Categorieën van agressie en geweld

### Statement

Het waterschap kan derden (bijvoorbeeld bezoekers of aannemers) via een statement of intentieverklaring, kort en bondig duidelijk maken waar het voor staat. Vervolgens kan verwezen worden naar een folder waarin de huisregels verder in zijn uitwerkt. Het statement is daarmee vooral een hulpmiddel bij de communicatie naar medewerkers en derden. Het statement in bijlage 3 vormt de minimale eis die in de visie op publieksagressie moet worden opgenomen.

### Gewenst gedrag

Hierboven is het ongewenste gedrag beschreven. Het is echter ook belangrijk om het wenselijke gedrag aan te geven, bijvoorbeeld:

“Wij gaan op een respectvolle manier met u en uw eigendommen om. Wij verwachten dat u ook op een respectvolle manier met ons om gaat”

Of:

“Wij hanteren de algemeen aanvaarde normen voor goed fatsoen”

Met dergelijke basisregels communiceert het waterschap naar burgers. Deze twee statements kunnen daarnaast als basis dienen bij het uitwerken van huisregels voor burgers (zie §2.2.2.) en gedragsregels voor medewerkers (zie ook §2.2.2).

*Let op:* formuleer gedragsregels op een positieve manier.

Tips: Samengevat hoort de visie op de aanpak van publieksagressie in ieder geval de volgende elementen te bevatten:

- Laat blijken dat agressie niet loont.
- Stel als waterschap grenzen (en niet per individu) en pak alle vormen van agressie en geweld aan. Beperk de aanpak niet alleen tot fysiek geweld. (Non-)Verbale agressie is een voorspeller van persoonsgerichte bedreigingen die op zich weer een voorspeller zijn van fysieke agressie.
- Zorg voor eenheid van beleid. Zorg er voor dat iedereen van hoog tot laag en organisatiebreed op eenzelfde manier met ongewenst gedrag omgaat en zorg ervoor dat deze aanpak zichtbaar en herkenbaar is.
- Registreer incidenten.
- Doe altijd aangifte bij een strafbaar feit.

### 2.1.2 Opzetten van een beleidscyclus

Uit voorschrift 2.15 uit het Arbobesluit volgt dat het waterschap verplicht is een beleidscyclus op te stellen ten aanzien van agressie en geweld (incl. publieksagressie).

#### Oplossingen

Zet een beleidscyclus op waarin publieksagressie herkenbaar terugkomt in de RI&E, duidelijke beheersmaatregelen worden getroffen en het beleid + maatregelen periodiek worden geëvalueerd.

Zie bijlage 14 voor een voorbeeld van een beleid ten aanzien van publieksagressie.

De eerste stap in de beleidscyclus is het opstellen van een visie en een beleid ten aanzien van publieksagressie. In bijlage 14 is een voorbeeld van een beleidsdocument opgenomen.

Op basis van een risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E) dienen organisaties een plan van aanpak op te stellen. In dit plan van aanpak beschrijven organisaties welke maatregelen ze nemen om publieksagressie te voorkomen of te beperken. Deze maatregelen moet de organisatie toetsen om vervolgens het beleid bij te kunnen stellen.

### 2.1.3 Taken en verantwoordelijkheden

Het toewijzen van taken en verantwoordelijkheden is vastgelegd in artikel 3 lid 3 van de Arbowet. Daarnaast zijn organisaties verplicht om een preventiemedewerker aan te stellen, artikel 13 lid 1. De verplichtingen van werknemers staan vermeld in artikel 11 van de Arbowet.

#### Oplossingen

Leg taken en verantwoordelijkheden vast van:

- hoger management;
- gemandateerd verantwoordelijke ;
- afdelingsmanager;
- medewerkers;
- afdeling P&O;
- preventiemedewerker / KAM-functionaris.

In bijlage 1 is een voorbeeld opgenomen van hoe die taken en verantwoordelijkheden verdeeld kunnen worden.

Het aanpakken van publieksagressie binnen het waterschap is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever en werknemers (-vertegenwoordiging). Voor iedere medewerker moet het duidelijk zijn wat zijn taken en verantwoordelijkheden zijn. Een en ander zal in een klein waterschap anders worden uitgewerkt dan in de grotere waterschappen. Uitgangspunt is dat taken en verantwoordelijkheden schriftelijk zijn vastgelegd en voor iedereen duidelijk zijn.

### 2.1.4 Evalueren van beleid publieksagressie

De Arbowet artikel 8 lid 4 verplicht werkgevers toe te zien op de naleving van het beleid, instructies en voorschriften.

#### Oplossingen

Evalueer het beleid ten aanzien van publieksagressie. Hiervoor kan de voorbeeld checklijst uit bijlage 2 worden gebruikt.

In het kader van de evaluatie van het beleid publieksagressie dient het waterschap onderstaande zaken te beoordelen:

- inhoud van het gevoerde beleid;
- inventarisatie van functiegroepen met een risico op confrontatie met publieksagressie;
- plaatsgevonden incidenten;
- implementatie, effectiviteit en volledigheid van genomen maatregelen;
- afhandeling van incidenten;
- trends op het gebied van publieksagressie.

Het is belangrijk om de evaluatie vast te leggen. In bijlage 2 is een voorbeeldlijst (incl. verslaglegging) opgenomen die gebruikt kan worden voor de evaluatie.

De evaluatie moet worden vastgelegd in een evaluatieverslag en waarnodig leiden tot een bijgesteld Plan van Aanpak (PvA). De procesbegeleiding ten aanzien van de evaluatie vindt plaats door P&O, de arbocoördinator of de preventiemedewerker.

## 2.2 Preventieve maatregelen

In deze paragraaf wordt ingegaan op onderstaande onderwerpen:

- het inventariseren van de risico's;
- het opstellen van huisregels en gedragsregels;
- creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen;
- voorlichting en training;
- vergroten van samenwerking tussen teams en leidinggevende;
- samenwerken met andere organisaties.

### 2.2.1 Risico- inventarisatie en evaluatie (RI&E)

Het inventariseren, analyseren en schriftelijk vastleggen van de risico's door middel van een Risico-Inventarisatie en evaluatie (RI&E) is vastgelegd in de Arbowet, artikel 5.

In de RI&E moet voor alle medewerkers met publiekscontacten beoordeeld worden of iemand te maken kan krijgen met publieksagressie. Verder moet aandacht worden besteed aan een beleidsmatige aanpak, voorzorgsmaatregelen, maatregelen voor adequaat reageren op agressie en het afhandelen van incidenten.

In de branche RI&E die voor de sector Waterschappen is opgesteld, zijn vragenlijsten ten aanzien van publieksagressie opgenomen die specifiek van toepassing zijn op de situaties in de waterschappen.

#### Oplossingen

Controleer de RI&E op:

- risicobeoordeling van medewerkers met publiekscontacten op publieksagressie
- risicovolle werkplekken, werkomgeving en objecten
- preventieve maatregelen.
- maatregelen voor adequaat reageren op publieksagressie, zie § 2.3;
- afhandeling van publieksagressie, zie § 2.4.

Overweeg om een medewerkertevredenheids en klanttevredenheidsonderzoek te houden om een beter beeld te krijgen van risicovolle situaties / functies m.b.t. publieksagressie.

De branche RI&E voor de sector Waterschappen kan worden gebruikt voor het opstellen van de RI&E.

#### Risicoprofiel

Een goed risicoprofiel is een (aanvullend) hulpmiddel om risico's vroegtijdig te signaleren. Het geeft aan welke momenten en situaties in het dagelijkse werk een verhoogd risico met zich mee brengen en het is daarmee een manier om gerichte voorzorgsmaatregelen te kunnen nemen. Deze momenten en situaties zijn soms moeilijk boven tafel te krijgen. Goede methodieken hiervoor zijn:

- het bespreken van publieksagressie in werkoverleg;
- goed luisteren tijdens "koffietafelgesprekken";
- het analyseren van incidenten.
- het afnemen van interviews met betrokkenen op alle niveaus

Een voorbeeld van een risicoprofiel vindt u in onderstaande tabel:

Functie	Factoren die tot publieksagressie kunnen leiden
Handhavers- en toezichhouders, grondverwerfers (andere juridische functies)	Taal- en communicatieprobleem Onduidelijkheid over regels Intern (bij waterschap) communicatieprobleem Verkeerd tijdstip Foutieve voorlichting Aanspreken op gedrag Iets niet toestaan Betreden perceel burger Eerdere contacten / ervaringen met waterschap
Invorderaars	Taal- en communicatieprobleem Afspraken niet duidelijk Verkeerd tijdstip
Monsternemers	Afspraken niet duidelijk Betreden perceel burger Eerdere contacten / ervaringen met waterschap
Beheer- en onderhoudsmedewerker	Piketdienst Afgelegen objecten Afsluiten weg / brug Onverwacht storen van burgers
Muskusrattenbestrijder	Afgelegen objecten Contact met natuurliefhebbers Taal- en communicatieprobleem Betreden perceel burger
Receptioniste	Lange wachttijden Eerste contact met bezoekers Persoon waterschap niet bereikbaar
Medewerker heffingen (binnendienst)	Taal- en communicatieprobleem Afspraken niet duidelijk Lang wachten in wachtkamer Niet de gewenste persoon kunnen spreken Verzoek afwijzen Andere zaken niet tijdig afgehandeld Vergunning ingetrokken Dossier niet compleet / aanwezig
Bodes	Alleen op kantoor
BHV'er en EHBO'er	Verstoren van werkzaamheden

Tabel 3: voorbeeld risicoprofiel

### Houd / Analyseer een medewerkertevredenheidsonderzoek

Een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) kan onder andere aangeven of werknemers publieksagressie ervaren. Het is belangrijk dat het hierbij dus gaat over de ervaringen van medewerkers. Dit kan een ander beeld geven dan bijvoorbeeld de incidentgegevens. Het is niet verplicht om een MTO uit te voeren wel wordt het vaak gebruikt als input voor de RI&E.



Een MTO maakt gebruik van vragenlijsten. Er zijn meerdere bureaus / instanties die vragenlijsten opstellen en aanbieden. Een van deze instanties is Monitor@work (ookwel SKB). Monitor@work heeft de Arbomonitor 2.0 opgesteld. In deze vragenlijst wordt specifiek publieksagressie behandeld als diagnosetool. Het is verstandig om de resultaten van een MTO te analyseren in een multidisciplinair team (bijv. P&O-medewerker, medewerker klantencontact en Arbofunctionaris). Het resultaat van een dergelijke analyse kan worden gebruikt om het risicoprofiel verder te specificeren

#### **Houd / Analyseer een klanttevredenheidsonderzoek**

Ontevreden klanten kunnen een oorzaak zijn van publieksagressie. Door het analyseren van een klanttevredenheidsonderzoek kan het onderwerp publieksagressie vanuit een ander gezichtspunt worden benaderd. Een dergelijk onderzoek kan onder andere inzicht geven in bureaucratische procedures, wachttijden en de wijze van communiceren. Het is verstandig een klanttevredenheidsonderzoek te analyseren in een multidisciplinair team (bijv. P&O-medewerker, medewerker klantencontact en Arbofunctionaris). Het resultaat van een dergelijke analyse kan worden gebruikt om het risicoprofiel verder te specificeren.

### **2.2.2 Huis- en gedragsregels**

#### **Oplossingen**

Stel huisregels vast en communiceer deze naar de eigen medewerkers en burgers. Zie bijlage 4 voor voorbeeldhuisregels.

Stel gedragsregels voor medewerkers vast. Maak ze concreet en specifiek voor de afdeling. Zie bijlage 5 voor voorbeeld gedragsregels.

#### **Huisregels**

##### *Landelijke normstelling voor een veilige publieke taak*

Om landelijk en sectorbreed een vuist te maken tegen publieksagressie, hebben ministers en vertegenwoordigers van alle sectoren in het publieke domein een landelijke norm vastgesteld. Deze norm bestaat uit vier regels die de basis vormen voor de huisregels van alle organisaties met een publieke taak:

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

Beeldmerk:



Zie verder: [www.veiligepublieketaak.nl](http://www.veiligepublieketaak.nl)

### *Huisregels*

Op basis van bovengenoemde norm kunnen specifieke normen en huisregels worden opgesteld voor een waterschap, afdeling of functiegroep. Huisregels moeten werknemers en burgers houvast geven bij lastige situaties. Ze moeten voorkomen dat werknemers met burgers in discussie moeten gaan over wat wel of wat niet geoorloofd is, dat werknemers tegenover elkaar worden uitgespeeld of dat discussie ontstaat tussen collega's over de interpretatie van basisnormen- en regels.

Als het waterschap wil dat burgers zich op een bepaalde manier gedragen, moeten de burgers daar wel duidelijk over geïnformeerd zijn. Wees zuinig met regels en zorg dat het doel van de regels steeds duidelijk naar voren komt. Het is belangrijk om vast te stellen hoe de regels kenbaar worden gemaakt naar de burgers. Het ophangen van de regels in de publieke ruimten van waterschapslocaties is aan te bevelen. Verder is het belangrijk dat de regels worden besproken binnen de afdeling. Huisregels die specifiek gelden voor een bepaalde afdeling dienen te worden opgenomen en vastgelegd (bijv. in een protocol). Daarnaast moet het ook voor de medewerker duidelijk zijn wat deze kan en mag doen als burgers de norm/regels overschrijden (sanctiemogelijkheden).

### **Gedragsregels voor medewerkers**

Gedragsregels hebben een preventieve werking. Het doel is te voorkomen dat een werknemer door houding of gedrag zelf aanleiding geeft tot agressief gedrag. Het is sterk aan te bevelen om gedragsregels vast te stellen en duidelijk te maken naar de werknemers.

Bij gedragsregels geldt: "hoe concreter hoe beter". Zorg dat de regels herkenbaar zijn en passen binnen de context van de functie. Gedragsregels die specifiek gelden voor een bepaalde afdeling dienen te worden opgenomen in de teamafspraken (bijvoorbeeld het agressieprotocol) van deze afdeling.

## **2.2.3 Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen**

Volgens de Arbowet (art. 3 lid 1B en art. 3 lid 2) moeten arbeidsrisico's bij de bron worden aangepakt. Dit betekent dat er preventieve maatregelen moeten worden genomen om publieksagressie te voorkomen. In deze subparagraaf wordt ingegaan op veilige werkprocessen, een werkomgeving en gebouwen.

### **Werkprocessen**

#### **Oplossingen**

Creëer veilige werkprocessen door middel van:

1. een goed risicoprofiel;
2. het houden / analyseren van een klantentevredenheidsonderzoek;
3. adequate voorzorgsmaatregelen:
  - stroomlijn interne werkprocessen
  - extra aandacht voor: alleen werken
  - extra aandacht voor: locatiebezoeken
  - extra aandacht voor: telefonische agressie

In bijlage 7 zijn de voorzorgsmaatregelen verder uitgewerkt.

Publieksagressie is tot op zekere hoogte te voorspellen. In de praktijk blijkt dat dat er bij het optreden van publieksagressie vaak een directe relatie is met de kwaliteit van de dienstverlening.

Het is daarom belangrijk kritisch te kijken naar werkprocessen en werkstromen die direct van invloed zijn op de dienstverlening en op de werkzaamheden van de medewerkers met publieke functies. Hulpmiddelen bij het in beeld brengen van kritische momenten/gebeurtenissen zijn het risicoprofiel (zie paragraaf 2.2.1) en het klanttevredenheidonderzoek (zie paragraaf 2.2.1).

### **Creëren van veilige werkomgevingen en gebouwen**

Conform de Arbowet is het de taak van het waterschap om voor haar werknemers een veilige werkomgeving te creëren.

#### **Oplossingen**

Maak een risicoinventarisatie, beoordeel hierbij de:

1. omgeving van het gebouw;
2. toegang tot het gebouw;
3. inrichting van het gebouw;
4. technische voorzieningen.

Zie bijlage 6 voor een voorbeeld van checklisten die gebruikt kunnen worden.

Alle locaties die het waterschap in beheer heeft, moeten worden beoordeeld op de gevoeligheid voor publieksagressie. Hierbij dient aandacht te worden besteed aan:

- de omgeving van de locatie;
- de toegang van de locatie;
- de inrichting van de locatie / het gebouw;
- technische voorzieningen;
- objectieve en subjectieve veiligheid.

Veiligheidsvoorzieningen kunnen worden getroffen om twee redenen:

- het verkleinen van het feitelijke risico en / of
- het verkleinen van de risicobeleving door de medewerkers.

#### Voorzorgsmaatregelen

Voor de ontwikkeling van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen, is het goed om aansluiting te zoeken bij ervaringen uit de praktijk c.q. van andere waterschappen. Het maken van afspraken over voorzorgsmaatregelen en alternatieve scenarios'is het meest effectief als ze zijn afgestemd op de praktijk. Waar nodig kunnen meer specifiek afspraken worden vastgelegd per afdeling/team in een agressieprotocol. In dit protocol staan per team de afspraken die gemaakt zijn om publieksagressie te voorkomen en in geval van incidenten hierop goed te reageren.

Extra aandacht kan worden besteed aan:

- het stroomlijnen van interne werkprocessen
- alleen werken
- veilig op locatiebezoek
- telefonische agressie

In bijlage 7 zijn bovenstaande aandachtspunten verder uitgewerkt.

## 2.2.4 Voorlichting en training

Het voorlichten, trainen en instrueren van werknemers is een verplichting conform Arbowet artikel 8. Ten aanzien agressie en geweld is in het Arbobesluit artikel 2.15 lid 2, opgenomen dat een werkgever specifiek voorlichting dient te geven over agressie en geweld (incl. publieksagressie) indien dit een mogelijk risico is.

### Oplossingen

1. Licht werknemers voor over de risico's en de beheersmaatregelen.
2. Train medewerkers in de omgang met agressie.

### Voorlichting en instructie

Medewerkers moeten worden geïnformeerd over de risico's van de functie, de afspraken rondom veilig werken, de werkinstructies en de voorzorgsmaatregelen. Het is verstandig deze afspraken vast te leggen (bijvoorbeeld in een agressieprotocol). Het is aan te bevelen, zeker in de risicovolle functies, aan nieuwe medewerkers een mentor toe te wijzen die expliciet de opdracht krijgt alle in's en out's van veilig werken over te dragen. Daarnaast is het belangrijk de aandacht voor de risico's en veilig werken levend te houden door ze regelmatig opnieuw onder de aandacht te brengen, bijvoorbeeld tijdens het werkoverleg.

### Trainingen

Medewerkers moeten risicovolle situaties die in een functie ontstaan kunnen managen. Daartoe moeten zij beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden. Het is raadzaam om onderstaande vast te leggen:

- wie een training omgaan met publieksagressie krijgt aangeboden (bijvoorbeeld alle medewerkers met publiekscontacten);
- wanneer nieuwe medewerkers een training krijgen aangeboden (bijvoorbeeld binnen een jaar na indiensttreding);
- wanneer een training wordt herhaald (bijvoorbeeld eens per jaar);
- op welke wijze de training wordt geëvalueerd (bijvoorbeeld in het werkoverleg).

Het is belangrijk dat de training omgaan met publieksagressie is afgestemd op de aard en risico's van de functie en dat de onderwerpen in de training zijn afgestemd op en passen binnen het bredere beleid. De inhoud van de training moet zijn afgestemd op de teamafspraken. Alleen dan kan een goed rendement uit de training worden gehaald. De gewenste intensiteit van het trainingsprogramma is afhankelijk van de risico's die iemand loopt tijdens het werk. Voordat de training start, dienen teams duidelijke afspraken te hebben over de aanpak van publieksagressie.

Het is belangrijk om vooraf goed de verwachtingen van de deelnemers te inventariseren. Laat de trainer intakegesprekken houden op de afdelingen die trainingen gaan volgen om te onderzoeken of er specifieke wensen of behoeften zijn. Nodig de deelnemers tijdig van tevoren uit. Schrijf een duidelijke uitnodigingsbrief, waarin is aangegeven wie ze kunnen benaderen met vragen. Een training omgaan met publieksagressie kan emoties oproepen. Geef vooraf aan hoe de nazorg ten aanzien van de training is geregeld.

