

Agressieprotocol Diamant-groep

In de afgelopen jaren is er binnen de samenleving een toename van agressief gedrag. Ook de medewerkers van de Diamant-groep worden hier in toenemende mate mee geconfronteerd. In dit protocol geven we aan hoe we hiermee omgaan binnen onze organisatie.

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Waar, wanneer, hoe en waarom?
3. Rol van de verschillende partijen
4. Maatregelen naar de dader van agressie
5. Nazorg slachtoffers
6. Preventie
7. Registratie
8. Meldingsformulier agressie

1. Inleiding

De medewerkers van de Diamant-groep die last hebben van agressie kunnen we in twee groepen onderscheiden:

1. Medewerkers met publiekscontacten. Denk bijvoorbeeld aan medewerkers in toezicht-houdende functies, balie- en receptie-medewerkers, medewerkers werkzaam bij Groen, Bouw, Schoonmaak, Post en Catering. De agressie naar deze medewerkers hangt samen met hun functie en komt voornamelijk van publiek van buiten de organisatie.
2. Leidinggevendenden, begeleiders en medewerkers. Bijvoorbeeld afdelingshoofden, trajectbegeleiders, intercedenten en medewerkers van ondersteunende afdelingen (baliemedewerkers, P&O-medewerkers, verzuimcoördinator). De agressie naar deze functionarissen komt voornamelijk van medewerkers en trajecters van de Diamant-groep zelf.

Belangrijk onderscheid tussen deze twee groepen is dat we in de eerste groep te maken hebben met externe veroorzakers (publiek van buiten de organisatie) en bij de tweede groep met interne veroorzakers (collega's en medewerkers van de Diamant-groep). Bij de eerste groep gaat het voornamelijk om de **sociale veiligheid** van onze medewerkers, bij de tweede groep gaat het om **ongewenste omgangsvormen** binnen de organisatie.

Daarnaast kunnen uiteraard collega's binnen een afdeling of werkverband, inleners, klanten, de bedrijfsarts, externe deskundigen en burgers geconfronteerd worden met agressie.

De impact van agressie op een individuele medewerker is vrijwel altijd bijzonder groot. Met betrekking tot agressie willen we binnen de Diamant-groep:

- Duidelijk maken dat agressie onder geen enkele voorwaarde acceptabel is en ervoor zorgen dat iedereen hiervan op de hoogte is (normen)
Onze medewerkers zo veel als mogelijk veilige werkplekken bieden
- Goede maatregelen en voorzieningen treffen om agressie te voorkomen
Duidelijke afspraken hebben hoe we met agressie binnen de organisatie omgaan zowel naar het slachtoffer als de veroorzaker

1. Waar, wanneer, hoe en waarom?

Onder agressie verstaan we iedere vorm van gedrag wat gericht is op het teweegbrengen van onlustgevoelens bij de medewerkers van de organisatie, dan wel op het doelbewust toebre-

gen van schade. Het gedrag gaat gepaard met geweld of geweldsdreiging. De agressie staat in relatie tot de functie of het functioneren van de organisatie waartegen het gericht is (definitie uit het boek 'Agressiebeheersing', auteur A. Klaassen).

Agressie doet zich binnen de Diamant-groep op verschillende plekken voor: op straat, op de werkvloer (binnen en buiten), tijdens individuele gesprekken, aan de telefoon, bij huisbezoeken, in het bedrijfsrestaurant maar ook tijdens feestjes e.d..

Ook het tijdstip van agressie kan zeer divers zijn: agressie kan in principe op elk moment van de dag (en ook avond) voorkomen.

De uitingsvormen van agressie kunnen zeer divers zijn. We onderscheiden:

- Verbale agressie (bijvoorbeeld schelden, schreeuwen, treiteren)
- Fysieke agressie (bijvoorbeeld slaan of vastgrijpen)
- Psychische agressie/intimidatie (dreigen, chanteren, pesten, stalken)

Waarom zijn mensen agressief? Er zijn in het algemeen drie oorzaken:

- Frustratie-agressie: de agressie kan een reactie zijn op wat iemand overkomt of overkomen is. Hij voelt zich tekort gedaan, niet begrepen of miskend.
- Instrumentele agressie: agressie wordt ingezet om een vooraf gesteld doel te bereiken. De agressor dreigt en manipuleert met agressie in de wetenschap dat hij hiermee zijn zin kan krijgen.
- Agressie ten gevolge van psychopathologie: de agressie wordt soms verklaard door psychiatrische ziektebeelden. De agressie bij mensen met een psychische stoornis is het gevolg van een innerlijk proces in het hoofd van de persoon.

