

Beleid Agressie en Geweld voor medewerkers

Zorggroep Sirjon

VERSIE 1.0

Afdeling HRM

Arbocoördinator

September 2014

Inleiding

Voorwoord

Binnen Zorggroep Sirjon komen situaties voor waarin medewerkers te maken krijgen met agressie en / of geweld in allerlei vorm. Van verbaal tot non-verbaal en van lichte tot zware incidenten. Echter, elk incident is er één teveel. Zorggroep Sirjon wil haar medewerkers een veilige werkomgeving bieden waarin zij met plezier werken. Daartoe worden maatregelen genomen. Dit document beschrijft deze maatregelen. Het uitgangspunt daarbij is: "Voorkomen is beter dan genezen". Het beleid beschrijft ook wat te doen in het geval er toch incidenten plaats vinden.

Leeswijzer

Het beleid agressie en geweld is een complex beleidsstuk wat uit veel onderliggende protocollen bestaat. Om snel duidelijkheid te geven over waar je welk onderwerp kunt vinden zijn de protocollen verdeeld in drie categorieën. Daarbij gaan we uit van een incident waarbij agressie of geweld voorkomt. De categorieën zijn:

1. Voor het incident
2. Tijdens het incident
3. Na het incident

In onderstaande afbeelding is weergegeven welk protocol waar te vinden is. Je kunt ook het betreffende protocol aanklikken terwijl je de Ctrl-toets houdt ingedrukt. Je wordt dan automatisch doorverwezen.

Voor	<ul style="list-style-type: none">• Gedragscode Pag. 2• Organisatorische maatregelen Pag. 5
Tijdens	<ul style="list-style-type: none">• Reader fysieke weerbaarheid Pag. 9
Na	<ul style="list-style-type: none">• Nazorgprotocol Pag. 10• Aangifte doen Pag. 14• Bedrijfsopvang Pag. 16• Klachtenregeling Pag. 18

Gedragscode

Bejegening van de medewerker

Doel van de code

Binnen de instellingen van Zorggroep Sirjon zijn gedragsregels aanwezig. In de meeste gevallen zijn deze niet schriftelijk vastgesteld. Toch weet iedereen min of meer welk gedrag wel of niet acceptabel is. Zorggroep Sirjon wil graag opkomen voor haar medewerkers door duidelijk te stellen wat zij acceptabel gedrag vindt richting haar medewerkers. Doel hiervan is “*de medewerkers een veilig werkklimaat te geven*”. Deze code is expliciet gericht op de medewerker en niet op de cliënt. Daar is de “Gedragscode bejegening” voor geschreven.

Reikwijdte

De code geldt voor alle medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, cliënten en hun bezoek. Ook derden die niet binnen de directe invloedssfeer van de instelling vallen, zoals leveranciers of dienstverleners (bv. het schoonmaakbedrijf), vallen onder de werkingssfeer van de gedragscode.

Waarden en Normen

- Elk mens is een door God geschapen wezen, met een unieke persoonlijkheid, met een eigen waarde en met geheel eigen mogelijkheden en wensen.
- Om deze reden tolereert Zorggroep Sirjon geen enkele vorm van agressie¹ richting haar medewerkers.
- Mensen hebben respect voor elkaars levensbeschouwing, waarden en normen. Discriminatie, in woorden of daden, wordt niet geaccepteerd.
- Vanwege de aard en mate van de beperkingen van cliënten kan het noodzakelijk zijn om voor bepaalde cliënten een uitzondering te maken op de bovengenoemde normen. Deze cliënten wordt onvoorwaardelijk geaccepteerd. Zijn of haar gedrag wordt gezien als behorend bij de eigenheid van de cliënt en als uiting, waarmee de cliënt iets wil aangeven. Agressief gedrag van deze cliënten wordt waar mogelijk omgebogen om zo de veiligheid van mede-clieñten en medewerkers te waarborgen. Als dit het geval is, dan zijn maatregelen en afspraken hierover altijd concreet opgenomen in het persoonlijke zorg- en begeleidingsplan van deze cliënten. Ondanks deze uitzondering hoeft geen enkele medewerker van Zorggroep Sirjon agressie of geweld te tolereren.

¹ Onder agressie wordt verstaan: ‘fysiek, psychisch en verbaal geweld (uitschelden, bedreigen of vernederen, pesten, seksuele intimidatie, slaan, schoppen, etc.). Vernielen van eigendommen.’

Sancties / Maatregelen

Elke dader is – met inachtneming van het hiervoor bepaalde – verantwoordelijk voor zijn of haar daden. Afhankelijk van de zwaarte van de overtreding van deze regels en de mate van zelfbepaling en wilsbekwaamheid van de dader worden de hier volgend beschreven maatregelen genomen. Overigens dient elke overtreding te worden vastgelegd in het dossier van de dader:

1. Een lichte overtreding

- Medewerkers ontvangen een berisping van de leidinggevende.
- Cliënten ontvangen een waarschuwing van hun begeleider afgestemd op de mate van verstandelijke beperking van de cliënt.
- Bezoek en vertegenwoordigers en derden ontvangen een waarschuwing van de leidinggevende van de locatie.