Tijdens een basiscursus kunnen onderstaande onderwerpen naar voren komen:

Cursuselementen	Alle Medewerkers <sup>1</sup>	Leiding-gevende	Functie specifiek
• Werking van het agressie mechanisme	X	X	X
• Kennis van eigen primaire reacties (vluchten / vechten)	X	X	X
• Emotionele zelfcontrole en beheersing	X	X	-
• Slecht nieuws brengen	-	X	X
• Omgaan met frustratieagressie: de-escaleren	X	X	-
• Omgaan met instrumentele agressie en grensoverschrijdend gedrag: grenzen stellen	X	X	-
• Fysieke beheersing	-	-	X
• Collegiale ondersteuning	X	X	-
• Assistentie inschakelen	X	X	X
• Feedback geven, feedback ontvangen	X	X	-
• Risico schatting	-	X	X
• Voorzorgsmaatregelen inzetten	-	X	X
• Teamafspraken en werkinstructies opstellen	-	X	X
• Veiligheid op straten en pleinen	-	-	X
• Veilig op huisbezoek	-	-	X
• Trauma verschijnselen herkennen	X	X	-
• 1 <sup>e</sup> opvang	X	X	-
• Nazorg verlenen	-	X	X
• Noodzakelijke eisen bekwaamheid voor buitengewoon opsporingsambtenaar BOA	-	-	X
• Aangifte doen en schadeverhaal	X	X	-
• Incidenten nabespreken met het team	-	X	-

Tabel 4: Cursuselementen training agressiehantering

In bijlage 13 is de inhoud en de vorm weergegeven die een waterschap kan gebruiken voor een basistraining Voorkomen van en omgaan met publieksagressie.

Er zijn meerdere bureaus die training en opleiding aanbieden ten aanzien van publieksagressie. Het Expertisecentrum Veilig Publieke Taak ([www.evpt.nl](http://www.evpt.nl)) is hiervan een voorbeeld (non profit). Het EVPT biedt onder andere workshops aan ten aanzien van publieksagressie. Deze workshops kunnen onder andere gaan over:

- workshop 'grenzen stellen - norm van acceptabel gedrag';
- workshop 'aangifte doen';
- workshop 'schade verhalen op de dader'.

## 2.2.5 Vergroten samenwerking van teams en leidinggevende

Het samenwerken in teams betreft een nadere uitwerking van de verplichtingen in de Arbowet ten aanzien van voorlichting, instructie en toezicht op de nalevingverplichting (artikel 8).

### Oplissing

1. Maak afspraken over de aanpak van publieksagressie.
2. Bespreek deze afspraken periodiek in een werkoverleg.

<sup>1</sup> Met publiekscontacten

Het versterken van de samenwerking binnen afdelingen of teams heeft verschillende voordelen. Het maken van teamafspraken is nodig om :

- het organisatiebeleid te vertalen naar praktische werkafspraken die passen bij het team/de afdeling en deze te evalueren;
- het draagvlak voor het beleid te versterken.
- een veilige cultuur te creëren.

In slecht samenwerkende teams staan collega's er alleen voor. Dat voelt en is ook minder veilig. Wanneer teams slecht samenwerken, neemt de kans op publieksagressie toe. Een slechte werksfeer maakt het mogelijk collega's tegen elkaar uit te spelen. Als de communicatie niet goed loopt, ontstaan misverstanden, problemen, irritatie en agressie. Als teams goed samenwerken en collega's elkaar steunen, neemt het gevoel van veiligheid toe. Publieksagressie is dus vooral ook een teamprobleem.

### **Agressieprotocol**

De organisatieaanpak wordt pas effectief als afdelingen en teams praktische en concrete werkafspraken hebben gemaakt. Deze afspraken kunnen worden vastgelegd in (bijvoorbeeld een agressieprotocol). Het is verstandig om afspraken te maken over:

- voorlichting over de agressierisico's:
  - o risicovolle activiteiten, risicovolle plekken, wijken, etc..
  - o risicovolle personen of groepen, risicovolle tijdstippen, dagen, perioden et cetera.
- vroegtijdig signaleren van risico's/risico-inschatting.
- het nemen van voorzorgsmaatregelen.
- omgaan met gedragscodes en huisregels.
- onderlinge samenwerking, sfeer van team (veilig en open).
- regelingen ten aanzien van eerste opvang;
- nazorg en sociale steun;
- inschakelen van assistentie;
- wijze van alarm slaan;
- melden van incidenten;
- nabespreken van incidenten;
- samenwerken met anderen (intern en extern);
- jaarlijks training- en instructieaanbod;
- evalueren van de teamafspraken.

Door deze zaken te bespreken in het werkoverleg levert de werkvloer een structurele bijdrage aan het op maat maken van RI&E, Plan van aanpak en de teamafspraken.

Een leidinggevende of clustermanager ziet er op toe dat de teamafspraken voldoende diepgang en ambitieniveau bezitten, niet strijdig met elkaar zijn en uitvoerbaar zijn.

## **2.2.6 Samenwerken met andere organisaties**

Samenwerking komt niet alleen de veiligheid van de medewerkers ten goede, ook de burger is hiermee gediend. Denk bijvoorbeeld aan de samenwerking van handhavingsteams van de gemeente en waterschappen. Door samen bij bedrijven / burgers op locatiebezoek te gaan verminderen zij het aantal handavingsbezoeken en wordt voorkomen dat deze klanten zich speelbal voelen van verschillende instanties.



### **Oplossing**

1. maak afspraken met de politie;
2. maak afspraken met andere organisaties.

### **Afspraken met de politie**

Er zijn verschillende manieren om vooraf de hulp van de politie in te schakelen. Voorbeelden hiervan zijn:

#### *Voorwaarschuwing geven*

Het kan gebeuren dat een werknemer acties gaat ondernemen waarbij het moeilijk is om de risico's in te schatten. Om in noodsituaties er zeker van te kunnen zijn dat de politie snel ter plaatse is, kan er voorwaarschuwing worden gegeven. Hierbij wordt aan de wachtcommandant verteld wat medewerker waar gaat doen. Verder wordt er een korte schets van de situatie en afwegingen gegeven. Met de wachtcommandant kunnen afspraken worden gemaakt ten aanzien van assistentie, samenwerking en alarmering

#### *Aanwezig op de achterhand*

Net als bij de voorwaarschuwing worden er afspraken gemaakt met de politie. Echter in deze situatie is de kans op escalatie nadrukkelijk aanwezig. De inschatting is dat de aanwezigheid van de politie de kans op escalatie nog verder vergroot. Om deze reden wordt afgesproken dat de politie 'om de hoek' wacht. Hierbij worden er signalen afgesproken ten aanzien van ingrijpen van de politie.

#### *Gelijktijdige verschijning*

Hierbij wordt samen met de politie opgetrokken en het werkterrein betreden.

#### *Verkennde patrouille*

Hierbij wordt aan de politie verzocht het werkterrein te verkennen voordat de waterschapsmedewerker het terrein betreedt.

Voor bovenstaande samenwerkingsverbanden met de politie moeten er vooraf werkafspraken worden gemaakt. Dit kan bijvoorbeeld in (periodiek) overleg met de meldkamer of via een vaste contactpersoon. Hierbij is het van belang om duidelijke criteria en omstandigheden vast te stellen waarbij het waterschap een beroep doet op assistentie, hoe contact wordt gelegd, etc.

### **Afspraken met andere organisaties**

Door middel van ketensamenwerking kan door een integrale aanpak de effectiviteit van de inzet, zorg, begeleiding en ondersteuning vergroot worden. Bijvoorbeeld rondom bedrijven / burgers die door verschillende instanties worden begeleid. Het kan verstandig zijn om bijvoorbeeld vanuit verschillende partijen (gemeente, provincie en waterschap) tegelijkertijd handavings- of toezichtstaken uit te voeren.

Een hulpmiddel is bijvoorbeeld het opstellen van een gebiedsrisico-kaart:

- definieer geweldsrisicolocaties;
- schat risico's in voor verschillende partijen;
- maak afspraken over gezamenlijk optreden.

Overige mogelijkheden bij samenwerking:

- informeer bij andere publieke instellingen over gebouwoontzeggingen door de politie;
- voorzie een zwarte lijst van pasfoto en maak deze kenbaar aan samenwerkende instellingen;
- neem geweldsincidenten op in een dossier en verstrek deze aan samenwerkingspartners.

## 2.3 Beperken van agressie

Ondanks alle preventieve maatregelen is het toch mogelijk dat werknemers te maken krijgen met publieksagressie. Door goed te reageren kan verdere escalatie van het incident worden voorkomen en mogelijk letsel worden geminimaliseerd.

In deze paragraaf wordt ingegaan op onderstaande onderwerpen:

- reageren op agressie;
- alarm slaan;
- collegiale steun

### 2.3.1 Reageren op agressie

De Arboret artikel 3 lid 1.F. stelt dat elke werknemer bij ernstig en onmiddellijk gevaar de nodige passende maatregelen moet kunnen nemen.

#### **Oplossing**

Zorg er voor dat medewerkers in geval van publieksagressie professioneel reageren. Een training omgaan met agressie kan hierbij helpen, zie § 2.2.6.

Het is belangrijk om in geval van publieksagressie, professioneel te reageren. Dit kan bijvoorbeeld worden opgenomen in een training "Omgaan met agressie". In bijlage 8 is verder uitgewerkt welke aanpakken en strategieën er zijn ten aanzien van het reageren op agressie.

#### Fysiek ingrijpen

Een medewerker mag nooit geweld of brute kracht gebruiken. Niet gericht tegen collega's, niet gericht tegen burgers, bezoekers of andere personen. Ook geen therapeutisch tikje. Een medewerker die persoonlijk wordt aangevallen mag zichzelf wel bevrijden of verdedigen. De toegepaste kracht moet in verhouding staan tot wat hem of haar wordt aangedaan.

### 2.3.2 Alarm slaan

De Arboret artikel 3 lid 1.F. stelt dat elke werknemer bij ernstig en onmiddellijk gevaar de nodige passende maatregelen moet kunnen nemen. Hieronder valt ook hulp inschakelen en/of alarm slaan.

#### **Oplossing**

Stel een alarmprocedure op en zorg er voor dat de medewerkers hiervan op de hoogte zijn.

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

Teams moeten afspraken maken over het slaan van alarm en in welke vorm dat het beste kan gebeuren. De volgende onderwerpen helpen bij het opstellen van een dergelijke procedure:

- beschrijf de risicovolle momenten in het werk: wat kan er gebeuren, hoe ziet een dreigende en/of escalerende situatie er uit. Beschrijf eenvoudige situaties en escalerende situaties.

- geef aan wanneer de meeste kans op publieksagressie bestaat: kantooruren, 's avonds, 's nachts of in het weekend e.d.
- beschrijf de locaties waar de incidenten meestal plaatsvinden: bij de burger thuis, op straat, de eigen kamer e.d.
- maak duidelijk welke urgentieniveaus er zijn bij verzoeken om collegiale ondersteuning: attentiesignaal, stil alarm, groot alarm.
- leg vast wie er allemaal kunnen worden ingeschakeld bij (dreigende) escalatie: directe collega, leidinggevende, BHV-team, crisisteam, politie, alarmkamer 112 e.d.
- is er een incident, geef dan aan:
  - o hoeveel personen er bij het incident aanwezig zijn.
  - o hoeveel medewerkers er bij het incident aanwezig zijn.
- maak duidelijk wat de gewenste vormen van bijstand zijn in de verschillende stadia.
- beschrijf de gewenste alarmsystemen en andere technische hulpmiddelen: stem / hard roepen, telefoon, body alarm, alarmknop, mobiele telefoon e.d.
- verdeel taken en verantwoordelijkheden: wie doet wat op welk moment.
- bespreek de alarmeringsprocedure met verschillende betrokkenen: medewerkers, leidinggevende, gedragskundige, arbocoördinator.
- oefen tijdens de training agressiehantering met de verschillende procedures.

Bovenstaande onderwerpen kunnen de afdelingen in de teamafspraken opnemen. Het is verstandig om na elke inzet of minstens eens per jaar de afspraken en ervaringen te evalueren.

### 2.3.3 Collegiale steun

De Arbowet artikel 3 lid 1.F. stelt dat elke werknemer bij ernstig en onmiddellijk gevaar de nodige passende maatregelen moet kunnen nemen. Hieronder valt ook de collegiale steun.

#### **Oplossing**

Maak afspraken over collegiale steun, bespreek dit in de teams en leg die vast.

In bijlage 9 zijn verschillende mogelijkheden van collegiale steun opgenomen.

In de teams dient onderstaande afgesproken te worden (bij voorkeur vastgelegd):

- welke varianten van collegiale steun gebruikt kunnen worden;
- hoe vooraf en tijdens een optreden met elkaar wordt gecommuniceerd;
- hoe geoefend wordt met elkaar steun te verlenen;
- op welke wijze een actie wordt geëvalueerd.

## 2.4 Afhandelen van incidenten

### 2.4.1 Eerste opvang

De Arbowet artikel 3.E. stelt dat doeltreffende maatregelen worden getroffen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van werknemers en andere aanwezige personen en dat doeltreffende verbindingen worden onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties. Arbowet artikel 15 regelt de rol van de bedrijfshulpverleners.

#### **Oplossing**

Beschrijf op welke wijze de eerste opvang is geregeld, bespreek dit met het team en leg dit vast in het agressieprotocol.

De leidinggevende en de organisatie dienen alle meldingen van publieksagressie serieus te nemen. Het is de taak van de afdelingsmanager om direct na het incident de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan de betrokkene(n). Omdat de afdelingsmanager niet altijd direct aanwezig is, kan het organisatieonderdeel die taak op een eigen manier organiseren. In alle gevallen blijft de eindverantwoordelijkheid bij de afdelingsmanager liggen. De afdelingsmanager:

- zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker (-s);
- zorgt dat medewerkers, zonodig, worden begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en in geval van heftige gebeurtenissen ook de traumaopvang start;
- voorkomt dat de werkvloer onderbezet raakt bij de verzorging van de betrokkene(n);
- regelt dat de medewerker, indien nodig, begeleid wordt bij het doen van aangifte;
- ziet erop toe dat huisregels en sanctievoorschriften worden nageleefd;
- ziet erop toe dat de medewerker het agressie-incidentenformulier invult of hij vult het formulier zelf in;
- vraagt na afloop aan de betrokkene of hij nog wat kan doen;
- organiseert eventueel overname van taken;
- is alert op eventueel besmettingsgevaar (bloed, prik en bijtwonden) en neemt in die gevallen altijd contact op met een arts;
- gaat na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident);
- zorgt voor een (minimale) technische debriefing van betrokken partijen. Gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Voorkomt dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen.
- let op: de 1e opvang moet snel tot stand komen. Spreek duidelijk af wat de te verwachten opkomsttijden zijn;
- bij uitzonderlijke situaties van heftige publieksagressie zal er opschaling plaatsvinden. Hierbij wordt het hoger management geïnformeerd en mogelijk hulpdiensten ingeschakeld.

## 2.4.2 Nazorg

Het verlenen van nazorg is een wettelijke verplichting op basis van het BW artikel 7:658. Bij de gang naar de rechter wordt de werkgever echter aansprakelijk gesteld voor de psychische schade met verwijzing naar zijn zorgplicht (artikel 7:658 BW) en de stand der professionele dienstverlening.

### **Oplossing**

Beschrijf op welke wijze de nazorg is geregeld.  
Geef hierbij aan wie welke taken op zich neemt.  
Bespreek dit met het team en leg dit vast in het agressieprotocol.

Voor wat betreft nazorg wordt in deze Arbocatalogus onderstaande verplicht gesteld:

- de afdelingsmanager is verantwoordelijk voor de nazorg;
- de werkgever is verplicht nazorg aan te bieden;
- de nazorg moet binnen 72 uren nadat het incident heeft plaatsgevonden starten;
- bij een categorie II of III incident dient, indien de medewerker in eerste instantie aangeeft geen gebruik te willen maken van professionele nazorg, de werkgever zijn aanbod over nazorg na twee weken te herhalen;
- de werkgever zorgt voor de mogelijkheid tot doorverwijzing naar geprofessionaliseerde traumaopvang.

Het bewaken van het nazorgtraject is een taak van de afdelingsmanager. Ter ondersteuning kunnen een BOT team, vertrouwenspersoon of trauma-arts worden ingeschakeld. We geven een kort overzicht van de verschillende mogelijkheden.

*Afdelingsmanager.* De afdelingsmanager volgt zolang als nodig is het herstelproces bij de medewerker en signaleert knelpunten in het herstel. Zonodig verwijst hij de medewerker naar bedrijfsopvang of naar de bedrijfsarts.

*BOT team.* De opvang kan ondergebracht worden bij een bedrijfsopvangteam (BOT). Een BOT team kan bestaan uit ervaren collega's binnen de afdeling, waterschap of sector. Het BOT team wordt na een incidentmelding geïnformeerd. Het BOT team zoekt zelf contact met de betrokkene(n). De nazorg gebeurt op basis van vrijwilligheid en bestaat uit maximaal drie gesprekken. Het eerste gesprek vindt binnen 72 uur na het incident plaats. Tijdens deze gesprekken komen globaal de volgende onderwerpen aan de orde:

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

*Vertrouwenspersoon of bedrijfsmaatschappelijk werker.* Het is soms een voordeel als de nazorg wordt verricht door een onafhankelijke persoon, op enige afstand van het team. In dat geval kan de betrokkene(n) een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Ook de vertrouwenspersoon volgt de drie gesprekken methodiek.

*Traumadeskundige.* Specialistische traumahulp wordt pas ingeschakeld na een PTSS diagnose door de bedrijfsarts. De medewerker kan op eigen initiatief, op advies van de afdelingsmanager, de medewerker van het BOT of op advies van de vertrouwenspersoon een dergelijke diagnose aanvragen.

*P&O-afdeling:* De P&O-afdeling heeft bij de nazorg een ondersteunende en adviserende functie. In bijlage 1 is een voorbeeld opgenomen van de wijze waarop taken en verantwoordelijkheden verdeeld kunnen worden. Hierbij wordt ook ingegaan op de nazorg.

### 2.4.3 Melden en registreren van incidenten met publieksagressie

Het registreren van incidenten is een verplichting die voortkomt uit Arboret artikel 3 lid 1 en artikel 9 (bij ernstige incidenten). Het succes van het registreren van publieksagressie is een open (veiligheids)cultuur, waarbij de organisatiecultuur het melden, bespreken en leren van incidenten waardeert.

#### **Oplossingen**

Stel een incidentprocedure op en schenk hierbij aandacht aan onderstaande onderwerpen:

1. wanneer melden
2. agressie registratieformulier
3. terugkoppeling naar team
4. managementrapportage

Tip: het ARW-instrument kan als registratie- en meldsysteem worden gebruikt.

Het melden en registreren van publieksagressie-incidenten is belangrijk omdat het inzicht geeft in de aard en omvang van publieksagressie. Bovendien vormt het de basis voor de risicoprofielen en het nemen van preventieve maatregelen. Verder is het melden en registreren belangrijk om eventuele opvang en ondersteuning van slachtoffers te kunnen starten. En als laatste kan op basis van de melding een eventuele sanctie (of aangifte) worden overwogen. Waterschappen moeten een registratiesysteem invoeren voor incidenten (met publieksagressie). Het Agressie Registratiesysteem Waterschappen (ARW) dat aangevraagd kan worden via de website van het A&O-fonds Waterschappen is een instrument dat gebruikt kan worden voor het melden en registreren van publieksagressie. Er is ook een app ontwikkeld die het waterschap en haar werknemers kunnen gebruiken om direct door middel van de smartphone een melding te maken.

#### Procedure voor melden en registreren

In de procedure dienen minimaal onderstaande zaken te worden vastgelegd:

- wie is verantwoordelijk voor de melding en wie ziet hierop toe;
- wie vult het registratieformulier in;
- wie categoriseert de melding en op welke wijze wordt deze naar de organisatie gecommuniceerd.
- wie beheert het incidentenregister;
- de leidinggevende zorgt voor eerste opvang en brengt nazorg op gang;
- wie neemt het initiatief tot aangifte en wie wordt hierin betrokken.

In bijlage 10 is een voorbeeld opgenomen van een procedure melden en registreren van incidenten op het gebied van publieksagressie.