Voorop staat dat we geen enkele vorm van agressie binnen de Diamant-groep accepteren!

2. Rol van de verschillende partijen

Bij agressie zijn verschillende partijen betrokken. Hieronder een overzicht van hun belangrijkste rollen ter voorkoming en reactie op agressie.

Management (CMT en MT)

- Voert een actief beleid ter voorkoming en correctie op agressie
- Faciliteert maatregelen gericht op terugdringen van agressie
- Ondersteunt de leidinggevende desgewenst bij de opvang van de medewerker en/of bij het uitzetten van actie naar de dader.

Leiding

- Is verantwoordelijk voor de eerste opvang van de slachtoffers
- Maakt indien gewenst een afspraak voor professionele opvang van het slachtoffer
- Vult samen met het slachtoffer het registratie-formulier in en zendt een kopie door naar de arbo- en milieucoördinator
- Doet indien aan de orde aangifte bij de politie eventueel ondersteunt door de arbo- en milieucoördinator
- Adviseert de vestigingsdirecteur over te nemen maatregelen
- Evalueert het incident, de eerste opvang en de nazorg na enige weken met het slachtoffer
- Stelt het onderwerp agressie regelmatig aan de orde binnen het werkoverleg
- Initieert acties die kunnen bijdragen tot preventie van agressie binnen de eigen werkeenheden, afdeling of bedrijfs onderdeel (in het bedrijfsplan van de vestiging/ bedrijfs onderdeel).

Arbo- en milieu coördinator

- Analyseert agressievoorvallen aan de hand van de registratieformulieren en doet van hieruit voorstellen aan het management
- Stelt agressie-incidenten aan de orde binnen het AMAC-overleg van de vestiging
- Ondersteunt de leidinggevende desgewenst bij het doen van aangifte bij de politie
- Wikkelt schadeclaims af voor slachtoffers van agressie (loonschade of materiele schade) en schakelt hierbij de Juridische afdeling van Concern in
- Is verantwoordelijk voor de update van het agressieprotocol.

Medewerkers

- Stellen incidenten aan de orde en melden deze bij hun leidinggevende
- Doen het maximale om agressie en geweld te voorkomen door eigen houding en gedrag.

Gebouwbeheerder

- Zorgt voor veiligheid in het gebouw
- Regelt technische veiligheidsvoorzieningen (b.v. alarm).

Personeelsadviseur

- Adviseert de leidinggevende en directeur over te nemen (disciplinaire) maatregelen
- Is aanwezig bij het eventuele hoorgesprek
- Adviseert over en organiseert opleidingen.

4. Maatregelen naar de dader van agressie

Hierbij maken we onderscheid tussen interne veroorzakers (eigen medewerkers van de Diamant-groep en externe veroorzakers van agressie.

Interne daders

Bij interne veroorzakers hebben we te maken met eigen medewerkers en collega's. Hierbij is sprake van ongewenste omgangsvormen. Afhankelijk van de ernst van het incident en eventuele herhaalde misdraging kunnen de volgende maatregelen aan de orde zijn.

Mondelinge waarschuwing en registratie voorval

De leidinggevende besluit de medewerker mondeling te waarschuwen. In het personeelsdossier en het geautomatiseerde systeem wordt wel een aantekening gemaakt. Er wordt zo concreet mogelijk genoteerd wat er is voorgevallen evenals de datum van de mondelinge waarschuwing. De medewerker wordt van deze notitie op de hoogte gesteld.

Schriftelijke rapportage en correctiegesprek

De leidinggevende maakt een rapportage van het incident en maakt een afspraak met de medewerker voor een correctiegesprek. Van het correctiegesprek wordt een verslag gemaakt wat wordt opgeborgen in het personeelsdossier. De betrokken medewerker tekent het verslag (voor gezien) en ontvangt een kopie van het verslag.

Opleggen van een disciplinaire maatregel

Wanneer we een disciplinaire maatregel overwegen, moet het incident goed onderzocht worden en krijgt de medewerker de gelegenheid om zijn verhaal te doen. Hiertoe organiseren we een hoorgesprek met de directeur van de vestiging. In dit hoorgesprek geeft de directeur aan dat we voornemens zijn een disciplinaire maatregel op te leggen. Van dit hoorgesprek wordt een verslag opgemaakt wat door de medewerker ondertekend moet worden. Vervolgens kan de maatregel worden uitgevoerd. Ook kunnen we bepalen de straf nog niet uit te voeren als binnen een vastgestelde termijn de medewerker zich niet opnieuw schuldig maakt aan onge-

wenst gedrag of als voldaan wordt aan bijzondere voorwaarden (bijvoorbeeld het inschakelen van externe hulp of begeleiding).