2. Een middelmatig overtreding of herhaling

- Medewerkers ontvangen een officiële schriftelijke waarschuwing.
- Cliënten kunnen een passende maatregel verwachten afgestemd op de mate van verstandelijke beperking van de cliënt. Het waarschuwen van de vertegenwoordigers behoort tot de mogelijkheden.
- Bezoek of vertegenwoordigers van cliënten wordt tijdelijk de toegang tot de instelling ontzegt. Derden zoals leveranciers of dienstverleners kunnen indien mogelijk een beëindiging van het contract tegemoet zien. Er zal tevens een klacht worden ingediend bij de organisatie waar de dader werkzaam is.

3. Een zware overtreding of herhaling

- Medewerkers kunnen worden geschorst, overgeplaatst of zelfs ontslagen. Het kan voorkomen dat Zorggroep Sirjon medewerkers in zeer ernstige gevallen strafrechtelijk vervolgt.
- Cliënten kunnen (tijdelijk) worden uitgeplaatst. Echter, de organisatie behoudt altijd haar zorgplicht tenzij de vertegenwoordiger van de cliënt de organisatie hiervan ontslaat. Het kan zo zijn dat er aangifte wordt gedaan.
- Bezoek of vertegenwoordigers cliënt wordt de toegang tot de instelling ontzegt. Strafrechtelijke vervolging is eveneens een mogelijke sanctie. Dit geldt ook voor derden. Contracten met derden zoals leveranciers of dienstverleners worden beëindigd.

De begrippen, “licht”, “middelmatig” en “zwaar” zijn bewust niet concreet gemaakt. Het is afhankelijk van de beleving van het slachtoffer, de context en de intentie van de dader of een incident als licht, middelmatig of zwaar wordt beschouwd. Uiteraard dient bij het toepassen van consequenties bij cliënten altijd goed naar de cliënt, diens zorgvraag en de zorgplicht te worden gekeken.

Verantwoordelijken

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor een veilig werkklimaat binnen Zorggroep Sirjon. Zij is eveneens verantwoordelijk voor de monitoring dat deze veiligheid er daadwerkelijk is. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de veiligheid op locatie. Hij dient daartoe een klimaat te creëren waarbinnen slachtoffers zich durven te uiten en waarbinnen agressie en geweld bespreekbaar is. Daarbij is de hulp van de medewerker onmisbaar. *Medewerkers dienen onacceptabel gedrag bespreekbaar te maken. Allereerst met elkaar en ook met de leidinggevende.*

1. De vertrouwenspersoon bij seksuele intimidatie, agressie en geweld (ongewenste omgangsvormen) kan worden geraadpleegd. De vertrouwenspersoon heeft als taak samen met de medewerker te beoordelen of en op welke manier de kwestie langs informele weg kan worden opgelost.
2. De agressief bejegende medewerker kan een formele klacht indienen bij de klachtencommissie. Deze commissie heeft als taak een onafhankelijk en objectief onderzoek in te stellen naar de kwestie, daarover aan de Raad van Bestuur te rapporteren en een advies te geven over te nemen maatregelen.

Overig

Huisregels op locatie zijn een goede aanvulling op deze gedragscode. Deze worden opgesteld om een ordelijke gang van zaken op locatie goed te regelen en het verblijf zo prettig mogelijk te maken. Om tot volledige en juiste huisregels te komen, is de handreiking VGN het juiste hulpmiddel.

Voor het incident

Inleiding

Voorkomen is beter dan genezen. Dat geldt in het bijzonder ook voor agressie en geweld, seksuele intimidatie en discriminatie of pesten op het werk. Zorggroep Sirjon vindt het belangrijk dat haar medewerkers zich veilig voelen in hun werkomgeving. Daartoe dragen organisatorische maatregelen bij. Deze maatregelen betreffen meerdere terreinen. Deze zijn in de hierna volgende paragrafen uitgewerkt.

Leeswijzer

De maatregelen zijn verdeeld in zeven onderwerpen, hieronder weergegeven. De naam van het onderwerp spreekt voor zich. Je wordt direct naar een maatregel verwezen door deze aan te klikken terwijl je de Ctrl-toets ingedrukt houdt.

1. Risico-inventarisatie en -evaluatie.....	6
2. Training en voorlichting.....	6
3. Signaleringsplan.....	6
4. Bouwkundige maatregelen.....	7
5. Technische maatregelen.....	7
6. Overleg.....	8
7. Personeelsplanning.....	8

1. Risico-inventarisatie en -evaluatie

Aan de hand van de (wettelijk verplichte) periodieke Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en het hierop gebaseerde plan van aanpak worden situaties die een (potentieel) agressierisico vormen, stelselmatig in kaart gebracht en opgelost.