### Wanneer melden

De afdelingsmanager is ervoor verantwoordelijk dat binnen zijn afdeling een cultuur heerst waarin medewerkers incidenten melden. Elke keer wanneer een medewerker slachtoffer of getuige is van gedrag zoals geformuleerd in tabel "categorieën van agressie en geweld", moet verplicht melding worden gemaakt. Een incident hoeft maar één keer te gemeld te worden. Als meerdere medewerkers bij het incident betrokken zijn, wordt uiteindelijk toch maar één incident geregistreerd.

Het uitgangspunt bij het melden is of het gedrag volgens de normen van de organisatie als agressief is aan te merken. U moet dus ook melden als de medewerker zelf 'niet geraakt werd' of zich niet gestoord heeft aan het gedrag.

### Agressie registratieformulier / incident dossier

Bij melden, registreren en afhandelen is onderscheid gemaakt naar categorie (I, II of III, zie tabel soorten agressie en geweld, §2.1.1.). Agressief gedrag dat valt onder een van de drie categorieën wordt altijd geregistreerd. Agressief gedrag volgens categorie II & III is aangiftewaardig. Dit type melding vraagt meer aandacht.

Bij de registratie van incidenten op het gebied van publieksagressie dienen in ieder geval de volgende zaken te worden vastgelegd:

#### *Standaard informatie (bij agressie categorie I, II & III)*

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

#### *Aanvullende informatie (bij agressie categorie II & III)*

- aanleiding tot agressief gedrag;
- aard van agressief gedrag (categorie I, II of III);
- doelwit (medewerker, voorwerpen, ...);
- consequenties voor betrokkene / organisatie (schade, letsel);
- afspraken over nazorg;
- evaluatie en afsluiting incidentdossier;
- is een waarschuwingsbrief verstuurd?
- is een ordegesprek gevoerd?
- is een sanctie opgelegd?
- welke sanctie werd opgelegd?
- betreft het recidive?
- is het incident aangiftewaardig? (besproken met politie en/of juridisch adviseur)
- is aangifte gedaan?
- heeft politie vervolging ingesteld?
  - wat is het zaak nummer (politie)?
  - heeft OM vervolging ingesteld?
  - wat is het parketnummer (OM)?
  - datum uitspraak?
  - inhoud uitspraak?
- is er sprake van materiële schade/immateriële schade voor medewerker?

- Is er sprake van materiële schade voor de organisatie?
- Is de dader aansprakelijk gesteld voor de schade?
- Welke verhaalsmaatregelen zijn genomen?
- Hoe is de eerste opvang verlopen?
- Is er nazorg aangeboden?
- Is het incident geanalyseerd en met het team nabesproken?
- Welke preventieve maatregelen zijn voorgesteld?

Een werkgever is verplicht om bij ernstige incidenten Inspectie SZW (Arbeidsinspectie) te waarschuwen. Dit dient uiterlijk binnen 24 uur na het incident heeft plaatsgevonden. Er is sprake van een ernstig incident als:

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

Informatie over het melden van een ernstig incident vindt u op de website van Inspectie SZW.

#### Terugkoppeling naar team

Een vaak gehoorde kreet is: ‘Je hoort er nooit meer van’. Registratie-initiatieven starten met veel enthousiasme maar bloeden na enkele maanden dood. Als geen zichtbare acties volgen op een melding, zien medewerkers (terecht?) het nut niet meer om te melden. Onderstaande activiteiten zorgen voor een goede terugkoppeling en verhogen de ‘meldingsbereidheid’:

- incidentmeldingen worden verzameld door de incidentcoördinator. Deze analyseert de incidenten, doet verbetervoorstellen en koppelt de meldingen en zijn aanbevelingen eens per (half) jaar terug naar de teams.
- incidenten worden altijd binnen enkele weken met het team besproken. Leidraad bij het gesprek is: ‘wat kunnen we hier van leren’, ‘op welke punten moeten we het huidige beleid verbeteren’, en ‘welke – aanvullende – preventieve maatregelen zijn gewenst’? Het incidentdossier wordt pas afgesloten, nadat deze zaken met het team zijn besproken.

#### Managementrapportage

De managementrapportage wordt minimaal eens per jaar opgesteld. In het jaarverslag worden opgenomen: de belangrijkste cijfers, een grafische weergave van deze cijfers, een korte weergave van de meest opvallende uitkomsten, een evaluatie van het beleid, conclusies en de verbetervoorstellen.

De concept managementrapportage wordt zowel met management als met de OR besproken. Daarna wordt het rapport vastgesteld.

## **2.4.4 Sancties opleggen**

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

Bij lichtere vormen gaat het om het direct aanspreken op het gedrag, de registratie van het incident, het (eventueel) verwijderen van de dader uit het gebouw en het waarschuwen van de politie. Daarnaast kan

het waterschap achteraf sancties opleggen door bijvoorbeeld het ontzeggen van de toegang of het slechts onder strikte voorwaarden toelaten tot een gebouw. Het is verstandig om intern (in de teams) en extern (bijvoorbeeld met de politie) afspraken over sancties te maken. Bij zwaardere vormen van publieksagressie is het wenselijk om naast het opleggen van sancties ook aangifte te doen en de schade op de dader te verhalen.

#### Sancties opleggen

##### Oplossingen

Ontwikkel een sanctiebeleid en besteed hierbij aandacht aan:

1. wanneer een sanctie wordt opgelegd;
2. welke sancties worden opgelegd;
3. wie over sancties beslist;
4. wanneer een sanctie wordt beëindigd;
5. het bijhouden van een sanctieregister.

In bijlage 11 zijn voorbeelden opgenomen van sancties die kunnen worden genomen.

Huisregels vormen in de praktijk een duidelijk kader voor burgers. Zij geven duidelijk aan welk gedrag wenselijk is en wat we wel of niet getolereerd wordt. Huisregels moeten begrijpelijk zijn en bekend bij de doelgroep. Informeer zowel burgers als medewerkers over de regels en pas die consequent toe. Besteed voldoende aandacht aan het uitleggen van regels en afspraken. De burger moet weten dat sancties kunnen volgen als hij zich niet aan de regels houdt.

*Regels voor het opstellen van sanctie maatregelen.* Het sanctiebeleid moet voldoen aan de richtlijnen opgesteld door het College voor Bescherming van Persoonsgegevens (CBP, te Den Haag). Dat wil zeggen dat steeds de volgende vragen moeten worden beantwoord:

- wanneer wordt een sanctie opgelegd?
- waarom wordt een sanctie opgelegd?
- wanneer wordt een sanctie beëindigd?
- wie is bevoegd welke sancties op te leggen?
- hoe wordt de burger geïnformeerd?
- wie kunnen het sanctieregister inzien?
- hoe wordt de naleving georganiseerd bijv. in geval van toegangsverbod?
- welke sancties worden onderscheiden?
- hoe verhoudt zich een sanctie tot aangifte doen?

*Sanctiebeleid ontwikkelen.* Aanbevolen wordt om een sanctiebeleid te ontwikkelen. Het hoger management dient er op toe te zien dat dit gebeurt. Het sanctiebeleid kan worden geïntegreerd in het agressiebeleid. Het management zorgt er eveneens voor dat de richtlijnen van het CBP worden toegepast. Het is erg belangrijk om te borgen dat de maatregelen uit het sanctiebeleid ook daadwerkelijk uitgevoerd kunnen worden.

*Een sanctie opleggen.* Maak de afdelingsmanager eindverantwoordelijk voor het opleggen van een sanctie. Basale sancties moet een medewerker echter direct zelf kunnen opleggen. Het gaat dan om het tijdelijk (op dat moment) stoppen van de dienstverlening of het weigeren van de toegang. Het is voor het gezag van medewerkers niet goed als een leidinggevende op dergelijke besluiten terugkomt. Binnen het team moeten daarom goede afspraken gemaakt worden over het ten uitvoer leggen van sancties.

Tip: Er kan voor gekozen worden om het tijdelijk stoppen van de dienstverlening en het tijdelijk weigeren

van de toegang niet als sanctiemaatregel te beschouwen. (Dit bijvoorbeeld als een burger onder invloed is van drank of drugs).

*Consequent toepassen.* Sancties werken contraproductief als niet alle medewerkers zich houden aan de afspraken hieromtrent. Voorkom dat medewerkers tegenover elkaar worden uitgespeeld ('je collega doet daar niet moeilijk over').

*Sanctieregister.* Om sanctiemaatregelen uit te kunnen voeren, is het verstandig een sanctieregister bij te houden. Let op dat er duidelijke afspraken zijn wie het register bijhoudt.

*Zwarte lijst.* Het waterschap kan werken met een zwarte lijst. Op de lijst worden de sancties vastgelegd van de verschillende diensten en de dienst overstijgende, organisatiebrede, sancties. Inzagerecht is beperkt tot degene voor wie inzage functioneel is. Bij het werken met een zwarte lijst, moet u voldoen aan de voorwaarden zoals geformuleerd door het CBP. Zie ook het themadossier zwarte lijsten van het CBP <http://www.cbpweb.nl/>

**Tip**

Bij ernstige incidenten kan de afdelingsmanager / het afdelingshoofd bij het opleggen van sancties met de politie samenwerken. De politie kan de burger bijvoorbeeld uitnodigen voor een gesprek op het politiebureau. Bij angst voor herhaling, informeert de afdelingsmanager de politie over de sanctie (stuur dan een kopie van de sanctiebrief naar de politie). Komt een burger toch binnen, dan is er sprake van huisvredebreuk en wordt het voor de politie mogelijk om op te treden.

*Een sanctie beëindigen/het ordegesprek.* Een sanctie wordt pas opgeheven na een gesprek tussen afdelingsmanager en de burger. Het gesprek kan eventueel ook door een medewerker worden gevoerd. In dat gesprek wordt de burger gevraagd excuses aan te bieden voor het gedrag tegenover de medewerker en worden nieuwe samenwerkingsafspraken gemaakt. Het is van belang om goede afspraken te maken over de voorwaarden waaronder een sanctie wordt beëindigd.

## 2.4.5 Aangifte doen

Veel incidenten van publieksagressie worden niet bij de politie gemeld. Dit komt deels door onwetendheid over de mogelijkheden en deels door onterechte beeldvorming over de effecten van aangifte doen. Verhalen over dreigingen met represailles of feitelijke represailles vormen een drempel. Het is echter van groot belang dat slachtoffers van geweld aangifte doen. Dat is nodig voor de opsporing, vervolging en uiteindelijke veroordeling van de dader en om eventuele schade op de dader te verhalen. Bovendien krijgt men door aangiftes beter zicht op de problematiek en de aanpak van publieksagressie.

**Oplossingen**

Maak afspraken over het doen van aangifte en bespreek dit in het team:

- wanneer moet aangifte worden gedaan;
- wie begeleidt de werknemer vanuit de organisatie bij het doen van aangifte.

### Aangifte doen

In politietermen moet een incident aangiftewaardig zijn. Dat wil zeggen, er moet sprake zijn van een overtreding van de wet (wetboek van strafrecht). Alle II & III categorieën agressie en geweld zijn waarschijnlijk aangiftewaardig. De juridisch adviseur kan bepalen of er feitelijk sprake is van een aangiftewaardig incident. Indien dit zo is, is het belangrijk om daadwerkelijk aangifte te doen bij de politie.

Soms twijfelen medewerkers over het doen van aangifte omdat ze bijvoorbeeld bang zijn voor de gevolgen. Indien de medewerker niet wil dat zijn personalia in het proces-verbaal terechtkomen, bijvoorbeeld omdat er een reële kans op represaille bestaat, kan deze ook het adres van het waterschap opgeven. Dit heet 'domicilie kiezen'. In sommige gevallen kan de werkgever het doen van aangifte overnemen. Adresgegevens van de betrokkene blijven dan uit het dossier, maar de kans blijft aanwezig dat hij uiteindelijk toch voor de rechter moet getuigen. Ook is het mogelijk dat de naam van de betrokkene nodig is voor de tenlastelegging.

Als de betrokkene besluit geen aangifte te doen, is het verstandig om wel een melding maken op het politiebureau. De melding wordt in een politiedossier vastgelegd en is daarmee bij de politie bekend. Er wordt in dat geval geen vervolging ingesteld.

### Begeleiding

Een vertegenwoordiger van het waterschap begeleidt de betrokken medewerker bij het doen van aangifte. De begeleider mag ook aanwezig zijn bij de aangiftegesprekken. Natuurlijk kan ook iemand uit de eigen omgeving de betrokkene begeleiden. Op verzoek kan een medewerker van Bureau Slachtofferhulp meegaan (zie [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)).

Het is organisaties aan te raden een intern, liefst juridisch onderlegde, contactpersoon aan te wijzen, die leidinggevende en medewerkers ondersteunt bij het voorbereiden van de aangifte en het opstellen van de verklaring. Deze persoon kan ook juridische en administratieve ondersteuning bieden bij het afhandelen van het voorval.

## **2.4.6 Schade verhalen**

Als een medewerker van een waterschap betrokken raakt bij een agressie-incident kunnen twee soorten schade ontstaan: materiële schade (schade aan goederen, herstelkosten, medische kosten, en verlies aan inkomen) en immateriële schade (verdriet, pijn of angst). Ook de organisatie kan schade lijden. Denk aan schade aan gebouw of inventaris, arbeidsongeschiktheid en kosten voor rechtsbijstand. De schade kan verhaald worden op de dader.

### **Oplossingen**

Maak afspraken over de wijze waarop schade verhaald kan worden. Besteed hierbij aandacht aan:

- verhalen van materiële schade;
- verhalen van immateriële schade;
- de wijze waarop de schade verhaald wordt.

In bijlage 12 wordt kort ingegaan op de verschillende wijzen waarop schade verhaald kan worden.

Het incident dient daartoe altijd direct gemeld en geregistreerd te worden bij leidinggevende. De

leidinggevende gaat na of er sprake is van schade en overlegt met de juridisch adviseur over de te nemen stappen.

Hierbij komen onderstaande vragen aan de orde:

- op welke manier wordt de omvang van de schade vastgesteld?
- op welke manier wordt de relatie met het incident gelegd?
- kan de dader aansprakelijk worden gesteld en schade worden verhaald?
- is betrokkene of de organisatie verzekerd voor dergelijke schade?
- is de werkgever aansprakelijk voor de schade?
- neemt de werkgever de vordering over?
- welke procedures dienen gevolgd te worden?
- wie coördineert de administratieve afhandeling van de schade?
- wie coördineert en begeleidt de inhoudelijke afhandeling?
- wie behartigt de belangen van de werkgever?
- zijn er afspraken over juridische bijstand van werknemer?
- zijn er samenwerkingsafspraken met een forensisch arts, voor het opstellen van een geneeskundige verklaring?
- zijn er samenwerkingsafspraken met een schade expert, voor het opstellen van een schaderapportage?
- zijn er afspraken met de letsel advocatuur?
- wat zijn de standaard afspraken van de werkgever voor het vergoeden van (kleine) schaden?
- is er een voorschotregeling in geval van schadeverhaal?
- zijn er rechtspositionele afspraken van toepassing in deze situatie?

#### Regeling schadevergoeding medewerkers

Schade dient in eerste instantie verhaald te worden op de veroorzaker van de agressie, zie hiervoor de vorige alinea. Indien blijkt dat verhalen op de veroorzaker niet mogelijk is, is het verstandig te onderzoeken of de werkgever de (materiële) schade vergoedt.



### 3 RELEVANTE LITERATUUR EN WEBSITES

#### Literatuur:

Sjabloon Arbocatalogus Agressie & Geweld, Programma Veilig Publieke Taak, 2008.

Arbocatalogus Agressie en Geweld, A+O-fonds gemeenten, 2011

Programma Veilige Publieke Taak. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties, Den Haag

#### Websites:

<a href="http://www.agressieregistratieoverheid.nl">www.agressieregistratieoverheid.nl</a>	Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem / Agressie Registratiesysteem Overheid
<a href="http://www.aenowaterschappen.nl">www.aenowaterschappen.nl</a>	A&O-fonds Waterschappen
<a href="http://www.cmhf.nl">www.cmhf.nl</a>	CMHF
<a href="http://www.vng.nl">www.vng.nl</a>	VNG
<a href="http://www.minbzk.nl">www.minbzk.nl</a>	Actieprogramma Veilige Publieke Taak, BZK
<a href="http://www.arbeidsinspectie.nl">www.arbeidsinspectie.nl</a>	Informatie over melden van klachten, melden ernstige incidenten, etc.
<a href="http://www.veiligheidbeginbijvoorkomen.nl">www.veiligheidbeginbijvoorkomen.nl</a>	Site van de rijksoverheid over agressie en geweld, veiligheid, criminaliteit bedrijfsleven etc.
<a href="http://www.hetccv.nl">www.hetccv.nl</a>	Site van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
<a href="http://www.integriteitoverheid.nl">www.integriteitoverheid.nl</a>	Deze website biedt instrumenten en (achtergrond)informatie voor het ontwikkelen en implementeren van integriteitbeleid.
<a href="http://www.minbzk.nl/onderwerpen/veiligheid">www.minbzk.nl/onderwerpen/veiligheid</a>	Site van het ministerie over veiligheid
<a href="http://www.evpt.nl">www.evpt.nl</a>	Website expertisecentrum veilig publieke taak

## 4 OVERZICHT WIJZIGINGEN

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de wijzigingen die zijn gemaakt ten opzichte van de vorige versie(s) van deze catalogus.

Gewijzigd in versienr.	Paragraaf	Wijziging
1.1 (juli 2013)	N.v.t.	De term Agressie en Geweld is gewijzigd in Publieksagressie.
	N.v.t.	Arbeidsinspectie is vervangen door Inspectie SZW.
	1.1	Relatie gelegd met de te ontwikkelen catalogus Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA)
	2.1.1	Opstellen van een visie is niet verplicht maar aanbevolen.
	2.1.2	Wettelijk kader toegevoegd met betrekking tot uitvoer van beleidscyclus.
	2.1.4	Wettelijk kader toegevoegd
	2.1.4	Gespecificeerd wat de evaluatie van de beleidscyclus dient te omvatten.
	2.1.4	Verduidelijkt dat in bijlage 2 genoemde checklijst een voorbeeld is dat kan worden toegepast. De waterschappen zijn derhalve niet verplicht de checklijst in deze bijlage te gebruiken.
	2.2	Inleidend stuk toegevoegd.
	2.2.1	Branche RI&E opgenomen.
	2.2.1	Tekst risicoprofiel verduidelijkt en verder uitgewerkt.
	2.2.1	Medewerkertevredenheidsonderzoek toegevoegd als instrument om de risico's aangaande publieksagressie te inventariseren en evalueren.
	2.2.1	Klantentevredenheidsonderzoek toegevoegd als instrument om de risico's aangaande publieksagressie te inventariseren en evalueren.
	2.2.2	Toegevoegd dat het voor de medewerker duidelijk is wat de sanctiemogelijkheden zijn die hij kan toepassen als een persoon de regels m.b.t. publieksagressie overtreedt.
	2.2.3	Wettelijk kader toegevoegd.
	2.2.4	Wettelijk kader toegevoegd.
	2.2.4	Mogelijkheden van Expertisecentrum Veilig Publieke Taak verder uitgewerkt.
	2.2.5	Relatie gelegd tussen RI&E, agressieprotocol en werkoverleg.
	2.3	Inleidende tekst toegevoegd.
	2.4.3	Aangegeven dat de veiligheidscultuur van belang is bij het melden van incidenten.
	2.4.3	Toegevoegd dat het Agressie Registratiesysteem Waterschappen (ARW) gebruikt kan voor het melden van incidenten.
	Bijlage 2	Paragraafnummering aangepast. Bovenstaande wijzigingen doorgevoerd in checklijst.
	Bijlage 7	Toegevoegd: Probeer het gebruik van een privé-auto bij handhavingstaken te vermijden.
Bijlage 8	In het voorbeeld (Professioneel reageren) is de term Wvo vergunning is vervangen door Waterwetvergunning.	
Bijlage 8	In het voorbeeld (Professioneel reageren) is de professionele reactie verder uitgewerkt.	
Bijlage 10	Toegevoegd dat ook het ARW-instrument gebruikt kan worden.	

Gewijzigd in versienr.	Paragraaf	Wijziging
	Bijlage 13	Gehele bijlage toegevoegd over de inhoud en vorm voor een basistraining "Voorkomen van en omgaan met publieksagressie".
	Bijlage 14	Gehele bijlage toegevoegd met een voorbeeld beleid Publieksagressie.