De disciplinaire maatregelen zijn opgenomen in de CAO of het arbeidsvoorwaardenreglement van de betreffende rechtspositie. De afdeling P&O kan hierover adviseren.

Schorsing/Non-actiefstelling

Soms is het noodzakelijk het voorval nader te onderzoeken. Schorsing en non-actiefstelling – met doorbetaling van salaris – behoort dan tot de mogelijkheden. De medewerker moet zowel mondeling als schriftelijk hiervan op de hoogte gesteld worden. Ook is het mogelijk een terreinverbod voor de duur van de schorsing op te leggen. De schorsing dient zich zoveel als mogelijk te beperken tot enkele dagen.

Aangifte bij politie

Van ernstige bedreigingen, vernielingen en/of agressie doen we altijd aangifte bij de politie. Het is verplicht om dit binnen 24 uur te doen. De aangifte moet worden gedaan door het slachtoffer.

Schade

Eventuele schade wordt verhaald op de medewerker in overleg met de Juridische afdeling van StienK.

Externe daders

Bij externe daders zijn de mogelijkheden om op te treden uiteraard beperkter.

Aangifte bij politie

Ook hier doen we bij ernstige bedreiging, vernieling en/of agressie aangifte bij de politie. Voor nadere informatie zie boven.

5. Nazorg slachtoffers

Eerste opvang

De leidinggevende zorgt voor de eerste opvang van het slachtoffer. Zorg dat de medewerker zo snel als mogelijk wordt opgevangen en stuur mensen niet zonder meer naar huis na het gesprek maar geef ze de gelegenheid de ervaring met collega's te delen.

Onderschat als leidinggevende echter de impact van de agressie niet op de medewerker: de leidinggevende zal ook op een later moment nog terug moeten komen op het gebeurde en informeren hoe het gaat.

In de eerste opvang wordt vooral aandacht besteed aan de emotionele opvang van betrokkene. Daarna kan de leidinggevende samen met betrokkene het registratie-formulier invullen waarin ook vragen aan de orde komen met betrekking tot de gewenste nazorg van betrokkene.

Nog even op een rij:

- Biedt emotionele steun: laat het slachtoffer zijn verhaal vertellen Biedt structuur: denk b.v. aan het waarschuwen van familieleden, het vervoer naar huis, begeleiden bij het doen van aangifte, het invullen van het registratie-formulier, afspraken voor de volgende dag(en).
- Geef informatie: vertel de medewerker dat het gebeurde een grote impact kan hebben met veel emoties. Biedt daarbij hulp aan.

Bij ernstige gevallen

Bij ernstige voorvallen kan medische of psychische steun worden geboden. Zo nodig schakelt de leidinggevende de bedrijfsarts in, die kan beoordelen of deskundige begeleiding gewenst is en verwijzen naar een deskundige.

Ook kan de medewerker contact opnemen met Bureau Slachtofferhulp.

Schade

De dader wordt aansprakelijk gesteld voor eventuele schade die is ontstaan. De schade kan bestaan uit loonschade en materiele schade. Voor de materiele schade kan de afdeling Juridische Dienstverlening ingeschakeld worden. De arbo- en milieucoördinator zorgt voor het afwerken van de loonschade.

Evaluatie

Na enkele weken evalueert de leidinggevende het voorval met de medewerker voor wat betreft de opvang en de nazorg. Indien aan de orde kan de medewerker geïnformeerd worden over eventuele acties naar de dader. Het incident kan ook aanleiding zijn om afspraken of werkwijzen bij te stellen voor de betreffende medewerker, afdeling of de totale Diamantgroep.

6. Preventie

Uiteraard moeten we ons zoveel mogelijk richten op maatregelen waarmee we agressie kunnen voorkomen. Hieronder noemen we een aantal onderwerpen. Naar aanleiding van incidenten, de risico inventarisatie en evaluatie (RIE) en suggesties van medewerkers kunnen we hier altijd preventieve maatregelen aan toevoegen.