Meldingen van incidenten worden verzameld en geregistreerd. De verzamelde meldingen worden door de Arbocoördinator geëvalueerd en betrokken bij de periodieke RI&E. Indien de verzamelde meldingen hiertoe aanleiding geven, stelt de leidinggevende in overleg met Arbocoördinator een plan van aanpak op. Dit plan is gericht op voorkoming van verdere incidenten van grensoverschrijdend gedrag.

Verdere informatie over de RI&E is te vinden in het Arbobeleid.

2. Voorlichting, training en scholing

Vrijwel elke medewerker van Zorggroep Sirjon heeft te maken met agressie en geweld. Dit is echter niet bij elke medewerker in dezelfde frequentie en met dezelfde intensiteit. Op dit gegeven wordt ingespeeld bij de algemene voorlichting en de meer specifieke training en scholing voor het werken met bepaalde cliëntgroepen. De voorlichting die binnen de organisatie gegeven wordt, is voor elke medewerker hetzelfde. De training daarentegen, is toegespitst op de desbetreffende cliëntendoelgroep. Elke medewerker binnen Zorggroep Sirjon krijgt training over agressie en geweld, toegespitst op de specifieke doelgroep waar hij / zij mee werkt.

2.1. Onderdeel van introductie

Medewerkers worden tijdens het inwerkprogramma geïnformeerd over dit beleidstuk en waar zij dit kunnen vinden. Daarnaast wordt de inhoud van dit beleid bij de introductie samengevat doorgenomen.

2.2. Training en scholing

De verschillende trainingen, die aangeboden worden zijn te vinden in de opleidingscatalogus. De trainingen zijn gericht op het voorkomen van agressief gedrag bij de cliënt, het beperken van veiligheidsrisico's en het versterken van de weerbaarheid van medewerkers. Op locaties met een BOPZ aanmerking, worden medewerkers geschoold op de inhoud van de wet BOPZ en de consequenties daarvan voor hun handelen en omgaan met cliënten voor wie vrijheidsbeperkende maatregelen nodig kunnen zijn. De leidinggevende van de locatie bepaalt in overleg met de opleidingscoördinator van de afdeling HRM wie er aan de training meedoen, wanneer deze plaats vindt en of de training door eigen medewerkers wordt gedaan die daarvoor een opleiding hebben gevolgd of welke trainer dit doet.

De opleidingscoördinator van HRM vraagt jaarlijks aan de leidinggevendenden om een opleidingsplan. Bij deze aanvraag wordt aangegeven voor welke locaties deze trainingen verplicht zijn. Dit zijn in elk geval de BOPZ- locaties en de locaties waar een achterwacht aanwezig is. Ook op locaties waar uit inventarisatie blijkt dat er veel, of zware incidenten zijn, dienen de medewerkers getraind te zijn. Een significante stijging van incidenten is dus een reden voor training.

2.3. Evaluatie

Het is de taak van de leidinggevende om in functioneringsgesprekken en eventueel binnen teamoverleggen het effect van de training op de praktijk van alledag te evalueren.

3. Signaleringsplan

Het persoonlijke signaleringsplan van de cliënt is een goed middel om agressie vroegtijdig te signaleren en waar mogelijk te voorkomen. De inhoud van het signaleringsplan verschilt per individuele cliënt. Het signaleringsplan is altijd up-to-date en wordt structureel geëvalueerd met de (cliënt en diens) vertegenwoordiger.

4. Bouwkundige Maatregelen

Bouwkundig zijn de nodige maatregelen genomen. De werkgever is dit wettelijk verplicht. Daarnaast wil Zorggroep Sirjon ook op bouwkundig niveau haar medewerkers zoveel mogelijk veiligheid bieden. Naast de wettelijke verplichtingen zoals die zijn opgenomen in het bouwbesluit, worden hier enkele praktisch handreikingen gedaan die bij de inrichting van een locatie kunnen helpen de veiligheid van de medewerker te vergroten.

- Een overzichtelijke inrichting die rust uitstraalt en voldoende fysieke ruimte biedt tot bewegen en handelen;
- Voldoende verlichting in en om het gebouw;
- Eventuele beplanting rond (de ingang van) het gebouw wordt regelmatig gesnoeid;
- Een goed afsluitbaar gebouw;
- Ruimtes die afsluitbaar zijn en waar medewerkers hun bezittingen kunnen achterlaten zonder bang te hoeven zijn deze te verliezen. Kluisjes zijn ook een optie.
- Snoezelruimtes ;
- Een afsluitbare kamer voor slaapdiensten;
- Gescheiden slaapruidten in het voorkomende geval dat er vrouwelijke en mannelijke medewerkers slaap- / nachtdienst hebben;
- Veiligheidsglas;
- Prikkelarme ruimtes;

Het is altijd mogelijk om informatie over bouwkundige mogelijkheden en verplichtingen op te vragen bij de beheerder van het vastgoed.