## COLOFON

### Opdrachtgever

Stichting A&O-fonds Waterschappen

### Secretaris/programmamanager

Emma van Vliet

### Eindredactie

DHV Amersfoort

### Met dank aan

de leden van de begeleidingscommissie Arbocatalogus en de leden van de werkgroepen

### Opgesteld door:

T. Bonnema-Tekelenburg	Waterschap Hollandse Delta
A. Stokx	Waternet
A. Voorbij	Waterschap Zuiderzeeland
J. Scheepers	Royal HaskoningDHV

### Concept, tekst en realisatie

DHV, Amersfoort

### Vormgeving omslag

]RUURD[ Rotterdam

### Fotografie omslag

Do Company, Rotterdam

### Drukwerk

VNG Huisdrukkerij

### Oplage

webpublicatie

### Uitgave

Stichting Arbeidsmarkt- en Ontwikkelingsfonds Waterschappen

Stichting A&O-fonds Waterschappen bevordert en ondersteunt vernieuwende activiteiten op het gebied van arbeidsmarkt en HRM beleid. Actuele informatie over de verschillende projecten treft u aan op [www.aenowaterschappen.nl](http://www.aenowaterschappen.nl)

© Stichting Arbeidsmarkt- en Ontwikkelingsfonds Waterschappen, Den Haag, juli 2013

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enigerwijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de Stichting A&O-fonds Waterschappen. Hoewel aan deze uitgave de grootst mogelijke zorg is besteed, kunnen de samenstellers niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

## BIJLAGE 1 TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

In deze bijlage is weergegeven op welke wijzen taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot het beleid ten aanzien van publieksagressie kunnen worden vastgelegd.

### Hoger management

Het hoger management (waterschapssecretaris, directeuren, clustermanagers) is verantwoordelijk voor het beleid ten aanzien van publieksagressie binnen het eigen organisatieonderdeel. In de praktijk wordt daar een gemandateerd verantwoordelijke voor aangewezen. Deze is in de organisatie aanspreekpunt en organiseert de totstandkoming van het beleid, monitort effecten en neemt initiatieven om waar nodig het beleid bij te stellen.

Taken en verantwoordelijkheden hoger management	Termijn
U stelt een statement of intentieverklaring op	Eenmalig
U geeft duidelijke kaders voor het op te stellen beleid	Eenmalig
U volgt de voortgang van het beleid	Jaarlijks
U zorgt dat daadwerkelijk adequaat instructies, richtlijnen en werkafspraken worden gemaakt en vastgelegd.	Eenmalig
U volgt de voortgang en de effectiviteit van het beleid	Jaarlijks
U wijst een gemandateerd verantwoordelijke aan en maakt dit bekend binnen de organisatie	Eenmalig
U geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkene (-n)	Steeds
U blijft eindverantwoordelijk, ook voor de uitvoering van het beleid	Altijd

Tabel: Taken en verantwoordelijkheden hoger management.

### Gemandateerd verantwoordelijke

Als gemandateerd verantwoordelijke hebt u een gedelegeerde verantwoordelijkheid. Zie hiervoor taken en verantwoordelijkheden van het hoger management. U zorgt er voor dat het beleid op het gebied van publieksagressie tot stand komt, u monitort de voortgang en effectiviteit van dit beleid. U rapporteert eens per jaar aan het bestuur of directie. U kunt bij deze taak gebruik maken van de ondersteuning van stafdiensten (P&O adviseur, arbocoördinatoren, preventiemedewerkers en andere beleidsondersteuners).

### Afdelingsmanager

U bent als afdelingsmanager verantwoordelijk voor de veiligheid op de werkvloer, u hebt dus een centrale rol in het bewaken van de veiligheid op de werkvloer. U signaleert knelpunten in de veiligheid en meldt deze bij de gemandateerd verantwoordelijke.

Taken en verantwoordelijkheden afdelingsmanager	Termijn
U bespreekt met uw medewerkers de teamafspraken (bijvoorbeeld een protocol).	Eenmalig
U ziet er op toe dat de teamafspraken voldoende diepgang en ambitieniveau bezitten, niet strijdig met elkaar zijn en uitvoerbaar zijn.	
U ziet er op toe dat de teamafspraken worden nageleefd	Steeds

U evalueert eens per jaar, tijdens het werkoverleg, samen met uw medewerkers, bestaande afspraken. Een verslag van deze evaluatie stuurt u toe aan de gemandateerd verantwoordelijke	Jaarlijks
U zorgt er voor dat medewerkers voldoende training, voorlichting en instructie ontvangen. U signaleert tijdig de behoefte	Jaarlijks
U bent verantwoordelijk voor de 1 <sup>e</sup> opvang	Altijd
U begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en juridische procedures	Steeds
U bent verantwoordelijk voor de nazorg	Steeds
U zorgt dat incidenten tijdens het werkoverleg worden nabesproken en u stelt een kort verslag samen	Na elk incident
U legt de conclusies uit de incidentanalyse vast in het agressierisicoprofiel	Na elk incident
U meldt incidenten bij de gemandateerd verantwoordelijke.	Steeds
U schakelt de juridische afdeling in, als er sprake is van bedrijfsschade als gevolg van een incident	Steeds

Tabel: Taken en verantwoordelijkheden afdelingsmanager.

#### Medewerkers

De medewerkers dragen zorg voor de eigen veiligheid, binnen de kaders die het management heeft gesteld. Daar vloeien de volgende taken en verantwoordelijkheden uit voort:

<b>Taken en verantwoordelijkheden medewerkers</b>	<b>Termijn</b>
U volgt de teamafspraken en werkinstructies.	Altijd
U bent alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hier op	Altijd
U geeft duidelijk aan wanneer door een burger uw (onze) grens wordt overschreden	Altijd
U benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren	Steeds
U meldt incidenten bij uw afdelingsmanager	Altijd
U doet aangifte, indien er sprake is van een aangiftewaardig incident. In geval er dringende redenen zijn om van aangifte af te zien, laat u een melding vastleggen in het politiedossier	Steeds
U meldt onveilige of risicovolle situaties bij uw afdelingsmanager	Steeds
U bespoedigt uw eigen herstel en maakt indien dat nodig is gebruik van de nazorg faciliteiten	Steeds

Tabel: Taken en verantwoordelijkheden medewerkers.

#### Afdeling P&O

De stafdienst / P&O ondersteunt de gemandateerd verantwoordelijke, initieert en stimuleert het tot stand komen van de beleidscyclus. Zij signaleert knelpunten en ondersteunt de verantwoordelijke bij het oppakken van deze punten. In de praktijk kunnen taken ook bij een arbocoördinator of preventiemedewerker belegd worden.

Taken en verantwoordelijkheden afdeling P&O	Termijn
U adviseert de gemandateerd verantwoordelijke	Gevraagd en ongevraagd
U adviseert de afdelingsmanager t.a.v. de beleidscyclus	Gevraagd en ongevraagd
U coördineert het tot stand komen van de beleidscyclus	Steeds
U zorgt voor de administratieve afhandeling van de incident meldingen en houdt het register bij	Steeds
U toetst de kwaliteit van de beleidscyclus aan de kaderrichtlijnen	Jaarlijks
U initieert de ontwikkeling van het publieksagressiebeleid door het doen uitvoeren van een RI&E met een volledig deel publieksagressie	Eenmalig
U initieert de jaarlijkse evaluatie van de beleidscyclus	Jaarlijks
U ondersteunt slachtoffers (bedoeld zijn hier administratieve en juridische steun, bij aangifte en schadeverhaal)	Als de situatie er om vraagt

Tabel: Taken en verantwoordelijkheden afdeling P&O

#### Preventiemedewerker aandachtsgebied publieksagressie / KAM-functionaris

Het gaat om de deskundige ondersteuning zoals bedoeld in de Arbowet. De preventiemedewerker kan de rol van aanspreekpunt, aanjager én motivator vervullen. Let op: Deze taken kunnen ook aan bijvoorbeeld de arbocoördinator, leidinggevende of de P&O functionaris worden toegewezen. Die keuze hangt van uw feitelijke situatie af.

Taken Preventiemedewerker aandachtsgebied A&G	Termijn
U bent eerste aanspreekpunt voor collega's bij publieksagressie	Gevraagd en ongevraagd
U adviseert collega's t.a.v. veilig werken	Gevraagd en ongevraagd
U bent actief betrokken bij geven van voorlichting, training en instructie op gebied van publieksagressie	Jaarlijks terugkerend
U signaleert risico's en knelpunten, bijvoorbeeld door het uitvoeren van de RI&E publieksagressie, risicoprofielen, incident analyse	Als de situatie er om vraagt
U signaleert het niet nakomen van teamafspraken	steeds
U registreert en analyseert agressie incidenten en bespreekt deze tijdens het werkoverleg	Steeds
U houdt het incidentenregister bij (als incidenten coördinator)	Steeds
U evalueert in overleg met uw collega's de teamafspraken.	Jaarlijks

Tabel: Taken Preventiemedewerker aandachtsgebied publieksagressie

## BIJLAGE 2 EVALUATIE INSTRUMENT

*Gebruik gemaakt van de Arbocatalogus Agressie en Geweld voor gemeenten.*

### 1. Inleiding

#### Doel

In de Arbocatalogus Publieksagressie hebben sociale partners afgesproken dat waterschappen het gevoerde beleid ten aanzien van publieksagressie moeten evalueren en waarnodig actualiseren. Met deze checklist kunt u het gevoerde beleid van uw waterschap evalueren. U evalueert hiermee:

- 1) de volledigheid van de aanpak;
- 2) of voor alle functies met publiekscontacten en een risico op publieksagressie maatregelen zijn genomen;
- 3) of maatregelen zijn geïmplementeerd;
- 4) of maatregelen effectief zijn en de aanpak succesvol is.

#### Evaluatie op maat van uw waterschap

De Arbocatalogus Publieksagressie schrijft niet exact voor hoe uw waterschap publieksagressie moet aanpakken, maar biedt hiervoor een kader en een oplossingenboek. Voor waterschappen is het zinvol om een aanpak van publieksagressie op maat te maken. Ook de evaluatie en deze checklist kunt u desgewenst op maat maken voor uw waterschap.

#### Stappen

- 1) *Ga niet aan de slag voordat er een duidelijke opdracht voor evaluatie is*  
Het management, eindverantwoordelijk voor arbeidsomstandigheden, dient een opdracht te geven voor evaluatie. Op deze manier kan zij zich een oordeel vormen over de stand van zaken met de beheersing van publieksagressie en zonodig te besluiten het beleid te actualiseren. Betrek ook de OR bij de opzet voor de evaluatie. Voorkom dat de evaluatie alleen een activiteit is van de preventiemedewerker, arbocoördinator of P&O.
- 2) *Stel het domein voor evaluatie vast*  
Wordt het publieksagressiebeleid waterschapbreed geëvalueerd, of per dienst / afdeling?
- 3) *Stel vast in welke fase de aanpak van publieksagressie zich bevindt (zie schema 1)*

Schema 1

<b>Fase (stand van zaken)</b>	<b>Actie</b>
A. Er is geen RI&E voor het onderwerp publieksagressie uitgevoerd voor alle functies met publiekscontacten	Voer een risico-inventarisatie en –evaluatie uit.
B. Er is een RI&E publieksagressie maar geen plan van aanpak	Stel het plan van aanpak op.
C. Er is een plan van aanpak maar nog niet uitgevoerd.	Voer het plan van aanpak uit.
D. Het plan van aanpak is in uitvoering of is uitgevoerd.	Evalueer de aanpak van publieksagressie.



Indien uw organisatie in de fase A., B. of C. is, is het uiteraard niet zinvol en/of mogelijk de gevoerde aanpak van publieksagressie te evalueren. Wel kunt u nagaan of de RI&E publieksagressie uitgevoerd is voor alle functies met publiekscontacten en of de aanpak volledig is (zijn er voorzorgsmaatregelen, zijn er afspraken voor adequaat te reageren op agressie, zijn er afspraken voor afhandeling van incidenten?).

De meeste waterschappen hebben afgelopen jaren maatregelen tegen publieksagressie genomen waarbij het zinvol is om de gevoerde aanpak nu te evalueren. Is dat in uw situatie ook (fase D), dan gaat u verder met stap 4.

*4) Evalueer het gevoerde beleid*

Hierbij gaat het om evaluatie van het beleid geldend voor de hele organisatie. Verzamel hiervoor de beschikbare beleidsstukken. Dit deel van de evaluatie kunt u door middel van een deskstudie uitvoeren. Gebruik hiervoor de bijgevoegde checklist (2). Beoordeel of het gevoerde beleid voldoende is uitgewerkt en vergeleken met actuele inzichten over de aanpak van publieksagressie. Raadpleeg het oplossingenboek uit de Arbocatalogus Publieksagressie voor een toelichting.

*5) Evalueer de maatregelen per functiegroep met publiekscontacten en een risico op confrontatie met publieksagressie*

Inventariseer welke functiegroepen of functies met publiekscontacten een risico vormen t.a.v. blootstelling aan publieksagressie. Breng met de bijgevoegde checklist in kaart welke maatregelen zijn genomen en welke mogelijk ontbreken. Evalueer de genomen maatregelen: zijn ze geïmplementeerd en dragen ze bij aan het voorkomen van en beter omgaan met publieksagressie? Betrek hierbij leidinggevenden en een vertegenwoordiging van medewerkers. Raadpleeg het oplossingenboek uit de Arbocatalogus voor een toelichting van de maatregelen uit de checklist.

*6) Ga na of per functiegroep de trend in publieksagressie kan worden vastgesteld*

Naast evaluatie van de uitvoering van beleid en maatregelen is ook een beoordeling van de effectiviteit van de gevoerde aanpak van belang. Dragen het beleid en de uitgevoerde maatregelen bij aan vermindering van blootstelling van medewerkers aan publieksagressie en aan vermindering van negatieve gevolgen hiervan? Met behulp van enkele indicatoren zoals registratie van incidenten of een MTO-onderzoek kunt u hier mogelijk zicht op krijgen.

*7) Stel per functiegroep een eindconclusie op over de beheersing van publieksagressie*

Stel op basis van de evaluatie van het beleid, maatregelen, implementatie en mogelijke effecten van beleid eindconclusies op.

*8) Leg de resultaten van de evaluatie vast in een evaluatieverslag*

Het evaluatieverslag is van belang voor beoordeling en besluitvorming door het management en voor het informeren en toetsen van het beleid door de OR.

Het evaluatieverslag is een basis voor het waarnodig actualiseren en verder invullen van het plan van aanpak voor publieksagressie. Ook kan het verslag dienen ter informatie van Inspectie SZW.

## 2. Evaluatie beleid publieksagressie

	Integrale aanpak publieksagressie		Aanwezig		Volledig		Toelichting
			Ja	Nee	Ja	Nee	
	<b>Onderwerpen</b>	<b>Toelichting</b> Zie ook het oplossingenboek Arbocatalogus Publieksagressie					
	<b>Inhoud van het gevoerd beleid</b>						
	Komt in het beleid aan de orde:						
	0 Voorzorgsmaatregelen?	Preventieve maatregelen om agressie te voorkomen					
	0 Het adequaat reageren op agressie?	Afspraken en maatregelen hoe te handelen bij publieksagressie					
	0 Het afhandelen van incidenten?	Opvang, nazorg, registreren, dadergerichte aanpak, verhalen van schade					
	Is er een agressieregistratiesysteem?	Elementen: <ul style="list-style-type: none"> <li>o definitie agressie en geweld</li> <li>o een duidelijke indeling naar vormen van agressief gedrag</li> <li>o een procedure voor melden en registreren</li> <li>o een agressieregistratieformulier</li> <li>o terugkoppeling naar het team</li> <li>o management-rapportage</li> </ul>					
	Is het beleidsproces vastgesteld?	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Beleidscyclus</li> <li>o Samenwerking met de OR</li> <li>o Proceseigenaar benoemd</li> <li>o Periodieke evaluatie</li> </ul>					

	Zijn taken en verantwoordelijkheden vastgesteld?	Stel taken en verantwoordelijkheden vast. Denk aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bestuur</li> <li>○ Hoger management</li> <li>○ Lager management</li> <li>○ Medewerkers</li> <li>○ P&amp;O</li> <li>○ Arbocoördinator</li> <li>○ Preventiemedewerkers</li> </ul>					
--	--	--	--	--	--	--	--

Conclusie:

### 3. Evaluatie publieksagressie per functiegroep

#### A. Inventariseer de functiegroepen met publiekscontacten en een risico op confrontatie met publieksagressie

- 0 *Functiegroepen handhavings- en toezichtstaken*  
(Bijvoorbeeld vergunninghandhavers, controleurs, inspecteurs en monsternemers)

Welke functies met handhavings- en toezichtstaken zijn er:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

- 0 *Functiegroep invordertaken*  
(Bijvoorbeeld een deurwaarder of invorderaar)

Welke functies met invordertaken zijn er::

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

- 0 *Functiegroep met beheer- en onderhoudstaken*  
(Bijvoorbeeld sluis- en brugwachters, muskusrattenbestrijders, maaiers, onderhoudsmonteurs)

Welke functies met beheer- en onderhoudstaken zijn er:

1. ....
2. ....
3. ....

4.....

5.....

0 *Funcatiegroep met communicatie, representatie en spreekkamertaken*  
(Bijvoorbeeld medewerkers van de helpdesk, receptie en fiscale afdeling)

Welke functies met communicatie, representatie en spreekkamertaken zijn er:

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

0 *Funcatiegroep voorlichtingstaken*  
(Bijvoorbeeld een voorlichter, rondleider maar ook een projectleider die zijn plannen presenteert)

Welke functies met voorlichtingstaken zijn er:

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

0 *Overige functies met publiekscontacten en een risico op publieksagressie*

Denk aan bestuurders die met burgers een probleem bespreken, EHBO'er en BHV'ers die taken verrichten bij een calamiteit(enoefening).

1.....

2.....

3. ....

4. ....

5. ....

## B. Evaluatie aanpak publieksagressie per functiegroep

Functiegroep of functie: \_\_\_\_\_

Aantal medewerkers: \_\_\_\_\_

### Met welke vormen van publieksagressie zijn medewerkers de afgelopen twee jaar geconfronteerd?

	Vormen van agressie	Niet voorgekomen	Wel voorgekomen. Aantal malen afgelopen twee jaar	Geconstateerde effecten door confrontatie met agressie: - gezondheids-/posttraumatische klachten - letsel - verminderd plezier in het werk - verminderd functioneren - verzuim - verminderde inzetbaarheid
I	<b>(non-) Verbale agressie</b> Beledigen Vernederen Smaad Treiteren Discriminatie Seksuele Intimidatie			
II	<b>Persoons-gerichte bedreiging</b> Dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen Lokaalvredebreuk Schennis der eerbaarheid Pogingen tot			

		schoppen, slaan of verwonden Stalken	schoppen, slaan en stompen, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, telefoon, weblog, blog, brief, email en fax vallen onder deze definitie.			
III	<b>Fysieke agressie</b>	Mishandeling Verwonden, pijn veroorzaken Aanranden Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen Wapen gebruik Vernielen	Mishandeling, verwonden, schoppen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, duwen, trekken en grijpen, spugen, bijten of krabben, slaan, stompen en schoppen, een kopstoot geven.			

Toelichting:

Arbeidsrisico's kan men vaststellen door te kijken naar de blootstelling van medewerkers aan het risico, de frequentie van de blootstelling en het effect van de blootstelling op de gezondheid. Informatiebronnen zijn bijvoorbeeld het agressieregistratiesysteem, de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, leidinggevenden, resultaten uit enquêtes, interviews met leidinggevenden en medewerkers. Dit onderdeel kan ook in het werkoverleg worden besproken. Indien geen exacte gegevens beschikbaar zijn, probeer dan een schatting te maken op basis van interviews.