Gedragscodes ongewenste omgangsvormen

- Voor de ongewenste omgangsvormen binnen de Diamant-groep geldt voor leidinggevendenden, begeleiders en medewerkers van ondersteunende afdelingen de volgende gedragscode:
- Ben niet tolerant ten aanzien van agressief gedrag en ongewenste omgangsvormen van een medewerker (stel grenzen!): spreek de medewerker op het ongewenste gedrag aan
- Toon interesse voor de medewerker, zorg dat je weet wat de medewerkers bezighoudt
- Ben alert op ongewenste omgangsvormen tussen medewerkers onderling en spreek medewerkers hierop aan
- Kom gemaakte afspraken na en ben duidelijk in de communicatie ter voorkoming van frustratie/agressie
- Geef eerlijke en volledige informatie bij een (over) plaatsing van een medewerker naar een (andere) werkplek en bedenk dat het verplaatsen van medewerkers in geval van agressie geen oplossing is voor het probleem
- Beloon agressie niet wanneer de medewerker het heeft ingezet om zijn zin te krijgen (instrumentele agressie)
- Schakel een collega (of indien op de locatie aanwezig de beveiligingsmedewerker in) bij gesprekken met een hoog risico of voer het gesprek met twee personen
- Maak binnen de werkeenheden of het gebouw afspraken over hoe omgegaan wordt met calamiteiten m.b.t. agressie
- Zorg voor optimale werkplekken: houd rekening met de geschiktheid van een werkplek voor een individuele medewerker (b.v. grootte van een afdeling, cultuur);
- Bespreek het onderwerp agressie regelmatig binnen het werkoverleg en zorg dat er over dit onderwerp een open cultuur ontstaat zodat medewerkers er open over durven en kunnen spreken
- Beperk of verbied het gebruik van sterke drank bij feestjes en/of recepties.

Gedragcode sociale veiligheid

- Voor medewerkers die in het openbaar werken en met publiek te maken hebben geldt de volgende gedragscode:
- Ben klant- en servicegericht
- Probeer onnodige wachttijden of andere veroorzakers van irritatie van publiek zoveel mogelijk te voorkomen
- Breng je zelf niet onnodig in moeilijke situaties en zorg voor ondersteuning van collega's.
- Zorg voor goede afspraken binnen het team met betrekking tot agressie.

Informatie naar medewerkers

Alle nieuwe medewerkers worden bij hun indiensttreding geïnformeerd over de afspraken van dit agressieprotocol. De huidige medewerkers informeren we in het werkoverleg over de afspraken uit het protocol. Iedereen binnen de organisatie hoort op de hoogte te zijn van het beleid en de afspraken. Het agressieprotocol komt beschikbaar via het Diamant-net.

Deskundigheidsbevordering

Voor medewerkers van de Diamant-groep die het risico lopen met agressie geconfronteerd te worden, is het van groot belang hierop goed voorbereid te zijn. Hoe kan je het best reageren op agressieve reacties? Wat moet je vooral niet doen? etc.

Een training conflicthantering of agressiebeheersing is hierbij raadzaam.

Deskundigheidsbevordering voor leidinggevendenden die regelmatig te maken hebben met opvang van medewerkers die met agressie-incidenten te maken hebben is noodzakelijk voor een adequate opvang en nazorg.

De afdeling P&O kan over de mogelijkheid van deze training meer informatie verschaffen.

Gebouw- en werkplekontwerp

De inrichting van een gebouw en een werkplek is van belang ter voorkoming van agressie. Denk hierbij aan de inrichting van spreekkamers en balies, klantvriendelijke ontvangstruimtes, aangename werkplekken. Ook kun je hierbij denken aan technische hulpmiddelen b.v. mobiele telefoons of portofoons voor medewerkers die in verband hun werk niet direct kunnen terugvallen op een collega of cameratoezicht.

De arbo- en milieu coördinator kan hierin adviseren.

7. Registratie

Elk voorval van agressie – ook de minder ernstige - meldt de leidinggevende op het agressie-registratieformulier. Eventueel wordt een rapportage toegevoegd en wordt dit vervolgens verstuurd naar de arbo- en milieu coördinator van de vestiging.

Het doel van de registratie is tweeledig:

- Het draagt er toe bij dat alle noodzakelijke vragen en onderwerpen van een incident aan bod komen zodat we het voorval goed afwerken
- De gegevens analyseren we en gebruiken we als managementinformatie voor het uitzetten van preventieve en correctieve maatregelen.

8. Registratie

Elk voorval van agressie – ook de minder ernstige - meldt de leidinggevende op het agressie-registratieformulier. Eventueel wordt een rapportage toegevoegd en wordt dit vervolgens verstuurd naar de arbo- en milieucoördinator van de vestiging.

Het doel van de registratie is tweeledig:

- Het draagt er toe bij dat alle noodzakelijke vragen en onderwerpen van een incident aan bod komen zodat we het voorval goed afwerken
- De gegevens analyseren we en gebruiken we als managementinformatie voor het uitzetten van preventieve en correctieve maatregelen.