5. Technische maatregelen

Naast de bouwkundige maatregelen zijn er ook technische maatregelen getroffen. Dit verschilt enigszins per locatie maar in elk geval dient elke locatie:

- Over technische hulpmiddelen te beschikken die een alarmmelding mogelijk maken. Deze hulpmiddelen dienen zodanig te zijn ingericht dat een druk op de knop een procedure in werking stelt waarbij de medewerker in kwestie binnen korte tijd hulp krijgt. Het alarm hoeft geen persoonlijk alarm te zijn.

Op locaties met een BOPZ-aanmerking zijn de volgende middelen aanwezig:

- Persoonlijk alarmsysteem wat elke medewerker die met de doelgroep werkt, ten allen tijde bij zich draagt. Dit kan bijv. een telefoon met alarmknop zijn;
- Een back-up die reageert op het alarmsysteem en (afhankelijk van de cliëntengroep en de frequentie en intensiteit van de incidenten op de desbetreffende locatie) voldoende groot is om eventuele veiligheidsrisico's af te wenden;
- Eventueel domotica (babyfoons, videocamera's, etc.) om buiten ruimtes te monitoren.

6. Overleg

Er is kennisuitwisseling rond agressie en geweld binnen de teams. Deze gesprekken kunnen zowel gaan over het voorkomen van agressie en geweld, als over het omgaan ermee en de nazorg. Zowel de leidinggevende als de medewerker hebben hier hun verantwoordelijkheid te nemen om een en ander bespreekbaar te maken. Indien nodig / wenselijk wordt hierbij de gedragsdeskundige betrokken.

De leidinggevende is ervoor verantwoordelijk dat het thema agressie en geweld op de agenda wordt gezet tijdens teamoverleg en het functioneringsgesprek. Tevens is de leidinggevende verantwoordelijk voor de goede nazorg voor een medewerker wanneer er een incident heeft plaatsgevonden. De leidinggevende kan daarvoor een externe organisatie inschakelen of gebruik maken van expertise binnen het team. Zie voor verdere informatie het nazorgprotocol. Maar ondanks het inschakelen van derden blijft de leidinggevende verantwoordelijk.

De medewerker is eveneens verantwoordelijk voor een open en goed gesprek tijdens het teamoverleg, functioneringsgesprek en in onderlinge gesprekken.

7. Personeelsplanning

De personeelsplanning is ingericht op de risico's die er zijn op locatie. Daarbij moet aan de volgende zaken worden gedacht:

7.1. Aanwezigheid

Er zijn voldoende medewerkers aanwezig om elkaar te ondersteunen bij incidenten. In de nacht is altijd iemand aanwezig die bij incidenten bij kan springen. Dit kan een collega zijn maar ook een externe organisatie.

7.2. Achterwacht

Op locaties, waar zorg wordt geboden aan (een) cliënt(en) met (een verhoogd risico op) agressie is altijd een tweede en evt. derde medewerker aanwezig of in de directe nabijheid beschikbaar. Er zijn op locatie afspraken gemaakt over alarmering van deze achterwacht. Ook burens kunnen betrokken worden in deze afspraken. Burens worden alleen voor acute noodgevallen gewaarschuwd en zij springen alleen bij tijdens een incident. Na het incident spelen zij geen rol meer (bijv. medicatie of opvang).

7.3. BedrijfsOpvangTeam (BOT)

Zorggroep Sirjon beschikt over een BedrijfsOpvangTeam (BOT). Dit zijn leidinggevenden die getraind zijn om collega's op te kunnen vangen na schokkende of traumatische gebeurtenissen. In het nazorgprotocol wordt het BOT verder uitgewerkt. Klik [hier](#) om daar direct heen te gaan

7.4. BHV / EHBO

Wanneer er zich incidenten voordoen waarbij sprake is van verwondingen is er direct EHBO nodig. Elke locatie van Zorggroep Sirjon heeft BHV-ers. De BHV'ers beschikken over een EHBO-diploma. In het BHV beleid wordt dit verder uitgewerkt.

Tijdens het incident

Reader fysieke weerbaarheid

Er zijn veel verschillende handleidingen beschikbaar hoe om te gaan met agressie en geweld als dat zich voordoet. Zorggroep Sirjon heeft een reader waarin met behulp van beeldmateriaal wordt uitgelegd hoe het beste om te gaan met agressie.

Deze reader is gebaseerd op de training fysieke weerbaarheid.