### C. Evaluatie van genomen maatregelen

A	Welke maatregelen zijn genomen?  (Vul in)	Toelichting	Implementatie: worden maatregelen in de praktijk door leidinggevend en medewerkers toegepast?			Effectiviteit: vinden medewerkers en leidinggevende dat de maatregelen helpen?			Zijn er voldoende maatregelen genomen?		Toelichting
			goed	matig	slecht	goed	matig	slecht	ja	nee	
1		Maatregelen om veiligheid werkplekken, werkomgeving en inrichting van gebouwen te vergroten									
2		Maatregelen om veiligheid werkprocessen te vergroten									
3		(Bijvoorbeeld bij huisbezoek, parkeercontroles etc.)									
4		Voorlichting en training medewerkers									

		Komt publieksagressie in werkoeverleg aan de orde?										
5		Samengewerkt met andere organisaties bij de aanpak van publieksagressie										

B	Adequaat reageren op agressie	Toelichting	Implementatie: worden maatregelen in de praktijk door leidinggevend en medewerkers toegepast?			Effectiviteit: vinden medewerkers en leidinggevende dat de maatregelen helpen?			Zijn er voldoende maatregelen genomen?		Toelichting
			goed	matig	slecht	goed	matig	slecht	ja	nee	
1		Zijn er voorzieningen getroffen zodat medewerkers en leidinggevend en kunnen reageren op agressie: 0 Agressie-hantering 0 Alarm-procedure									

		0 Collegiale steun 0 Samenwerking met politie 0 Werkzaamheden buiten 0 Protocol handelen medewerkers										
2												
3												
4												
5												

C	Afhandelen van incidenten	Toelichting	Implementatie: worden maatregelen in de praktijk door leidinggevend en medewerkers toegepast?			Effectiviteit: vinden medewerkers en leidinggevende dat de maatregelen helpen?			Zijn er voldoende maatregelen genomen?		Toelichting
			goed	matig	slecht	goed	matig	slecht	ja	nee	
1		Zijn er voorzieningen getroffen voor 1 <sup>e</sup> opvang en nazorg van medewerker na publieksagressie									
2		Vindt registratie van agressie-incidenten plaats?  Is er een dadergerichte aanpak vastgesteld?									
3		Is er een regeling voor schadevergoeding voor medewerkers?									
4											

5											

**Toelichting mogelijke maatregelen**

	<b>Integrale aanpak publieksagressie</b>	<b>Toelichting Zie ook oplossingenboek</b>	<b>Paragraaf oplossingenboek</b>
<b>A</b>	<b>Vorzorgsmaatregelen</b>		
	Zijn werkplekken, werkomgeving en inrichting van gebouwen veilig?	0 omgeving van het gebouw 0 toegang tot het gebouw 0 inrichting van het gebouw 0 inrichting van werkplekken 0 technische voorzieningen 0 objectieve en subjectieve veiligheid	2.2.3
	Zijn werkprocessen veilig (Bijvoorbeeld locatiebezoek etc.)	0 de 'kritische' momenten in het primair proces zijn bekend 0 vroegsignalering 0 voorzorgsmaatregelen	2.2.3

	Hebben medewerkers voorlichting gehad en zijn medewerkers getraind?	<input type="checkbox"/> teamafspraken t.a.v. publieksagressie (bijv. agressieprotocol) <input type="checkbox"/> gedragscodes <input type="checkbox"/> voorlichting en instructie <input type="checkbox"/> inhoud van trainingen <input type="checkbox"/> intensiteit en frequentie trainingsaanbod <input type="checkbox"/> selectie van het trainingsbureau	2.2.4
	Werken leidinggevenden en teams samen bij het beheersen van publieksagressie?	<input type="checkbox"/> werkoverleg <input type="checkbox"/> samenwerking in het team <input type="checkbox"/> bespreken agressierisico's en incidenten	2.2.5
	Wordt, indien van toepassing samengewerkt met andere organisaties bij de aanpak van publieksagressie?	<input type="checkbox"/> afspraken met ketenpartners <input type="checkbox"/> afspraken met voordeurdelers <input type="checkbox"/> bedrijfs- verzamelgebouw (met UWV en CWI)	2.2.6
<b>B</b>	<b>Adequaat reageren op publieksagressie</b>		
	Zijn er voorzieningen getroffen zodat medewerkers en leidinggevenden adequaat kunnen reageren op publieksagressie?	<input type="checkbox"/> training omgaan met agressie <input type="checkbox"/> alarmprocedure <input type="checkbox"/> collegiale steun <input type="checkbox"/> samenwerking met politie <input type="checkbox"/> werkzaamheden buiten <input type="checkbox"/> protocol handelen medewerkers	2.3
	Zijn er voorzieningen getroffen voor 1 <sup>e</sup> opvang en nazorg van medewerker na publieksagressie	<input type="checkbox"/> procedure 1 <sup>e</sup> opvang <input type="checkbox"/> procedure nazorg	2.4.1 2.4.2
<b>C</b>	<b>Afhandelen van incidenten</b>		
	Vindt registratie van agressie-incidenten plaats?	<input type="checkbox"/> registreren <input type="checkbox"/> terugkoppelen naar team <input type="checkbox"/> management- rapportage	2.4.3

	Is er een dadergerichte aanpak vastgesteld?	0 sancties opleggen 0 aangifte doen 0 schade verhalen	2.4.4 2.4.5 2.4.6
	Is er een regeling voor schadevergoeding voor medewerkers?	0 regeling schadevergoeding	2.4.6

**E. Conclusie:**

#### 4. Evalueer de trend in publieksagressie per functiegroep

Ga na welke informatiebronnen binnen het waterschap beschikbaar zijn over de confrontatie van medewerkers met publieksagressie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een werknemersenquête, het agressieregistratiesysteem, klantentevredenheidsonderzoeken<sup>2</sup> of rapportages van de bedrijfsarts over arbeidsgelateerd verzuim. Met behulp van deze indicatoren kan mogelijk een beeld worden gevormd over de trend in publieksagressie per functiegroep.

##### a. Werknemersenquête publieksagressie

Is een enquête onder medewerkers uitgevoerd waarmee inzicht kan worden verkregen in de mate van blootstelling van medewerkers aan publieksagressie en de gevolgen hiervan voor medewerkers (klachten, beperkingen in inzetbaarheid en verminderd functioneren door agressie). Voorbeelden van deze enquêtes zijn Medewerker Tevredenheids Onderzoeken, Periodieke Medische Onderzoeken of vitaliteitsonderzoeken.

- 0 Ja, uitgevoerd in: .....
- 0 nee

Is deze enquête eerder uitgevoerd?

- 0 Ja, uitgevoerd in:.....
- 0 nee

Is een benchmark van de uitkomsten mogelijk: hoe verhoudt de mate van blootstelling aan publieksagressie en klachten medewerkers zich ten opzichte van andere waterschappen?

- 0 Benchmark aanwezig
- 0 Geen benchmark aanwezig

Belangrijkste uitkomsten:

##### b. Incidenten publieksagressie

Is er inzicht in het jaarlijks voorkomend aantal incidenten publieksagressie en de gevolgen hiervan voor medewerkers?

- 0 ja
- 0 nee

Belangrijkste uitkomsten:

---

<sup>2</sup> Een klantentevredenheidsonderzoek geeft geen inzicht in de frequentie van publieksagressie maar kan wel inzicht geven in mogelijke omstandigheden die tot publieksagressie kunnen leiden, zie oplossingenboek paragraaf 2.2.1.



c. Andere informatiebronnen over publieksagressie

Bijvoorbeeld rapportages van de bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werk (over arbeidsgelateerd verzuim door agressie), medewerkertevredenheidsonderzoeken, klantentevredenheidsonderzoeken, overzichten met schadevergoedingen aan medewerkers.

d. Conclusie trend in publieksagressie

Hoe beoordeelt u de trend in incidenten publieksagressie op basis van uitkomsten a., b., c.?

- 0 stijgend
- 0 dalend
- 0 onbekend

Toelichting:

## 5. Eindconclusie

a. Betreffende het gevoerde beleid, genomen maatregelen en implementatie hiervan:

b. Betreffende de effectiviteit van beleid en uitgevoerde maatregelen:

Leiden beleid en uitgevoerde maatregelen tot een betere beheersing van publieksagressie? D.w.z. worden medewerkers minder blootgesteld aan publieksagressie en zijn er minder klachten en beperkingen ten gevolge van publieksagressie?:

c. Welke mogelijke verbeterpunten zijn er?:

## BIJLAGE 3 VOORBEELDDOCUMENT VISIE OP PUBLIEKSAGRESSIE

### Definitie agressie en geweld:

Onder agressie en geweld verstaat waterschap ...:

Het welbewust of onbewust, verbaal of non 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, psychische schade, materiële schade, letsel of de dood tengevolge hebbende.

### Statement:

**Het management van waterschap ... tolereert op geen enkele wijze agressie en/of geweld. Iedere vorm van agressie en/of geweld keurt het waterschap af. Waterschap ... hanteert de algemeen aanvaarde normen voor goed fatsoen.**

**Het waterschap probeert waar mogelijk publieksagressie te voorkomen door het nemen van materiële, bouwkundige en/of organisatorische maatregelen. Iedereen die agressief, of gewelddadig gedrag vertoont tegen een medewerker van het waterschap wordt door het waterschap aangesproken of gesanctioneerd volgens het sanctiebeleid. Het waterschap registreert alle gevallen van publieksagressie. Afhankelijk van het incident wordt contact opgenomen met de politie.**

### Gewenst gedrag:

Waterschap ... heeft het standpunt dat respect de basis is voor een succesvolle relatie tussen medewerker en burger. Het is aan de medewerkers en de burgers om elkaar met respect te behandelen en elkaar aan te spreken op het ontbreken van wederzijds respect. Wederzijds respect betekent: geen geweld, geen grove taal, geen discriminatie, geen racisme, geen intimidatie en begrip voor andermans beleving, gevoelens en eigendommen. Het betekent ook: niet accepteren dat iemand een dusdanige invloed krijgt op de relatie, dat je jezelf onveilig voelt. Het management van waterschap ... vervult een voorbeeldfunctie en spreekt medewerker en burger aan op hun verantwoordelijkheid.

Het respect van de burger komt eerder tot stand wanneer deze zich gehoord en begrepen voelt. Iedere maatregel en activiteit die bijdraagt aan het zich gerespecteerd voelen van de burger acht het waterschap als waardevol. Het waterschap licht de burgers in over geldende huisregels.

### Ongewenst gedrag:

Waterschap ..... onderscheidt onderstaande vormen van publieksagressie:

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| (non) Verbale agressie:      | Bijvoorbeeld: Beledigen, vernederen, smaad, treiteren, discrimineren, seksuele intimidatie   |
| Persoonsgerichte bedreiging: | Bijvoorbeeld: Dreigen door houding, gebaar of andersoortig gedrag, bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen, lokaalvredebreek, schennis der eerbaarheid, pogingen tot schoppen, slaan of verwonden, stalken |
| Fysieke agressie:            | Bijvoorbeeld: Mishandeling, verwonden, pijn veroorzaken, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen, wapengebruik, vernielen   |

#### Training, voorlichting waterschapsmedewerkers

Het waterschap traint, naar de aard van de risico's in hun functie, de medewerkers in het omgaan met publieksagressie en het voorkomen daarvan. Om te voorkomen dat een werknemer door houding of gedrag zelf aanleiding geeft tot agressief gedrag heeft waterschap ... gedragsregels voor medewerkers vastgesteld.

Waterschap ..... licht alle belanghebbende medewerkers van het waterschap voor over:

1. de wijze waarop zij preventief kunnen handelen om publieksagressie te voorkomen of te beperken;
2. de bouwkundige en organisatorische maatregelen die door de werkgever zijn genomen;
3. de wijze waarop zij dienen te handelen als er sprake is van publieksagressie;
4. de wijze waarop agressie en/of geweld gemeld moet worden;
5. de vervolgacties die mogelijk zijn als er sprake is geweest van publieksagressie.

#### Opvang en nazorg

Waterschap ... ondersteunt medewerkers die getroffen worden door agressief of gewelddadig gedrag. Incidenten hoeven niet per se gerelateerd te zijn aan de diensturen. Incidenten die rechtstreeks verband houden met de functie of taken van het waterschap in privé-tijd, beschouwt waterschap ... als dienstongeval.

Alle schade ten gevolge van publieksagressie verhaalt het waterschap (zoveel mogelijk) op de pleger(s).

Het waterschap evalueert en rapporteert jaarlijks op basis van een analyse van de gemelde incidenten. Zonodig past het waterschap het beleid of de maatregelen aan.

## BIJLAGE 4 VOORBEELDDOCUMENT HUISREGELS

Voor waterschap ... en alle locaties welke onder verantwoordelijkheid van haar vallen zijn huisregels opgesteld. Wat mag de klant van ons verwachten en wat verwachten wij van de klant. De regels gelden uiteraard ook voor klantcontacten buiten.

Wat mag u van ons verwachten?

- wij behandelen u met respect.
- wij staan u op correcte wijze te woord.
- wij lichten u op correcte wijze voor en informeren u over de stand van zaken.
- wij gaan op correcte wijze met uw persoonlijke gegevens om.
- wij houden ons aan de afspraken die wij met u maken.
- wij verwerken uw aanvraag zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijnen.

Wat verwachten wij van u?

- u behandelt onze medewerkers met respect.
- u staat onze medewerkers correct te woord.
- u dient uw aanvraag of verzoek tijdig bij ons in.
- u verstrekt de noodzakelijke informatie voor de behandeling van uw verzoek.
- u geeft wijzigingen betreffende de behandeling van uw verzoek tijdig door.
- u houdt zich aan de afspraken, die wij met u maken.
- u volgt de aanwijzingen van onze medewerkers op.

Wat tolereren wij niet?

- handtastelijkheden en/of lichamelijk geweld.
- schelden, beledigen, discriminerende taal of schreeuwen.
- het gooien met, of vernielen van spullen.
- (sexueel) intimideren.
- het onmogelijk maken of bemoeilijken van het werk.
- bedreigen van medewerkers en/of bestuur.
- het lastig vallen van andere aanwezigen.
- het onder invloed van alcohol of drugs betreden van onze locatie(s).
- het mee naar binnen nemen van uw huisdier.
- elke andere vorm van agressie en geweld

*Bovenstaande geldt voor alle klantcontacten en communicatiekanalen, bijvoorbeeld: telefoon, e-mail, tijdens een bezoek aan één van de locaties, of in de regio.*

Al deze gedragingen worden niet geaccepteerd ook niet bij contacten tussen medewerkers van de organisatie en burgers buiten de waterschapslocatie. Indien deze gedragingen worden vertoond, wordt u daarop aangesproken en kunt u gesanctioneerd worden. Voorbeelden hiervan zijn dat u niet verder wordt geholpen of dat u de toegang tot het gebouw wordt ontzegd. Door u aangerichte schade wordt op u verhaald. Alle incidenten worden geregistreerd. Het is mogelijk dat de politie wordt ingeschakeld.

## BIJLAGE 5      VOORBEELDDOCUMENT GEDRAGSREGELS VOOR MEDEWERKERS

### Algemene servicenormen

- een *brief* wordt beantwoord binnen 10 werkdagen.
- een *telefoontje* wordt binnen 25 seconden opgenomen en u wordt hooguit 2 keer doorverbonden.
- een *e-mail* wordt binnen 2 werkdagen beantwoord.
- de *wachttijd* bij de balie wordt beperkt tot 15 minuten.

### Gewenst gedrag medewerker

1. *voorstellen*. Een medewerker stelt zich altijd voor met zijn/haar naam.
2. *beëindiging gesprek*. Bij het beëindigen van een gesprek wordt de klant duidelijk gemaakt hoe, bij wie en op welk moment hij terecht kan met eventuele vragen.
3. *aanspreekvorm*. Een medewerker tutoyeert in principe niet.
4. *dienstverlening*. De medewerker neemt steeds een dienstverlenende houding aan en toont probleemoplossend gedrag
5. *begrip*: De medewerker toont begrip voor de situatie van de klant//burger maar houdt hierbij het belang van de organisatie in het oog.
6. *correctheid*. De medewerker geeft juiste informatie en is eerlijk. De medewerker is discreet in de benadering van klanten en burgers.
7. *respect*. De medewerker toont respect voor de persoon van de klant en laat zich niet leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.
8. *discussie*. Een medewerker gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.
9. *afspraken*. Wanneer een klant op een bepaald tijdstip is opgeroepen mag er geen sprake zijn van een lange wachttijd. Indien hiervan toch sprake is zal hij van de reden op de hoogte moeten worden gesteld en dient een verontschuldiging aangeboden te worden.
10. *nakomen van regels*. De medewerker ziet er op toe dat de huisregels worden nagekomen en spreekt klanten zonodig daarop aan.
11. *toezeggingen*. Een medewerker moet er alert op zijn dat geen verwachtingen worden gewekt of toezeggingen gedaan waarvan de mogelijkheid tot nakoming nog niet vaststaat.
12. *fouten*. Een medewerker zal gemaakte fouten toegeven, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer één en ander hersteld zal worden. Hij wijst de persoon ook op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.
13. *melden*. Een medewerker maakt verplicht melding van elke vorm van agressie en/of geweld of een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren. Hiertoe wordt een agressieregistratieformulier ingevuld. Indien noodzakelijk wordt de politie ingeschakeld.
14. Bij het dragen of de aanwezigheid van een wapen wordt de politie ALTIJD in kennis gesteld.

## Soorten ongewenst gedrag

Categorieën van publieksagressie		
<b>I</b>	<b>(non-) Verbale agressie</b>	<p>Beledigen</p> <hr/> <p>Vernederen</p> <hr/> <p>Smaad</p> <hr/> <p>Treiteren</p> <hr/> <p>Discrimineren</p> <hr/> <p>Seksuele intimidatie</p>
		<p>Schelden; beledigen; middelvinger geven; dreigende opmerkingen maken (niet op de persoon gericht); kwetsen; aanhoudend grieven; krenken; aanhoudend kleineren; zwart maken; aantasten in goede naam of eer; aanhoudend plagen, pesten of sarren; discrimineren naar herkomst, seksuele geaardheid, religie of fysieke kenmerken; ongewenste seksuele aandacht. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, brief, fax of email vallen hieronder.</p>
<b>II</b>	<b>Persoonsgerichte bedreiging</b>	<p>Dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag</p> <hr/> <p>Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen</p> <hr/> <p>Lokaalvredebreuk</p> <hr/> <p>Schennis der eerbaarheid</p> <hr/> <p>Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden</p> <hr/> <p>Stalken</p>
		<p>Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; het openlijk dragen van een wapen (pistool, mes, gevaarlijke hond e.d.); dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken; opzettelijk bemoeilijken en / of onmogelijk maken van uitvoeren van taken, Huisvredebreuk gepleegd aan een voor openbare dienst bestemd gebouw (toegang verschaffen, zonder toestemming), schennis van de goede zeden, dreigen met schoppen, slaan en stompen, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, telefoon, weblog, blog, brief, email en fax vallen onder deze definitie.</p>
<b>III</b>	<b>Fysieke agressie</b>	<p>Mishandeling</p> <hr/> <p>Verwonden, veroorzaken</p> <hr/> <p>Aanranden</p> <hr/> <p>Beetpakken, trekken, gooien, spugen</p> <hr/> <p>Wapengebruik</p> <hr/> <p>Vernielen</p>
		<p>mishandeling, verwonden, schoppen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen en gericht gooien met voorwerpen, krabben, ongewenst aanklappen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, duwen, trekken en grijpen, spugen, bijten of krabben, slaan, stompen en schoppen, een kopstoot geven.</p>

### **Wat te doen bij ongewenst gedrag**

1. Om een incident te voorkomen (bij vloeken, schelden, roepen, ...), categorie I, dient betrokkene op het ongewenste gedrag gewezen te worden, waarna het gesprek verder kan gaan. Indien het ongewenste gedrag blijft, dient het gesprek te worden beëindigd nadat duidelijk aangegeven is waarom én tevens bereidheid getoond om het gesprek opnieuw, op beschaafde wijze, aan te gaan op een door de medewerker bepaald tijdstip.
2. In het geval van persoonlijke bedreigingen, racistische en discriminerende taal, onder invloed van alcohol/drugs, categorie I en II, dient het gesprek te worden beëindigd na vermelding waarom én tevens bereidheid getoond is om het gesprek opnieuw aan te gaan op een door de medewerker bepaald tijdstip. Melding en registratie en aangifte bij politie volgens paragraaf 2.4.
3. In geval van publieksagressie in categorie III, moet de ongewenste situatie beëindigd worden. De werknemer mag gepaste kracht gebruiken om zich te bevrijden. Van het incident wordt aangifte bij de politie gedaan.

Ondertekening en functie

Datum



## **BIJLAGE 6 CHECKLIST WERKPLEKKEN, WERKOMGEVING EN GEBOUWEN**

### Omgeving object

De aard van de directe omgeving kan gevoelens van onveiligheid oproepen. Bijvoorbeeld voor een medewerker die 's avonds alleen het object moet afsluiten en vervolgens in een stil en verlaten industrieterrein naar huis moet fietsen. Dezelfde factoren kunnen bezoekers frustreren of irriteren.

Controleer onderstaande zaken m.b.t. de omgeving van de objecten:

- Ligging van de organisatie (al dan niet afgelegen).
- Sociale controle mogelijk d.w.z. omgeving is goed overzichtelijk voor passanten.
- Bereikbaarheid met openbaar vervoer.
- Bewegwijzering van en naar het kantoor.
- Overzichtelijkheid van de omgeving (verstopplekken).
- Adequate buitenverlichting (in avond en nacht).
- Staat van onderhoud directe omgeving.
- Netheid van directe omgeving.
- Staat van hekwerk en poorten.
- Parkeergelegenheid (goed verlicht, goed bereikbaar en afsluitbaar)

### Toegang tot de locatie

Om onbevoegden of agressieve personen buiten de deur te kunnen houden is het noodzakelijk de toegang tot de locatie te controleren.

Controleer onderstaande zaken m.b.t. toegang van de locatie:

- Er is een centrale ingang.
- De ingang is goed verlicht.
- De ingang tot het object is van buitenaf goed zichtbaar.
- Andere ingangen worden via een camera (CCTV) of andere detectie- systemen gecontroleerd.
- De toegang tot het object wordt gecontroleerd (pasjesbeleid, kaartlezers e.d.).

### *Checklist receptie*

- Er is een duidelijk aangegeven receptie / ontvangstbalie.
- De receptie is permanent bezet.
- De receptionist kan de ingang goed overzien.
- Er is sprake van een fysieke barrière tussen receptionist en bezoeker.
- Er liggen geen voorwerpen op de balie die als slag-, steek-, of gooiwapen kunnen worden gebruikt.
- De receptieruimte is afsluitbaar en heeft een vluchtweg.
- De receptie is voorzien van een alarmknop.
- De receptieruimte is beveiligd met slagvast glas.
- De receptie beschikt over een (draagbare) metaaldetector om bezoekers te controleren op wapens zoals een pistool of mes.
- De receptie beschikt over een lijst met namen van personen die niet toegelaten mogen worden.
- De receptie beschikt over een lijst met namen van bezoekers die in het gebouw aanwezig zijn.
- Er wordt gewerkt met een bezoekersregistratiesysteem.
- Personen met een verhoogd agressierisico worden binnen het gebouw begeleid van en naar de bestemming in het gebouw.

- Er wordt voorkomen dat bezoekers door het gebouw gaan zwerven (protocol begeleiden bezoekers).
- Veiligheidsvoorzieningen gebouw bij avondgebruik.

Toelichting "fysieke barrière". Over het nut van een met glas beveiligde receptie verschillen de meningen. Een fysieke barrière tussen medewerker en bezoeker voorkomt fysiek contact, dat is een voordeel. Nadeel is echter dat de communicatie mogelijk wordt bemoeilijkt. Het contact met de receptionist 'voelt' afstandelijker. Bezoekers krijgen de neiging om luider en of met stemverheffing te gaan praten. Bij de receptionist ontstaat het risico van een meer afstandelijke houding. Zeker als het gaat om persoonlijke zaken stijgt hierdoor de kans op het ontstaan van irritaties, frustraties en agressie. Het installeren van een fysieke barrière tussen bezoeker en medewerker moet dan ook worden voorafgegaan van een zorgvuldige afweging van de voor- en nadelen.

#### Checklisten inrichting van gebouwen

Het kan nodig zijn om speciale voorzieningen te treffen voor agressieve personen, de omgang met geld, spreekkamers en ontvangsthallen.

##### *Checklist inrichting gebouw algemeen*

- Onoverzichtelijke plekken in kaart brengen: Denk aan een donkere fietskelder, smalle gangen, slecht verlichte delen van het gebouw, krappe kopieerruimte.
- Veilige zone of veilige kamer aanwezig. Ruimte in het gebouw voorzien van extra veiligheidsmaatregelen.
- Cool down ruimte. Ruimte in het gebouw waar tijdelijk agressieve personen kunnen worden geplaatst om tot rust te komen.
- Scheiding publieksdeel en personeelsdeel. Bezoekers hebben binnen het gebouw enkel toegang tot het openbare gebied. Het andere deel is alleen te betreden door daartoe geautoriseerde personen.
- Wordt - waar mogelijk - voorkomen dat medewerkers met contact geld moeten omgaan. Wordt op een veilige manier omgegaan met geld en documenten?

##### *Checklist spreekkamers & ontvangsthal*

- Er is toezicht op de ontvangsthal en spreekkamers.
- De ontvangsthal en spreekkamers liggen in het publieke deel van het gebouw.
- Spreekkamers zijn duidelijk genummerd en op drukke momenten wordt met een 'beurt systeem' gewerkt.
- Er wordt zoveel mogelijk op afspraak gewerkt.
- De wachttijden worden tot een minimum beperkt.
- Spreekkamers beschikken over twee toegangsdeuren.
- De toegangsdeur naar de spreekkamer is voorzien van een (slagvast) raam.
- Spreekkamers zijn uitgerust met een alarmknop, voor de medewerker goed toegankelijk.
- Bezoekers kunnen bij een PC kunnen via een meeleesscherf meekijken welke informatie beschikbaar is
- Spreekkamers zijn gescreend op gevaarlijke voorwerpen, zoals: zware voorwerpen, scherpe voorwerpen die als wapen gebruikt kunnen worden of waar mee kan worden gegooid.
- Spreekkamers zijn zo ingericht dat medewerkers niet klem kunnen worden gezet.
- Spreekkamers zijn zo ingericht dat ze qua aankleding en kleurstelling prettig ogen, tochtvrij zijn, goed geventileerd en met een comfortabele temperatuur.
- Spreekkamers zijn zo ingericht dat ze enige privacy bieden (zicht en geluid) sociale controle moet echter mogelijk blijven.

- Afhankelijk van het risico is het meubilair in de spreekkamer vastgeschroefd.
- Afhankelijk van het risico is er boven de gesprekstafel een overspringbeveiliging gemonteerd
- De gesprekstafel moet voldoende breed en diep zijn om te voorkomen dat de bezoeker in de persoonlijke ruimte van de medewerker komt.

Elk gebouw beschikt over een of meerdere extra veilige spreekkamers. Deze spreekkamers zijn voorzien van extra veiligheid zoals een overspringbeveiliging, onbreekbaar glas, sociale controle van buitenaf mogelijk, alarmsysteem, een afsluitbare vluchtweg die leidt naar het afgesloten gebied van het gebouw.

#### Checklisten technische voorziening

De veiligheid in objecten wordt mede bepaald door de technische voorzieningen, zoals: brandbeveiliging; hang- en sluitwerk; cameratoezicht; inbraakbeveiliging.

#### *Checklist inbraakbeveiliging*

- Het gebouw is voorzien van een inbraakinstallatie.
- De installatie is gecertificeerd.
- De installatie is aangelegd door een erkend installateur (Borg).
- De installatie is aangesloten op een erkend alarmsysteem (PAC).
- De locatie van de centrale stuureenheid is beveiligd.
- De installatie is voorzien van een overvalmelding.
- De installatie is voorzien van een dwangcodeschakeling.
- Het systeem wordt regelmatig getest.
- Er wordt gebruik gemaakt van persoonlijke in- en uitschakelcodes.
- Codes worden regelmatig gewisseld.
- De meldkamer reageert als op afwijkende tijden wordt in- of uitgeschakeld.
- De waarschuwings- en opvolgingslijst is actueel.

#### *Checklist cameratoezicht*

- Het object is van binnen en van buiten voorzien van camera's.
- De entree is voorzien van een camera zodat de receptionist kan zien wie er aanbelt.
- Er is een camera geplaatst bij de entree of in de ontvangsthall ter identificatie van bezoekers.
- Het cameratoezicht wordt bekendgemaakt aan de bezoekers.
- Het doel van de camera (-s) is: herkenning, signalering, identificatie en preventie.
- De camera's bieden voldoende zicht op de kwetsbare plekken in en rond het gebouw.
- Er is een procedure voor het beheer van opgeslagen gegevens.
- Er zijn cameraprotocolen.

Let op: Sinds februari 2006 is de Wet cameratoezicht op openbare plaatsen van kracht. Voor meer informatie zie: [www.veiligheidbegintbijvoorkomen.nl/](http://www.veiligheidbegintbijvoorkomen.nl/), een website van de rijksoverheid. Zie ook de brochure "De camera de baas" van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing.

#### *Checklist hang en sluitwerk*

- De toegangsdeuren van het gebouw zijn voorzien van veiligheidssloten.
- De sloten zijn gecertificeerd, dat wil zeggen niet makkelijk na te maken.
- De deuren zijn allemaal voorzien van veiligheidsbeslag, sluitkommen en dievenklauwen.
- De hefboomen van ramen zijn voorzien van sloten.
- Bovenlichten en lichtkoepels zijn voorzien van sloten.
- De ramen op de begane grond zijn voorzien van veiligheidsglas.
- De ramen zijn voorzien van inbreekbeveiliging.
- Er zijn speciale voorzieningen voor risicovolle goederen.

#### *Checklist werkplekken met geld en waardepapieren*

- Er is een overzicht van functies die werken met kassa's, geld of waardepapieren.
- Het beleid is gericht op het terugdringen van werken met cash geld en bevorderen van elektronisch betalen.
- Er zijn voorschriften over het regelmatig afstorten van geld dan wel andere afspraken om de buit zo klein mogelijk te laten zijn.
- Er is een afgesloten ruimte voor het veilig tellen van het geld.
- Er is een veilige ruimte voor het 'tijdelijk' opslaan van geld en andere waardepapieren.
- De werkplek is goed verlicht en overzichtelijk.
- Sociale controle door directe omgeving is mogelijk.
- Er is een kluis voor geld.
- Er is een procedure hoe te handelen bij een overval.

Naast bovenstaande punten zijn ook van belang de punten genoemd onder "hang en sluitwerk; cameratoezicht, inbraakbeveiliging; toegang tot het gebouw, alarmprocedures.

#### *Checklist brandbeveiliging*

- Het gebouw is voorzien van een automatische brandmeldinstallatie.
- De brandmelder is direct aangesloten op de meldkamer van de brandweer.
- Het brandmeldsysteem wordt jaarlijks onderhouden.
- De ontruimingsplattegronden zijn goed zichtbaar aanwezig.
- Het gebouw is voorzien van duidelijke bewegwijzering, pictogrammen.
- Er is noodverlichting aanwezig.
- Vluchtwegen en nooduitgangen zijn goed te bereiken en worden regelmatig gecontroleerd.
- Er is een ontruimingsplan aanwezig.

## BIJLAGE 7 VOORBEELDEN VOORZORGMAATREGELEN

In deze bijlage zijn voorbeelden opgenomen met betrekking tot:

- het stroomlijnen van interne werkprocessen;
- alleen werken;
- locatiebezoeken;
- telefonische agressie.

### Stroomlijnen van interne werkprocessen

Door het stroomlijnen van interne werkprocessen en de aansluiting van deze processen op het beleid (visie, huis- en gedragsregels) kan frustratie bij de burger worden voorkomen. Aandachtspunten bij het stroomlijnen van interne werkprocessen zijn:

- het beperken van de wachttijd;
- het voorkomen van doorschuiven van afdeling naar afdeling;
- coördineren van verschillende waterschapstaken zodat het bezoek bijvoorbeeld gecombineerd kan worden (in plaats van meerdere bezoeken binnen korte tijd).

Het is verstandig om bij het stroomlijnen van de interne werkprocessen gebruik te maken van de analyse van klachten die zijn ontvangen.

### Alleen werken

In sommige functies werken medewerkers alleen. Zij zijn in dat geval extra kwetsbaar voor publieksagressie. Maak een overzicht van alle 'eenzame' werkplekken. Inventariseer de risico's. Stel vast of het in die situatie mogelijk is om alarm te slaan en stel vast wat de benodigde opkومتijd is (het aantal minuten voordat andere personen ter plekke aanwezig zijn). Stel vast of de risico's aanvaardbaar klein zijn, dan wel welke voorzorgsmaatregelen genomen moeten worden. Denk aan:

- samen met een collega werken;
- inrichten van een veilige ruimte waar medewerker zich in geval van nood kan terugtrekken (toevluchtsruimte);
- persoonlijke alarmsystemen;
- organiseren vervoer van en naar het werk (afgelegen werkplekken / buiten kantoortijden).

### Veilig op locatiebezoek

Tijdens een locatiebezoek loopt u meer risico dan bij het werken binnen een organisatie. Immers medewerkers zijn vaak op een voor hun onbekend terrein en in geval van nood is het moeilijk om assistentie in te schakelen. Bij locatiebezoeken is daarom altijd extra waakzaamheid geboden. We beschrijven een aantal veiligheidsmaatregelen:

#### *Vorbereiding:*

Maak een schatting van het risico. Stel uzelf de vragen: Op wie stap ik dadelijk af? Wat ga ik er doen? Hoe zal deze persoon reageren? Wat doe ik in noodsituaties? Denk vooraf na over wat u zou doen als:

- U onderweg wordt belaagd;
- De bewoner onder invloed van alcohol of drugs blijkt te zijn of erg onrustig is;
- De bewoner een – gevaarlijke – hond heeft;
- Er in de woning wapens aanwezig zijn.

*Collega's:*

Bespreek met collega's in welke straten en buurten veel agressie en geweldsincidenten voorkomen. Neem bij risicobezoeken voorzorgsmaatregelen: bel de locatie vooraf, vraag meer informatie op of neem een collega mee. Ook kunt u een achterwacht paraat houden, een terugbelafpraak maken of de persoon op kantoor laten komen. Schakel eventueel de politie in. Zorg dat collega's weten waar u bent door een in- en uitbord te gebruiken en een bezoeklĳst achter te laten. Laat ook weten hoe u op locatiebezoek gaat en vermeld eventueel type, kleur en kenteken van uw auto.

*Wel en niet meenemen:*

Neem een mobiele telefoon mee en maak afspraken over alarmnummers (collega's en politie) die u in uw telefoon onder een snelkeuze-toets opslaat. Zorg ervoor dat de batterij van de telefoon opgeladen is. Wees ervan bewust dat in sommige woningen uw telefoon geen of beperkt bereik heeft. Laat waardevolle spullen zoals sieraden, veel geld, mp3-speler e.d. thuis. Neem ook geen gevoelige informatie mee die de persoon niet mag inzien.

*Tijdstip:*

Werk op afspraak, zorg dat u op tijd bent en informeer de persoon als u later komt. Leg risicovolle bezoeken het liefst af tijdens kantooruren. Wees extra alert buiten kantooruren. Maak in dat geval altijd een bereikbaarheidsafpraak.

*Auto:*

Parkeer uw auto op een plek die u gemakkelijk kunt bereiken, buiten het zicht van de locatie, met de neus in de richting van de weg. Zorg voor voldoende brandstof in de tank. Laat geen waardevolle spullen achter in de auto. Houd de autosleutels altijd binnen handbereik en sluit tijdens het rijden de deuren van de auto af. Probeer het gebruik van een privé-auto bij handhavingstaken te vermijden.

*Locatie binnengaan:*

Als u een groot gebouw binnengaat, onthoud dan de indeling. In sommige complexen is een huismeester aanwezig: maak daarmee een afspraak. Ga bij het aanbellen niet frontaal voor de opening staan maar dwars en zodanig dat u niet achter een deur kunt worden vastgezet. Zorg dat u uzelf kunt legitimeren. Ga pas naar binnen als u bent uitgenodigd. Laat de ander voorgaan. Wees ervan bewust dat u het privédomein van een ander betreedt: gedraag u als gast en maak geen opmerkingen over de geur, netheid e.d. van de locatie. Bekijk bij het binnengaan de mogelijke vluchtroute. Ga zelf aan de kant van de deur zitten. Let ook op of er wapens, messen of andere mogelijk gevaarlijke zaken (bijvoorbeeld een hond) aanwezig zijn. Ga in noodgevallen eventueel naar het toilet of de douche, doe de deur op slot en bel het alarmnummer (112).

*Intuïtie volgen:*

Neem geen risico. Als u zich ongemakkelijk of ongewenst voelt, bedenk dan een excuus en vertrek. Bijvoorbeeld als iemand onder invloed van drugs of alcohol de deur opendoet of als er onbekenden aanwezig zijn.

Telefonische agressie

Receptionisten, secretaresses en administratief personeel zijn in het agressiebeleid nog vaak een vergeten groep. Maar deze medewerkers hebben meestal het eerste (telefonische) klantcontact. In dit eerste contact wordt vaak de klacht gedeponereerd en stoom afgeblazen. Het contact is anoniemer en de verbale agressie kan daarom frequenter voorkomen. Ten eerste is het belangrijk dat deze groep medewerkers goed is ingelicht over het werkproces en goed de weg kan vinden binnen het waterschap. Verder is het van belang dat deze werknemers voldoende kennis en vaardigheden (bijvoorbeeld door een

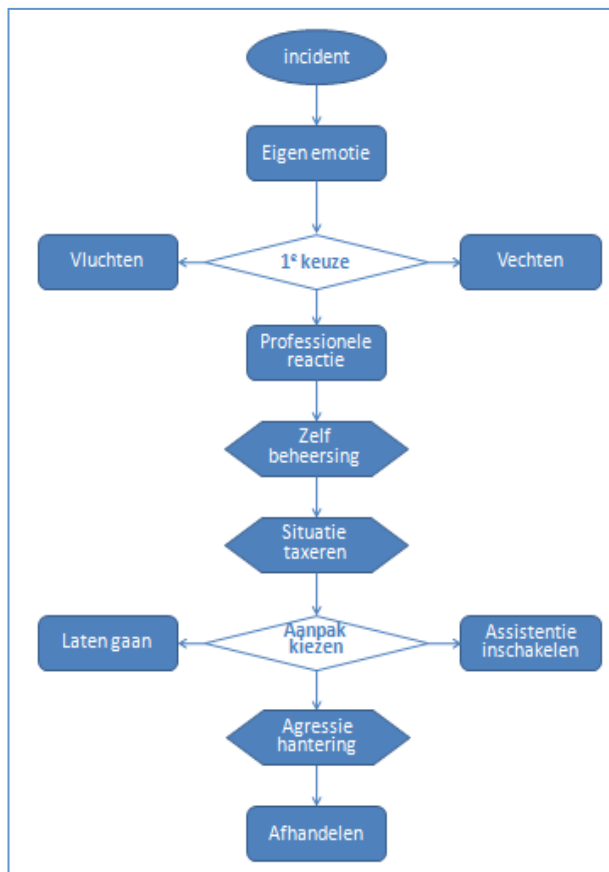
training) hebben. Centraal daarbij staat aandacht voor de gespreksvoering: “het leren de-escaleren”. Maak afspraken over de samenwerking met andere collega’s:

- geef aan collega’s/telefonistes door als u een ‘boos’ telefoontje verwacht;
- maak goede afspraken over bereikbaarheid – vul die outlook agenda in –;
- maak afspraken over ondersteuning bij agressief gedrag aan de balie.

## BIJLAGE 8 TOELICHTING AGRESSIEHANTERING

De confrontatie met een agressieve burger heeft een enorme impact. Het lichaam reageert met een stressreactie. Mensen worden boos of bang en dat leidt tot een vlucht- of vechtrespons. Die respons is niet in alle situaties even effectief. Het is voor ambtenaren belangrijk om, in plaats van met een impulsieve reactie, professioneel te reageren. In onderstaand figuur zijn deze drie mogelijkheden weergegeven.

Professioneel reageren leert u bijvoorbeeld in een training agressiehantering. De technieken en strategieën om met agressief gedrag om te gaan, zijn weergegeven in onderstaand figuur.



### Eigen emotie

Mensen nemen hun omgeving waar. Daarbij gebruiken ze al hun zintuigen. Dit “horen, zien en voelen” gebeurt automatisch en deels onbewust. Het lichaam reageert op deze informatie. Als u met agressief gedrag wordt geconfronteerd reageert uw lichaam met een stressreactie.