Het lezen van een reader is niet voldoende om te weten hoe je moet handelen bij agressie en geweld. Fietsen leer je ook niet uit een boekje en dat geldt evenzo voor het omgaan met agressie en geweld. Daarom is training vereist. De reader kan dienen als handleiding voor medewerkers die (nog) geen training hebben gehad. Tevens kan de reader helpen om de inhoud van de training te herinneren als dit weer wat is weggezakt.

Klik [hier](#) om de reader te openen.

Na het incident

Dit document beschrijft de procedure *nadat* een incident heeft plaatsgevonden. EHBI (Eerste Hulp Bij / tijdens Incidenten) wordt niet behandeld in dit protocol.

De agressie tegen de medewerker kan door drie partijen plaatsvinden. In de eerste plaats een collega. In de tweede plaats door een cliënt en in de derde plaats door bezoekers. In dit protocol wordt beschreven wat er moet gebeuren als één van deze genoemde partijen agressie richting de medewerker vertoont.

Leeswijzer

In de eerste drie hoofdstukken staat beschreven wat te doen bij agressie door een collega, cliënt of bezoeker. Deze hoofdstukken bieden kort een overzicht van de acties die moeten plaatsvinden. Er zijn twee hoofdstukken met verdiepende informatie aan toegevoegd. Het vierde hoofdstuk beschrijft de opvang en nazorg gedetailleerd. Het vijfde hoofdstuk biedt extra informatie over aangifte doen. Het zesde en laatste hoofdstuk is een stroomschema waarin alle informatie visueel op één A4 wordt weergegeven.

Je wordt direct naar een paragraaf verwezen door deze aan te klikken terwijl je de Ctrl-toets ingedrukt houdt.

1. Agressie door een collega.....	12
2. Agressie door een cliënt.....	13
3. Agressie door een bezoeker.....	14
4. Bedrijfsopvang.....	15
5. Aangifte doen.....	17
6. Stroomschema.....	19

1. Agressie door een collega

Wanneer een medewerker te maken krijgt met agressie of geweld door een collega, gaat het slachtoffer als eerste met de dader zelf in gesprek. Dat kan direct zijn of op een later tijdstip, afhankelijk van de ernst van de agressie. Mocht dit niet mogelijk zijn of niet afdoende dan moeten de volgende stappen ondernomen worden.

Melden

Het incident wordt gemeld via een *melding incident medewerker*. Deze melding is in InSite te maken. Hoe de melding in te vullen wordt in InSite uitgelegd. Je kunt kiezen of de melding naar de leidinggevende moet gaan of naar de vertrouwenspersoon. In sommige gevallen kan het de leidinggevende zelf zijn die agressie vertoont. Bijvoorbeeld door seksuele intimidatie. Het is dan uiteraard niet wenselijk dat de melding naar de leidinggevende zelf gaat.

Het kan zijn dat het incident dermate ernstig is, dat een formulier invullen niet afdoende is. In dat geval neemt de medewerker direct contact op met de leidinggevende. Het is uiteraard ook in dit geval mogelijk om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon voor medewerkers.

Opvang

De behoefte aan nazorg wordt door de medewerker zelf aangegeven op het meldingsformulier. De nazorg kan zowel door de leidinggevende als door de vertrouwenspersoon plaatsvinden. Indien de leidinggevende of de vertrouwenspersoon aanvoelt dat de casus dermate ernstig is dat het zijn kennis en kunde te buiten gaat, schakelt hij in overleg met het slachtoffer een externe hulpverlener in. Zie voor gedetailleerde informatie over opvang en nazorg de procedure [bedrijfsopvang](#).

Sancties toepassen

Behalve dat er aandacht is voor het slachtoffer, kan het ook zijn dat er aandacht nodig is voor de dader in de vorm van sancties. De vorm en de zwaarte van de sancties verschillen per incident. Zie de [gedragscode agressie en geweld](#) voor meer informatie hieromtrent. De leidinggevende en / of de vertrouwenspersoon staan het slachtoffer hierin bij.

Klachtencommissie

Wanneer het slachtoffer er niet uitkomt met de dader en de leidinggevende en / of de vertrouwenspersoon hier ook geen uitkomst in kunnen bieden, is de klachtencommissie een optie. De klachtencommissie behandelt klachten van medewerkers middels een daartoe vastgestelde procedure en geeft uiteindelijk een advies. Het advies van de klachtencommissie is gericht aan de Raad van Bestuur. Deze beslist uiteindelijk of de klacht wordt ingewilligd en of de klager – in dit geval het slachtoffer – gelijk krijgt. Zie het document "[klachtenregeling](#)" voor meer informatie over de klachtencommissie.