Bij professioneel handelen gaat het er om dat u deze eerste waarschuwingssignalen in een vroegtijdig moment leert herkennen. Hoe eerder hoe beter. Tegelijkertijd leert u uw eerste impuls, “vechten of vluchten” te beheersen. Eerst tot 10 tellen en dan pas reageren.



De stressreactie is een manier om het lichaam in topconditie te brengen. Om die reden reageert het lichaam bij een dreigende situatie met:

- toename van alertheid;
- toename van concentratie;
- toename spierspanningen;
- toename bloeddruk.

Er is echter een risico. Mensen zijn bij agressiedreiging van nature geneigd zichzelf te verdedigen of zelfs de tegenaanval in te zetten. Beide impulsieve reacties zijn niet altijd effectief en kunnen de agressie verder doen escaleren. Het advies is daarom: eerst tot 10 tellen, een goede inschatting van de situatie maken en daarna pas handelend optreden. Dat noemen we een professionele reactie.

#### Professioneel reageren

Niet alle agressie-incidenten zijn levensbedreigend. Soms is een klant gewoon boos en gefrustreerd en krijgt u als ambtenaar die frustratie over zich heen. De kans is groot dat u als ambtenaar ook boos wordt. Het gevaar bestaat dat u gaat (bek)vechten. Dat begint vaak met 'ja-maren' en al snel belandt u in een discussie. Tijdens die discussie neemt de kans op escalatie alleen maar toe.

Een voorbeeld: Een bedrijf heeft een aanvraag ingediend voor een Waterwet-vergunning. Aan de bedrijfsleider is verteld dat de aanvraag maximaal 26 weken in beslag zal nemen. Als hij na deze periode nog niets gehoord heeft, stapt hij op hoge poten naar het waterschap en eist boos de vergunningverlener te spreken die zijn aanvraag in behandeling heeft.

Voorbeelden van niet effectief reageren zijn:

*Vechten:* zelf een grote mond opzetten, schreeuwen, teruggedreigen, fysiek aanraken.

*Vluchten:* weglopen, verschuilen achter voorschriften, bezwijken onder de druk door beloftes te doen, toegeven.

Bij een professionele reactie laat de vergunningverlener de bedrijfsleider uitpraten, legt hij uit dat hij zijn gevoel kan begrijpen. Vervolgens zoekt hij de status op van de vergunningaanvraag en maakt hij concrete afspraken over het vervolg.

#### Zelfbeheersing

De eerste voorwaarde om beheerst te kunnen reageren is dat u uw gevoel en fysieke reacties enigszins onder controle heeft. De fysieke reacties die u actief kunt beïnvloeden zijn:

*Ademhaling* Laat de adem rustig, via uw neus, uw lichaam instromen. Voorkom "hoge" ademhaling; gebruik de ruimte in uw buik en "flanken". Hou de adem korte tijd vast tussen in- en uitademing. Zo voorkomt u hyperventileren en bent u beter in staat om helder te denken. Uw hartslag zal rustiger worden.

*Spierspanning* Ontspan de spieren die u niet nodig heeft om te blijven staan of zitten. Plaatsen waar spanning zich vaak "vastzet" zijn gezicht, nek, schouders, borst, billen en knieën. Om spanning los te laten, kan het helpen om even in beweging te komen; even gaan verzitten of verstaan. Een fikse zucht kan zowel uw spierspanning als uw ademhaling positief beïnvloeden. Pas op: Een agressief persoon kan dat negatief interpreteren.

*Lichaamshouding* Uw lichaamshouding bepaalt enerzijds uw (gevoel van) veiligheid, anderzijds is het een boodschap voor de agressieve persoon waarmee u te maken hebt. Ga stevig staan. Op twee benen. Zorg dat uw knieën niet "op slot" staan, uw benen vormen anders een soort stelten, dat maakt u instabiel. Leg uw armen los langs uw lichaam en laat uw handen zien. Draai iets minder dan een kwartslag weg van uw belager. Dat verlaagt de spanning bij beiden en het maakt u minder kwetsbaar. Leg een

rustige, aandachtige uitdrukking in uw gezicht. Verbreek zo nu en dan het oogcontact. Vermijd (glim)lachen.

**Gedachten sturen** Denk bijvoorbeeld letterlijk: “Dit is niet tegen mij gericht” of “Het is logisch dat hij boos is, na wat hij heeft meegemaakt”, of: “Dit loopt goed af...”.

Deze hulpmiddeltjes helpen u rustig te blijven. Zo houdt u meer grip op u zelf en op de situatie en dat komt uw veiligheid ten goede.

#### Situatie taxeren

Om een juiste strategie te kiezen moet u eerst de situatie inschatten. U let daarbij op:

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

Met behulp van deze schatting kiest u uw aanpak. Hoe groter uw ervaring hoe sneller u een dergelijke inschatting kunt maken. Het oefenen tijdens een training agressiehantering en het nabespreken van incidenten met collega's bieden u daarbij houvast.

Een belangrijke eerste vraag is of u te maken hebt met instrumentele of frustratie agressie. Beide vormen vragen om een verschillende benadering.

*Verbale agressie – frustratieagressie.* Vaak is agressie hier een uiting van ongenoegen, onvrede of het krijgen van slecht nieuws. De burger reageert vol onbegrip, gaat in discussie, praat met stemverheffing enz. Die emotie is vaak te begrijpen. Als dit lang aanhoudt of heviger wordt, slaat emotie om in agressie. Als de emotie afneemt, neemt ook de agressie af. Wat u hier niet moet doen is:

in discussie gaan, bagatelliseren of zelf met stemverheffing gaan praten.

Wat u beter kunt doen is: contact maken, actief luisteren, meeverten, argumenteren, zoeken naar alternatieven en afronden.

*Verbale agressie – instrumentele agressie.* Dit is de situatie waar de burger de ambtenaar doelbewust onder druk zet. De agressor probeert zo zijn zin te krijgen of hier een bepaald voordeel mee te behalen. Er is sprake van een machtsstrijd. Dit uit zich vaak in non-verbaal gedrag: voorover leunen, dichtbij komen staan, dwingend gedrag of dreigend gedrag. Maar ook uitdagend gedrag, van jongeren bijvoorbeeld, valt hieronder. Dit gedrag is niet te tolereren. Wat u hier niet moet doen is: negeren, terugdreigen, in discussie gaan, toegeven, veel uitleg geven, u achter regels en procedures verschuilen. Wat u daarentegen moet doen is: “stop aangeven, gedrag benoemen, norm aangeven, voor de keuze stellen, consequent blijven, tijdig afronden.”

#### Statement: emotie is te begrijpen en mag – agressie nooit!

Tijdens het contact moet u de spanningsopbouw bij de persoon tegenover u goed in de gaten houden. De hoogte van de spanning is een belangrijke indicatie voor wat u wel of niet moet doen.

*Spanningsopbouw.* Belangrijk bij het kiezen van een benaderingsstrategie is de hoogte van de opgebouwde spanning bij de persoon tegenover u. In het onderstaande overzicht wordt die spanningsopbouw in stapjes weergegeven.

- *Normale stemming.* In deze situatie zijn mensen goed aanspreekbaar. Reacties zijn logisch, rationeel en enigszins voorspelbaar.

- *Vijandige grondstemming.* Angst, afwijzing, strijd zoeken, plagen, geïrriteerd zijn, innerlijke onrust (gebalde vuisten, starende blik, kettingroken).
- *Onrust komt naar buiten.* Onrust neemt zichtbare vormen aan (bv. heen en weer lopen). Verminderde zelfcontrole (wisselingen in gedrag, ambivalentie).
- *Verbale dreigingen.* Uitingen van onmacht, kleinerende opmerkingen.
- *Gewelddadige gebaren.* Beschadigen van voorwerpen (hard op de tafel slaan). Op dit moment is het risico groot dat de persoon zich zelf verder opfokt en zijn zelfbeheersing dreigt te verliezen.
- *Falende aanspreekbaarheid.* Ook door anderen, toenemende vijandigheid.
- *Redelijkheid voorbij.* De persoon kan niet meer terug. Woede en logisch denken gaan niet samen. In deze fase is de boosheid zo hoog opgelopen dat de persoon nog maar een ding voor ogen staat...

Als u de spanningsopbouw in een vroeg stadium opmerkt, heeft u meeste kans dat de-escaleren succesvol is. Is de spanning zeer hoog opgelopen, dan is de kans op succesvol de-escaleren erg klein geworden. U moet dan voor andere maatregelen kiezen.

#### Aanpak kiezen

U hebt nu een inschatting gemaakt van de spanningsopbouw bij uzelf en bij de persoon tegenover u. Ook maakte u een inschatting van het soort agressie waarmee u geconfronteerd wordt. U overweegt nu op welke manier u het best kunt reageren. U hebt drie mogelijkheden:

- *Laten gaan.* U besluit het gedrag te negeren.
- *Agressiehantering.* U schat de kans op succesvol de-escaleren positief in. U schat dat het spanningsniveau bij de persoon tegenover u nog niet te ver opgelopen is. U schat in dat uw eigen vaardigheden in deze situatie toereikend zijn. U besluit de persoon tegenover u aan te spreken.
- *Assistentie inschakelen.* U schat in dat de spanning bij de persoon tegenover u zo hoog is opgelopen dat succesvol de-escaleren uitgesloten lijkt. En/of u schat in dat u niet voldoende vaardig bent om de situatie onder controle te houden. U besluit collega's of politie in te schakelen.

#### Laten gaan

Hierboven werd al beschreven dat het belangrijk is om u niet te laten verleiden om strijd met elkaar te voeren.

Iemand zegt tegen u: "Waarom moet dat zo lang duren, zitten jullie soms de hele dag koffie te drinken?" De persoon geeft op een onaangename manier te kennen dat hij graag sneller geholpen zou worden. U kunt zich hierdoor geraakt voelen en reageren met: "Meneer, wat denkt u wel, ik werk me rot". De klant kan dan weer roepen: "Ik merk er anders niets van". Het gesprek gaat dan niet meer over de wachttijd maar over uw bereidheid om hard te werken. Dat doet niet ter zake. Het is aan te bevelen aan zulke opmerkingen geen aandacht te geven. Door zelf over iets anders te beginnen, leidt u de klant af van de agressie, bijvoorbeeld door ter zake te komen: "Wat kan ik voor u doen". In sommige gevallen is het goed om een time-out in te bouwen. Hetzij om de agressieve persoon wat te laten afkoelen, hetzij om zelf uw fysieke en mentale controle te hervinden.

#### Agressiehantering

Door op een juiste manier te reageren kunt u de verdere spanningsopbouw bij de burger of klant voorkomen. Hoe sneller u toenemende spanning opmerkt, hoe groter de kans dat het u lukt de spanningsopbouw te stoppen of zelf af te doen bouwen. Die activiteit wordt ook wel 'de-escaleren' genoemd. Bij het de-escaleren onderscheiden we vier fases:

- *Fase 1: Kalmeren.* Persoon tegenover u kalmeren door de strijd te negeren, contact te maken, actief te luisteren. Vraag naar emoties, vraag naar feiten. Toon begrip, geef eventueel informatie. Probeer deze fase positief af te sluiten. U toont op deze manier respect voor de burger door naar hem te luisteren en hem serieus te nemen. In veel gevallen heeft deze aanpak een kalmerend effect op de persoon.
- *Fase 2: Grens stellen.* Als de persoon toch door gaat, komen we in fase 2. Nu mag u aan de burger vragen ook naar u te luisteren. U vraagt nu of hij wil stoppen met dit gedrag.
- *Fase 3: Consequenties aangeven.* Als de burger door gaat met zijn agressieve gedrag, komen we in fase drie. U stelt de persoon voor de keuze. “Als u zo doorgaat met schreeuwen en dreigen stop ik dit gesprek, of u stopt met schreeuwen en we zoeken een oplossing, aan u de keus.” Geef duidelijk aan welk gedrag u wel en welk gedrag u niet accepteert.
- *Fase 4: Alarm slaan.* Hebben deze drie stappen geen zichtbaar effect dan moet u voor uw eigen veiligheid gaan zorgen. U bepaalt zelf op welk moment u het contact verbreekt, het gesprek beëindigt, weg gaat en/of alarm slaat, neem geen onnodige risico's. Als grens geldt: Als iemand u persoonlijk bedreigt, beëindigt u het gesprek onmiddellijk.

#### Assistentie inschakelen

Als u in een situatie terecht dreigt te komen die u niet kunt hanteren, schakelt u assistentie in, hetzij van uw collega's, uw leidinggevende of de politie.

## BIJLAGE 9 VOORBEELDEN COLLEGIALE STEUN

In deze bijlage wordt aandacht besteed aan de volgende typen collegiale ondersteuning:

- preventieve aanwezigheid;
- neutrale derde partij / passief;
- neutrale derde partij / afleiden en wegleiden;
- ingrijpen (niet fysiek) in een conflict tussen collega's;
- imponeren.

### Preventieve aanwezigheid

Dit is de meest milde vorm van collegiale ondersteuning. Deze methode gebruikt u als u verwacht dat een persoon mogelijk agressief zal reageren. In dat geval maakt u gebruik van een "veilige spreekkamer" en zorgt u er voor dat een of enkele medewerkers zichtbaar en/of hoorbaar op de gang of in de directe omgeving aanwezig zijn. De collega's moeten zodanig aanwezig zijn dat dit zelf geen agressie uitlokt. Op het moment dat de spanning bij de persoon oploopt, bijvoorbeeld doordat hij luider gaat spreken, kan een van de collega's even het hoofd om de hoek steken "omdat zij dachten dat er iemand riep". Op deze manier wordt, voor de persoon, de drempel om agressief gedrag te vertonen verhoogd.

### Neutrale derde partij / de-escaleren

Een collega te hulp schieten kan verdere escalatie voorkomen. U speelt dan een actieve rol in het de-escaleren. Stel uzelf op als neutrale partij. Laat als eerste de persoon uitgebreid vertellen wat er aan de hand is en waarom hij zo boos is. Uw collega die als eerste bij het incident betrokken was, blijft rustig wachten. Het eerste doel van uw optreden als derde partij is de persoon te laten uitrazen. Let op: u moet hierbij zeer zorgvuldig te werk gaan. Zowel de collega als de agressieve persoon lopen het risico op gezichtsverlies of statusverlies. Ga alleen in op de feitelijkheden. Laat u niet verleiden om een mening te geven over de kwestie. Doe geen uitspraken over wie er in deze situatie gelijk heeft. Bewaak wel uw grenzen en laat mensen respectvol over elkaar praten. Als de agressieve persoon tot bedaren is gekomen, laat dan uw collega zijn verhaal doen. Zorg dat er een afspraak komt waar iedereen zich in kan vinden.

### Neutrale derde partij / afleiden en wegleiden

Het kan gewenst zijn om een agressieve persoon weg te halen uit een bepaalde ruimte. Bijvoorbeeld omdat de agressie teveel onrust veroorzaakt bij andere bezoekers of personen. Soms lukt dat als derde persoon het beste. Een derde persoon roept nog geen weerstand op en kan daardoor beter met een dergelijk voorstel komen. Vooral als de werkzaamheden maken dat een collega niet even ergens anders naar toe kan gaan, kan het belangrijk zijn dat een derde partij deze rol op zich neemt.

### Ingrijpen (niet fysiek) in een conflict tussen twee personen

Als u wilt ingrijpen in een conflict, bijvoorbeeld tussen twee personen, is het wenselijk om met minimaal 2 personen te zijn. In dergelijke situaties is het belangrijk van elkaar te weten wat eenieder gaat doen en dat u op elkaar kunt vertrouwen. Neem daarom vooraf, al is het maar voor enkele seconden, de tijd om met uw collega af te stemmen. Spreek af wie wie neemt. "Doe jij die grote, dan neem ik die kleine." Stap gelijktijdig op de personen toe en maak elk contact met de afgesproken persoon. Gebruik daarbij vooral uw stem. Mensen die ruzie maken zijn op elkaar gefixeerd en praten hard. Probeer hun aandacht te trekken, spreek voldoende luid. Het is handig als u de naam van de persoon die u aanspreekt kent. Let op: denk aan uw eigen veiligheid. Raak de persoon liefst niet aan. Ruziemakers kunnen daar vaak slecht tegen en u loopt het risico daarmee de spanning te vergroten. Zorg dat u oogcontact krijgt en ga onmiddellijk vragen stellen: "Wat is er aan de hand?... Waarom bent u zo kwaad?... etc. Terwijl u er alles

aan doet om het contact vast te houden blijft u bewegen rond de persoon heen. Uw collega doet intussen hetzelfde. Op deze manier zorgt u er voor dat het oogcontact tussen de ruziemakers wordt verbroken. Probeer zo snel mogelijk de partijen te scheiden door een van beide mee te nemen naar een andere ruimte. Als de twee ruziemakers zijn gescheiden kunt u zich richten op het kalmeren. Blijf wel steeds op uw collega letten.

#### Imponeren

Sommige organisaties hebben een intern team samengesteld van collega's die door hun verschijning ontzag inboezemen. De aanwezigheid van dit team kan drempelverhogend werken. Dit team wordt opgeroepen zodra een situatie dreigt te escaleren. Het is niet de bedoeling dat dit team (fysiek) ingrijpt.

## BIJLAGE 10 VOORBEELD INCIDENT EN REGISTRATIEPROCEDURE EN MELDINGSFORMULIER

### Voorbeeldprocedure

Deze procedure kan worden geïntegreerd in een algemene incidentprocedure.

1. Elke keer wanneer een medewerker slachtoffer of getuige is van publieksagressie, wordt dit vastgelegd in het meldingsformulier.
2. De procedure bij het invullen is als volgt:
  - De *medewerker* is verantwoordelijk voor het direct melden van agressie-incidenten bij de eigen leidinggevende. Om te voorkomen dat hij dit in alle consternatie vergeet, ziet de afdelingsmanager hierop toe. Hij kan de registratie bijvoorbeeld tijdens het werkoverleg aan de orde stellen.
  - De *medewerker* vult het registratieformulier in en geeft aan of er sprake is van materiële en/of immateriële schade.
  - De *leidinggevende* ontvangt de melding en controleert of er sprake is van een categorie I, II of III incident. Hij stuurt een kopie van de melding door naar afdelingsmanager en preventiemedewerker (KAM-coördinator).
  - De *leidinggevende* onderneemt actie en zorgt voor de eerste opvang van het slachtoffer en brengt de nazorg op gang. Hierbij wacht hij niet tot de betrokkene het incident gemeld heeft. Bij een ernstig incident gaat de zorg voor het slachtoffer voor de plicht om het incident gelijk te melden.
  - Bij *incidenten* van type II & III neemt de leidinggevende het initiatief tot doen van aangifte. Hij informeert de betrokken medewerker, de juridisch adviseur en maakt een afspraak met de politie voor het doen van een aangifte.
  - De *leidinggevende*, betrokken medewerker en juridisch adviseur bereiden de aangifte voor. Zij verzamelen eventuele bewijsstukken de noodzakelijke informatie en stellen vervolgens een verklaring op (een minutieuze beschrijving van de gebeurtenissen).
  - *Leidinggevende* doet namens de organisatie aangifte, met het slachtoffer als getuige. Eventueel onder begeleiding van de juridisch adviseur. Bij de aangifte maken zij melding van eventuele materiële of immateriële schade.