2. Agressie door een cliënt

Agressie door cliënten komt op sommige locaties vaak voor, op sommige locaties zelden tot nooit. Op locaties waar veel agressie voorkomt zal de hier volgende procedure niet altijd even nauwkeurig gevolgd worden. Toch is het belangrijk dat er in ieder geval altijd gemeld wordt. Aan de hand van meldingen kan geconstateerd worden of er een specifieke aanpak op een locatie nodig is. Ook de nazorg start meestal naar aanleiding van de melding. Als het gaat om de cliënt, dan staan begrip voor diens gedrag vanuit zijn beperkingen en afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen centraal.

Melden

Regelmatig is er de vraag wanneer er nu wel, en wanneer er niet gemeld moet worden. Houd de stelregel aan dat alle gedrag gemeld wordt wat ook niet geaccepteerd zou worden van bijvoorbeeld de buurman of iemand op straat. Het melden van het incident medewerker kan in InSite. Hoe de melding in te vullen wordt in InSite uitgelegd. De melding gaat automatisch naar de leidinggevende.

Opvang

Het team is de eerste plaats om een incident te bespreken. Het kan zijn dat de medewerker behoefte heeft aan nazorg. De eigen leidinggevende is de eerste persoon die de nazorg geeft. Leidinggevendenden zijn opgeleid om slachtoffers van agressie en geweld (door cliënten) op te vangen en te begeleiden in de verwerking. Binnen een dag na de melding neemt de eigen leidinggevende of diens vervanger contact op met het slachtoffer. De leidinggevende is in staat om te bepalen of er extra hulp nodig is of niet. Indien wel, dan neemt de leidinggevende contact op met de organisatie die medewerkers snel en professioneel kan helpen na een incident. Zie voor gedetailleerde informatie over opvang en nazorg de procedure bedrijfsopvang.

Maatregelen toepassen

De consequenties die aan cliënten worden opgelegd, zijn van een andere orde dan sancties die aan medewerkers of derden worden opgelegd. De maatregel is sterk afhankelijk van het begripsvermogen van de cliënt, zijn leerbaarheid en de oorzaak en intentie van zijn gedrag. Toch is het de bedoeling dat ook cliënten, binnen hun mogelijkheden, beseffen dat agressie en geweld nooit een goede oplossing is. Daarom kunnen er ook maatregelen worden getroffen richting de cliënt. Zie voor de inhoud van deze maatregelen de gedragscode agressie en geweld. Houdt bij het toepassen van maatregelen altijd rekening met de zorgplicht van de organisatie en datgene wat de wet gebiedt en verbiedt. Sommige maatregelen zijn ingrijpend. De leidinggevende neemt de uiteindelijke beslissing in nauw overleg met externe deskundigen zoals de gedragsdeskundige (GZ) of specialist ouderengeneeskunde (VVT).

3. Agressie door een bezoeker

Het kan in sommige gevallen voorkomen dat bezoekers agressie of geweld gebruiken richting medewerkers. Onder bezoekers worden zowel bezoekers van cliënten als andere bezoekers van de locatie verstaan zoals bijvoorbeeld leveranciers.

Melden

Meld onacceptabel gedrag van bezoek via InSite (en evt. direct) aan de leidinggevende. Leg het incident ook altijd vast in het dossier (van bijv. de cliënt waar het bezoek voor komt of het dossier van de leverancier).

Opvang

De medewerker geeft in InSite aan of er behoefte is aan nazorg. De nazorg wordt in eerste instantie verzorgd door de eigen leidinggevende. De leidinggevende is opgeleid om slachtoffers van agressie en geweld op te vangen en te begeleiden in de verwerking. Binnen een dag na de melding de leidinggevende of diens vervanger contact op met het slachtoffer. De leidinggevende is in staat om te bepalen of er extra hulp nodig is of niet. Indien wel, dan neemt de leidinggevende contact op met een organisatie die medewerkers snel en professioneel kan helpen na een incident. Zie voor gedetailleerde informatie over opvang en nazorg de procedure bedrijfsopvang.

Sancties

Behalve dat er aandacht is voor het slachtoffer, kan het ook zijn dat er aandacht nodig is voor de dader in de vorm van sancties. De vorm en de zwaarte van de sancties verschillen per incident. Zie de gedragscode agressie en geweld voor meer informatie hieromtrent. De leidinggevende kan het slachtoffer hierin bijstaan.

4. Bedrijfsopvang

Bedrijfsopvang is er om medewerkers die het slachtoffer van een incident zijn op te vangen en professionele nazorg te verlenen. Doel is dat het slachtoffer zo min mogelijk nadelige gevolgen van het incident ondervindt en weer op een gezonde wijze aan het werk kan. De aard van de incidenten kan verschillen en zodoende de opvang ook. Om kennis in de organisatie te borgen zijn alle leidinggevenden opgeleid om medewerkers op te vangen en te begeleiden na een incident. Daarnaast is er een vertrouwenspersoon die te allen tijde bereikbaar is als de leidinggevende volgens het slachtoffer niet de juiste persoon is. In dit stuk wordt uitgelegd hoe de opvang binnen Zorggroep Sirjon is geregeld.

Proces incident

1. Wanneer er een incident plaatsvindt, meldt het slachtoffer dit incident in InSite. Dat kan onder het kopje Mijn gegevens > Meldingen > Meldingen Incident medewerker. Bij het melden van het incident geeft het slachtoffer aan of er behoefte is aan nazorg.
2. Daarnaast gaat het slachtoffer in gesprek met de collega's uit het eigen team. Doe dit zo snel mogelijk na het incident. De teamleden kunnen als hulpmiddel bij dit gesprek het [reflectieformulier](#) gebruiken.
3. Indien de medewerker in InSite heeft aangegeven behoefte hebben aan nazorg, neemt de leidinggevende contact op met het slachtoffer. De leidinggevenden is opgeleid om de eerste opvang na een incident te verzorgen. Leidinggevenden zijn geen professionele hulpverleners. Hij of zij biedt een luisterend oor, kan goede begeleiding bieden en heeft tegelijkertijd de expertise om de traumaverwerking in de gaten te houden.
4. Wanneer een leidinggevende merkt dat de verwerking niet gaat zoals dat hoort, verwijst deze altijd door naar een professionele hulpverlener. Dit kan door middel van het aanmeld- en terugkoppelingsformulier BMW, welke op het kwaliteitshandboek staat.
5. De externe hulpverlener gaat een traject in met het slachtoffer. Indien nodig worden hier (in)direct betrokkenen zoals collega's of familie bij betrokken. Uiteraard in overleg met de leidinggevende.
6. Het kan zijn dat een langdurig hulpverleningstraject nodig is vanwege bijvoorbeeld eerdere traumatische ervaringen die weer terug komen. De hulpverlener zal dit altijd in overleg met de leidinggevende starten.

Proces ernstige incidenten

Bewust is niet aangegeven wanneer een incident ernstig is en wanneer niet. Dit is voor het grootste deel afhankelijk van de beleving van het slachtoffer. Zaken zoals ervaringen uit het verleden spelen een grote rol bij de vraag of een incident ernstig is of niet. Als er acuut lichamelijke hulp nodig is, spreekt het uiteraard voor zich dat een incident ernstig is.

1. In (zeer) ernstige gevallen is het denkbaar dat melden in InSite niet de eerst voor de hand liggende actie is. Bel in dat geval altijd direct de leidinggevende.
2. Schakel ook direct de medewerkers met een EHBO opleiding in. Wie dat zijn, staat aangegeven in het BHV beleid. Dit beleid ligt op elke locatie op een vaste plaats. In hoofdstuk 3 (meestal pagina 4) staat welke collega's BHV'er zijn of een EHBO opleiding hebben. Elke BHV'er heeft een EHBO opleiding.

3. De leidinggevende schakelt direct externe hulpverlening in voor het slachtoffer en eventueel voor het team. Zie voor de procedure de voorgaande pagina. Snelle hulp is noodzakelijk om te voorkomen dat het slachtoffer langdurig thuis komt te zitten vanwege bijvoorbeeld psychische verwerkingsproblemen.
4. Meld het incident achteraf in InSite.

Reflectieformulier

Dit formulier is een hulpmiddel voor collega's om het gesprek aan te gaan met een collega die te maken heeft gehad met agressie en geweld door een cliënt. Het formulier is een praktisch hulpmiddel. Het is niet verplicht om verslag te leggen.

Bespreek kort wat er gebeurd is. Doe dit aan de hand van de volgende punten:

- Een concrete beschrijving van de situatie
 - Veroorzaker en doelwit van het incident.
 - Aanleiding tot het incident.
 - Gebruikte middelen door agressor.
 - gevolgen van het incident.
- Een beschrijving van jouw gedachten.
- Een beschrijving van jouw gevoelens.
- Hoe ernstig was het incident voor jou?
- Een beschrijving van de doel(en) die je voor ogen had (bewust of onbewust) tijdens het werken voordat het incident plaats vond.
- Een beschrijving van jouw concrete gedrag, de acties die je genomen hebt.
- Een beschrijving van de effecten van jouw gedrag/acties.
- Conclusies;
- Het analyseren van deze conclusies;

Nog enkele aanvullende vragen om van te leren als team:

- Waren er tijdens het incident voldoende collega's in de buurt?
- Waren er van tevoren al incidenten waardoor je het incident kon zien aankomen?
- Hoe is de (eerste) opvang georganiseerd en wat vond je daarvan?

5. Aangifte doen

Wanneer een medewerker of met name een cliënt een strafbaar feit heeft gepleegd, is aangifte niet direct de eerste stap. Aangifte is in veel gevallen zelfs de zwaarste en laatste maatregel die genomen wordt. Er zijn goede alternatieven in bijvoorbeeld een gesprek met de wijkagent. Daarnaast kan er ook gemeld worden bij het lokale politiebureau zonder dat er sprake is van aangifte. Daarvoor is overigens wel nodig dat er contact is met het lokale politiebureau.