**Voorbeeld meldingsformulier voor publieksagressie**

**Let op: voor het melden kan ook het Agressie Registratiesysteem Waterschappen worden toegepast. Dit instrument (ook in app-vorm is beschikbaar op de website van het A&O-fonds Waterschappen (<http://www.aenowaterschappen.nl/>)).**

Dit formulier dient bij alle agressie- en geweld incidenten te worden ingevuld. Na (mede)ondertekening door de leidinggevende wordt dit formulier naar de Arbocoördinator gestuurd.			
<b>Persoonsgegevens</b>			
Naam medewerker			M/V
Geboortedatum			
Adres en postcode			
Soort dienstverband			
Functie			
Afdeling en telefoonnummer			
Naam leidinggevende tijdens incident			
<b>Incidentgegevens</b>			
Datum en tijdstip incident	Datum:	Tijd:	uur
Naam en voorletters veroorzaker			
Geboortedatum			
Adres en postcode			
Woonplaats			
Getuigen: naam			
Getuigen: telefoonnummer			
Doelwit publieksagressie (persoon / voorwerp)			
Aard van het incident, s.v.p. aankruisen	telefonisch	op kantoor	op huisbezoek
I (non-) Verbale agressie	Beledigen		
	Vernederen		
	Smaad		



	Treiteren			
	Discrimineren			
	Seksuele intimidatie			
II Persoonsgerichte bedreiging	Dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag			
	Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen			
	Lokaalvredebreuk			
	Schennis der eerbaarheid			
	Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden			
	Stalken			
III Fysieke agressie	Mishandeling			
	Verwonden, pijn veroorzaken			
	Aanranden			
	Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen			
	Wapengebruik			
	Vernielen			
Opmerkingen				
Consequenties voor betrokkene / organisatie (schade, letsel)				

**Aanvullende informatie voor agressie categorie II en III**

Mogelijke aanleiding	Door de dader gebruikte middelen	Doelwit van agressie	Consequenties voor slachtoffer of objecten	Maatregelen
<input type="checkbox"/> Aanleiding niet duidelijk	<b>Provocatie door:</b>	<input type="checkbox"/> Niets/niemand	Geen	<input type="checkbox"/> Klant aangesproken
<input type="checkbox"/> Communicatieprobleem/taalbarrière	<input type="checkbox"/> Schelden/vloeken	<input type="checkbox"/> Objecten		<input type="checkbox"/> Grens gesteld
<input type="checkbox"/> Afspraken niet duidelijk	<input type="checkbox"/> Dreigementen	<input type="checkbox"/> Andere klanten	<b>Objecten</b>	<input type="checkbox"/> Leidinggeven de ingeschakeld
<input type="checkbox"/> Te lang laten wachten	<input type="checkbox"/> Telefonische bedreiging	<input type="checkbox"/> Baliemedewerker	<input type="checkbox"/> Vernieling, vervanging noodzakelijk	<input type="checkbox"/> Nieuwe afspraak gemaakt
<input type="checkbox"/> Niet de gewenste persoon kunnen spreken	<input type="checkbox"/> Dreigende lichaamstaal	<input type="checkbox"/> Overig personeel nl.	<input type="checkbox"/> Geschatte vervanging waarde €.....	<input type="checkbox"/> Contact beëindigd/weggegaan
<input type="checkbox"/> Klant wordt iets niet toegestaan	<input type="checkbox"/> Passief verzet	<input type="checkbox"/> Klant zelf	<input type="checkbox"/> Beschadiging, vervanging niet noodzakelijk	<input type="checkbox"/> Waarschuwing geven
<input type="checkbox"/> Zaken niet op tijd behandeld	<input type="checkbox"/> Lijdelijk verzet "ik ga niet weg voordat.."	<input type="checkbox"/> Derden		<input type="checkbox"/> Klant drie keer aangezegd het pand te verlaten
<input type="checkbox"/> Dossier niet compleet/aanwezig	<input type="checkbox"/> Wurgpoging		<b>Personen</b>	<input type="checkbox"/> Alarm geslagen
<input type="checkbox"/> Slechte telefonische bereikbaarheid	<b>Gebruiksvoorwerpen</b>		<input type="checkbox"/> Voelden zich boos, woede	<input type="checkbox"/> Bode ingeschakeld
<input type="checkbox"/> Drank en/of drugs	<input type="checkbox"/> Stoel		<input type="checkbox"/> Voelden zich bedreigd	<input type="checkbox"/> Politie ingeschakeld
<input type="checkbox"/> Andere psychiatrische problematiek	<input type="checkbox"/> Mes, slag steekwapen		<input type="checkbox"/> Voelden zich geschrokken	<input type="checkbox"/> Aangifte van voorval
<input type="checkbox"/> Ingrijpen na ruzie	<input type="checkbox"/> Andere objecten nl:		<input type="checkbox"/> Pijn < 10 min.	<input type="checkbox"/> Toegang tot voorziening ontzegd
<input type="checkbox"/> Klant aangesproken op gedrag	<b>Delen van het lichaam</b>		<input type="checkbox"/> Pijn >10 min	<input type="checkbox"/> P&O geïnformeerd
<input type="checkbox"/> Niet eens met proces-verbaal	<input type="checkbox"/> Handen (Handtastelijk)		<input type="checkbox"/> Zichtbare verwonding	<input type="checkbox"/> Ander maatregel nl.
<input type="checkbox"/> Andere aanleiding:	<input type="checkbox"/> Handen (slaan, stompen)		<input type="checkbox"/> EHBO Behandeling	
	<input type="checkbox"/> Voeten (schoppen, trappen)		<input type="checkbox"/> Behandeling door arts	
	<input type="checkbox"/> Mond (bijten, spugen)		<input type="checkbox"/> Ziekenhuis opname	
	<input type="checkbox"/> Anders		<input type="checkbox"/> Andere gevolgen nl.	

Naam Medewerker (niet Verplicht)	Afdeling/cluster	Jaren werkzaam in functie
<b>Beschrijf wat er is gebeurd, en in geval van verbale agressie; wat zei of riep de klant letterlijk?</b>		
<b>Waar vond het incident plaats?</b>		
<b>Hoe ernstig was het incident volgens u?</b>		
Graag een kruisje zetten op de plek die uw mening het beste weergeeft		
Dit agressieve incident was:		
Helemaal niet ernstig ----- Extreem ernstig		
<b>Had u vooraf redenen om een verhoogd risico op agressief gedrag te verwachten?</b>		
<input type="checkbox"/> Ja		
<input type="checkbox"/> Nee		
<b>Had u van tevoren extra maatregelen genomen om gevaarlijke situaties te voorkomen?</b>		
<input type="checkbox"/> Ja, voorgenomen direct duidelijk en consequent te zijn over de situatie		

<input type="checkbox"/> Ja, collega's gevraagd in de buurt te blijven <input type="checkbox"/> Ja, anders ..... <input type="checkbox"/> Nee
<b>Heeft u de politie gewaarschuwd?</b> <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Formulier zo spoedig mogelijk na het incident opsturen naar <invullen>. Indien je wilt dat de melding in vertrouwen wordt behandeld, stuur het formulier door naar de vertrouwenspersoon. Adressen staan op intranet>Personeelsplein>Vertrouwenspersonen
<b><u>Gegevens worden gebruikt voor evaluatie en verbetering van de aanpak van publieksagressie</u></b>

In te vullen door betrokkene en leidinggevende	
Wie heeft eerste opvang verleend?	
Welke maatregelen zijn getroffen om de veiligheid van de betrokken medewerker te herstellen?	
Was er sprake van EHBO-, arts of ziekenhuisbezoek en wie heeft de betrokkene daarin begeleid?	
Is traumaopvang ingeschakeld?	
Zijn er meer medewerkers die aandacht of nazorg nodig hebben naar aanleiding van dit incident?	
Welke acties zijn genomen? Denk bijvoorbeeld aan extra training, aanpassen werkafspraken, opleggen sanctie, etc.	

In te vullen door betrokkene en leidinggevende	
Data afhandeling incident	
Personen aan wie een kopie van dit rapport is gegeven:	
Naam leidinggevende	
Handtekening leidinggevende	

## BIJLAGE 11 VOORBEELD SANCTIEMAATREGELEN

In onderstaand schema geven we een aantal voorbeelden van agressie-incidenten, de sanctie die hierop volgt en degene die verantwoordelijk is voor deze sanctie (de beslisser).

Voorbeelden van agressie-incidenten			
Reden	Sanctie	Werkingsgebied	Beslisser
Veroorzaken van overlast door gebruik van drank, drugs etc.	Pandverbod <sup>3</sup> 1 maand	Locatie / dienst	Degene die op dat moment verantwoordelijk is voor de dienstverlening beslist
Verbale agressie	Schriftelijke waarschuwing / ordegesprek. Bij herhaling van het gedrag, uitnodiging voor ordegesprek resp. pandverbod	Locatie / dienst	Degene die op dat moment verantwoordelijk is voor de activiteit beslist
Telefonische agressie / stalking	Schriftelijke waarschuwing / ordegesprek. Bij herhaling: geen gesprek meer per telefoon	Locatie / dienst	Diensthooft in overleg met ketenpartners.
Bedreigingen gericht op de organisatie of derden	Pandverbod <sup>4</sup> , Max. 1 maand	Locatie / dienst	Degene die op dat moment verantwoordelijk is voor de activiteit beslist t.a.v. time-out. Het team en de afdelingsmanager beslissen over een toegangsverbod.
Bedreiging van medewerkers	Pandverbod. Er wordt altijd aangifte gedaan.	Dienst , eventueel gehele organisatie	Het team en de afdelingsmanager beslissen over duur van uitsluiting. Het managementteam beslist over een eventuele uitsluiting voor de gehele organisatie.
Fysiek geweld tegen medewerkers / vrijwilligers	Pandverbod. Er wordt altijd aangifte gedaan	De gehele organisatie	Het team en de afdelingsmanager beslissen over de duur van uitsluiting. Het managementteam beslist over een eventuele uitsluiting voor de gehele organisatie
Bedreigen van andere klanten / personen	Pandverbod. Er wordt altijd aangifte gedaan	Locatie / dienst	Het team en de afdelingsmanager beslissen over de duur van uitsluiting
Fysieke agressie tegen klanten / personen	Pandverbod. Er wordt altijd aangifte gedaan	Locatie / dienst	Het team en de afdelingsmanager beslissen over de duur van uitsluiting
Eigendommen van de instelling beschadigen	Schade wordt verhaald	Locatie	Afdelingsmanager

<sup>3</sup> Voor het opleggen van een pandverbod is het verstandig contact op te nemen met de politie zodat dit verbod ook gehandhaafd kan worden.

<sup>4</sup> Bij herhaling van het gedrag wordt de sanctie zwaarder (een waarschuwing wordt omgezet in een pandverbod of de duur van het pandverbod verlengd)

## BIJLAGE 12 MOGELIJKHEDEN OM SCHADE TE VERHALEN

Hieronder worden verschillende mogelijkheden genoemd om de schade te verhalen. Schade kan via verschillende routes verhaald worden. Soms lopen meerdere trajecten naast elkaar.

*Cessie en voorschotregeling.* Het slachtoffer kan de dader aansprakelijk stellen voor schade door hier melding van te maken bij de aangifte. Er ontstaat dan een zogeheten vordering. Het slachtoffer kan de vordering overdragen aan de werkgever. De werkgever wordt daarmee de juridische eigenaar van de vordering. Dat noemt men cederen. De werkgever verhaalt dan namens u de schade. Als tegenprestatie wordt afgesproken dat u een voorschot krijgt ter hoogte van het te vorderen bedrag. U blijft recht houden op het uit te keren schadebedrag. In het geval het tot een uitkering komt wordt het voorschot hierop in mindering gebracht.

*Bemiddeling van politie of OM.* In minder ernstige gevallen kan de politie proberen een regeling te treffen tussen slachtoffer en de verdachte over een vergoeding van eventuele schade. De politie kan schade bemiddelen als het antwoord op onderstaande vragen 'ja' is:

- Is de schade bekend?
- Is de schade onbetwist?
- Is de verdachte bereid te betalen?
- Is de verdachte in staat te betalen?
- Kan de verdachte binnen 30 dagen in een keer betalen? (dus geen betaling in termijnen)

Ook het OM kan een transactievoorstel doen voordat de zaak naar de rechter gaat.

*Voegen in het strafproces.* De betrokkene kan in een strafproces de rechter vragen om de geleden schade op de dader te verhalen. Dit kan door 'te voegen'. De betrokkene voegt zich in het strafproces door het insturen van een zogenaamd 'voegingsformulier'. Dit formulier krijgt hij van de Officier van Justitie. Op het voegingsformulier vult hij in hoeveel schade hij heeft geleden, waaruit die schade bestaat, hoeveel schade hij op een andere manier vergoed krijgt (bijvoorbeeld door de verzekering), en of hij zijn vordering wil splitsen. De betrokkene stuurt het formulier retour aan de Officier van Justitie.

Als voegen voor de zitting niet lukt, kan betrokkene zich ook nog voegen tijdens de zitting. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling. Hij moet dan een opgave doen van de schade en de omstandigheden waaronder deze schade is opgetreden. Hij moet wel bewijsstukken van de schade kunnen overleggen.

Het heeft de voorkeur het voegingsformulier zo tijdig mogelijk in te sturen, voorzien van bewijsstukken. Zo kunnen de voegingcontroleurs beoordelen of de voeging in orde is. Als iets ontbreekt, dan kan dit nog voor de zitting worden hersteld.

Een medewerker van het Bureau Slachtofferhulp kan helpen bij het invullen van het voegingsformulier.

*Schadevergoedingsmaatregel.* Als de rechter bepaalt dat u recht heeft op een schadevergoeding, kan hij de dader veroordelen tot het betalen van uw schade. Dit heet een schadevergoedingsmaatregel. De Officier van Justitie zal in dit geval het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) opdracht geven om het bedrag voor u te innen. Dit gebeurt nadat er tegen de uitspraak geen hoger beroep meer mogelijk is. De dader ontvangt een acceptgirokaart om het opgelegde schadebedrag te betalen. Via het slachtoffer informatiepunt wordt u geïnformeerd over de voortgang.

*Civiele procedure.* De betrokkene kan zelf een civielrechtelijk proces beginnen tegen de verdachte. Hij stelt de dader dan aansprakelijk voor de door hem geleden schade. De betrokkene is nu eiser, de tegenpartij de gedaagde. Een procedure voor de burgerlijke rechter is niet eenvoudig en soms tijdrovend. Het is dan ook verstandig om eerst juridisch advies in te winnen.

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

*Verzekering werkgever.* De schade kan ook gedekt zijn door de verzekering van de werkgever. Denk aan de rechtsbijstandverzekering. Materiële schade of schade aan de inboedel is vaak verzekerd via de inboedel- of inventarisverzekering. Schade aan het pand is vaak verzekerd via de opstalverzekering.

*Schadefonds geweldsmisdrijven.* Het Schadefonds Geweldsmisdrijven is opgericht om slachtoffers van geweldsmisdrijven die zwaar getroffen zijn, een eenmalige financiële tegemoetkoming te geven. Dit fonds keert alleen uit als betrokkene de schade niet op een andere manier vergoed krijgt, bijvoorbeeld via de verzekering of omdat de verdachte niet bekend is. Meer informatie kunt u vinden op deze website: [www.schadefonds.nl](http://www.schadefonds.nl).

## BIJLAGE 13 VOORBEELD OPZET BASISTRAINING PUBLIEKSAGRESSIE

### *Training voorkomen van en omgaan met publieksagressie*

#### **Cursusduur, aanvangstijden en locatie**

Training : 1 dag ( 8.30 tot 16. 30, waarin 3 kwartier lunch)  
Locatie : Intern  
Maximaal aantal deelnemers : 12

#### **Beleid**

Beleid Voorkomen van en omgaan met publieksagressie (vastgesteld DT 23-4-2008)

#### **Doelgroep**

Medewerkers met verhoogd risico om in aanraking te komen met publieksagressie (van derden), de doelgroep is bepaald door de afdelingshoofden

#### **Achtergrond**

Medewerkers die in hun werk te maken hebben met burgers worden steeds vaker geconfronteerd met publieksagressie. Het is belangrijk om te weten hoe je om moet gaan met agressief gedrag van anderen. Daardoor kunnen problemen worden voorkomen.

#### **Inhoud training**

- Verschillende vormen van agressie en deze herkennen.
- Het escalatieproces en de-escalatie: inzet juiste methode van omgaan met agressie, bv boos protestgedrag ombuigen naar gewenst gedrag.
- Gesprekstechnieken, weigeren van een verzoek: nee zeggen zonder boosheid uit te lokken.
- Effecten van eigen houding en gedrag, bepalen en bewaken van eigen grenzen en die van het waterschap, omgaan met eigen emoties en controle daarover.
- Verbale- en non-verbale communicatie.
- Oefeningen, rollenspellen.
- Beleid en procedures binnen het waterschap.

#### **Leerdoelen**

Na de training kunnen de deelnemers:

- Mogelijke agressie tijdig inschatten.
- Escalerende situaties voorkomen en hanteren.
- Agressieve situaties beheersen.
- Zorgen voor eigen veiligheid en die van anderen.
- Letten op (hun eigen) non-verbale communicatie en het effect daarvan inschatten.
- Deelnemers informeren over het beleid en procedures ten aanzien van publieksagressie.

#### **Werkwijze**

Actieve betrokkenheid van de deelnemers is een voorwaarde. Het accent van de training ligt op de toepassing in de praktijk. Er wordt gewerkt met cases uit de werkpraktijk van de deelnemers.

Er wordt geoefend met behulp van een acteur.

#### **Certificaat**

Uitreiking certificaat van deelname door cursusaanbieder



## BIJLAGE 14 VOORBEELD ONE-PAGER BELEID PUBLIEKSAGRESSIE

**Binnen Waterschap X is geen ruimte voor agressie of geweld. Iedere vorm van agressie of geweld door of tegen medewerkers of bestuursleden wordt afgekeurd en niet geaccepteerd. Indien toch sprake is van agressie of geweld, worden er maatregelen getroffen.**

**Het beleid** houdt in het kort het volgende in:

- Medewerkers met een verhoogd risico op publieksagressie worden getraind.
- De leidinggevende ondersteunt de getroffen medewerker en bespreekt het incident in het werkoverleg, neemt maatregelen om herhaling te voorkomen.
- Ondersteuning en advies voor de leidinggevendenden wordt gegeven door MDpk/kam en/of po, MDjz
- De direct leidinggevende stelt een incidentmelding op en meldt deze aan de getroffen medewerker en aan MDpk/kam.
- De direct leidinggevende zorgt voor goede nazorg.
- MDpk ondersteunt de leidinggevende bij verdere afhandeling van incidenten, met medewerking van op dat moment relevante diensten binnen of buiten de organisatie.
- MDpk zorgt voor jaarlijkse analyse en rapportage op systeemniveau voor het directieteam.

### **Voorkomen van publieksagressie**

Door training wordt medewerkers geleerd hoe ze met publieksagressie om kunnen gaan. Hoe ze dit kunnen voelen aankomen en wat ze kunnen doen met houding en woordkeuze om het te voorkomen of verminderen. Daarnaast helpt het ook om geen aanleiding te geven tot publieksagressie, bijvoorbeeld door integer, klantgericht en klantvriendelijk te handelen. Hiervoor zijn de gedragscode voor goed ambtelijk handelen en de huisregels opgesteld.

### **Gedragscode voor goed ambtelijk handelen**

Deze gedragscode is een leidraad voor het integer handelen van de waterschapsmedewerker. De code geeft de hoofdlijnen weer van de bepalingen die over goed ambtelijk handelen zijn gesteld in onder andere de Ambtenarenwet en de rechtspositieregelingen. De code zorgt ervoor dat de medewerkers betrouwbaar, resultaat- en klantgericht zijn. Dit helpt om publieksagressie te voorkomen. In de gedragscode komt aan bod: correct omgaan met privacygevoelige informatie, nevenfuncties, financiële belangen in de privésfeer, aannemen van geschenken, giften en diensten, aanvaarden van uitnodigingen voor excursies, werkbezoeken, studiereizen, congressen, evenementen en diners, zorgvuldig omgaan met middelen en voorzieningen, belangenverstrengeling, ongewenste omgangsvormen, handelswijze bij misstanden en de behoorlijkheidwijzer van de nationale ombudsman. De volledige gedragscode staat op intranet.

### **Algemene huisregels**

De algemene huisregels geven weer hoe wij moeten functioneren en ons moeten gedragen richting elkaar, onze klanten, voor het waterschap en in onze omgeving. Ook deze regels dragen bij aan het voorkomen van publieksagressie. Onderwerpen hierin zijn: tevreden klanten, integer handelen, voorbeeld voor en rol in onze omgeving, collegialiteit, optimale processen, prettige werkomgeving en eindresultaten. De huisregels zijn te vinden op intranet.

A&O-fonds Waterschappen

Postbus 96920

2509 JH Den Haag

070 763 00 20

[info@aenowaterschappen.nl](mailto:info@aenowaterschappen.nl)

[www.aenowaterschappen.nl](http://www.aenowaterschappen.nl)