Wat is aangifte doen?

Aangifte doen is het melden van een gepleegd strafbaar feit bij de politie met als doel te komen tot een vervolging. Het strafbare feit kan een misdrijf of een overtreding zijn. Hiervan wordt een proces-verbaal opgemaakt. Op basis daarvan kan vervolging (door bijv. het uitdelen van een boete) plaatsvinden. De politie voert het onderzoek naar de veroorzaker en alle omstandigheden uit. De politie stuurt een dossier naar het Openbaar Ministerie (OM). De officier van justitie, werkzaam bij het OM, heeft naast de leiding van het politieonderzoek ook de taak om te beslissen wat er met het dossier en de veroorzaker gebeurt. Dat kan een boete zijn voor de veroorzaker, maar de officier van justitie kan de zaak ook voorleggen aan een rechter.

Waarom aangifte?

Aangifte doen heeft verschillende doelen. In de afweging of er wel of geen aangifte wordt gedaan, kan worden meegenomen of de beoogde doelen gehaald kunnen worden.

1. Als medewerker geef je een duidelijk signaal dat je agressief gedrag niet accepteert;
2. Je neemt jezelf serieus door een grens te stellen;
3. Aangifte doen de verwerking van het agressie incident kan vergemakkelijken;
4. Als werkgever geef je een duidelijk signaal geeft dat je het gedrag niet accepteert;
5. Je werkgever eventuele schade makkelijker kan verhalen;
6. De cliënt weet dat de organisatie agressie niet tolereert;
7. De politie op de hoogte komt van incidenten door bepaalde personen en in bepaalde instellingen en beter kan reageren. Dit kan overigens ook door een gesprek met de wijkagent of door te melden op het bureau.

Wanneer doe je aangifte?

Een medewerker kan te allen tijde zelf aangifte doen. Het is wenselijk dat er namens de organisatie aangifte wordt gedaan. Dat kan nadat het besluit tot aangifte in multidisciplinair overleg is genomen. Wanneer een collega, bezoeker of cliënt een strafbaar feit richting een medewerker heeft gepleegd, dan kan de medewerker of de werkgever aangifte doen. Vooral bij cliënten kan het lastig zijn om een juiste keuze te maken. Een goede afweging kan gemaakt worden met behulp van de zeven bovenstaande punten. Als een er een strafbaar feit door een cliënt is begaan, die niet de vermogens heeft om te begrijpen wat hij / zij heeft gedaan, dan is aangifte doen wellicht niet op zijn plaats. Tegen een cliënt echter, die doelbewust en met volledig bewustzijn medewerkers bedreigd of mishandeld, kan aangifte wel zinvol en op zijn plaats zijn. Het slachtoffer kan deze afweging het beste samen met collega's en / of de leidinggevende maken.

Wie doet aangifte?

Zowel de medewerker als de werkgever kunnen aangifte doen als er een strafbaar feit is gepleegd richting de medewerker. Wanneer de werkgever aangifte doet namens de medewerker, dan is dat voor de medewerker een duidelijk signaal dat hij / zij gesteund wordt door de organisatie. Het is overigens verstandig om als werkgever al van te voren contact te hebben met de politie, bijvoorbeeld met de wijkagent. Dit vergroot het onderlinge begrip bij een aangifteproces.

Hoe doe je aangifte?

Als de werkgever en / of de medewerker tot het besluit is gekomen om aangifte te doen, dan worden de volgende stappen ondernomen:

1. Verzamel alle informatie van het incident m.b.v. de 7 W's:
 - a. Wie?
 - b. Wat?
 - c. Waar?
 - d. Waarmee?
 - e. Welke wijze?
 - f. Wanneer?
 - g. Waarom?
2. Maak een afspraak voor het doen van aangifte. Bel hiervoor het algemene nummer van de politie: 0900-8844.
3. Doe aangifte onder het adres van uw organisatie (domiciliekeuze).
4. Is er schade? Zorg ervoor dat deze in de aangifte wordt opgenomen.
5. De politie zal vragen of er ondersteuning door slachtofferhulp nodig is. Het is aan de medewerker om hier wel of niet op in te gaan.
6. Besef dat de medewerker opgeroepen kan worden door de politie of rechter om de verklaring toe te lichten.

Indien de medewerker zelf aangifte doet, meldt dit dan aan de leidinggevende. Het is toegestaan om aangifte te doen onder het adres van de organisatie.

6. Stroomschema

Het hieronder getoonde stroomschema is een samenvatting van de hoofdstukken 1 t/m 5 van het deel “na het incident”. In met namen hoofdstuk 4 is een schriftelijke uitwerking van dit stroomschema te vinden.

