

Checklist toetsing beleid Publieksagressie

1. Inleiding

Stap 1. *Stel vast in welke fase de aanpak van agressie en geweld zich in uw organisatie bevindt*

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

Als uw organisatie zich in de fase A, B of C bevindt, is het uiteraard niet zinvol de gevoerde aanpak van agressie en geweld te evalueren. Wel kunt u nagaan of in de RI&E voor alle functies met publiekscontacten voldoende aandacht aan agressie en geweld is besteed en of de aanpak volledig is (zijn er voorzorgsmaatregelen, zijn er afspraken over adequaat te reageren op agressie, zijn er afspraken over afhandeling van incidenten?).

Bevindt uw organisatie zich in fase D, dan gaat u verder met stap 2.

Stap 2. *Evalueer het gevoerde beleid*

Verzamel hiervoor de beschikbare protocollen en beleidsstukken. Gebruik hiervoor de bijgevoegde checklist (bijlage 1). Beoordeel of het gevoerde beleid voldoende is uitgewerkt vergeleken met actuele inzichten over de aanpak van agressie en geweld. Raadpleeg hiervoor de Arbocatalogus.

Stap 3. *Evalueer de maatregelen per functiegroep*

Inventariseer welke functies met publiekscontacten risico lopen op confrontatie met agressie en geweld. Breng met de bijgevoegde checklist (bijlage 2a en 2b) in kaart welke maatregelen zijn genomen en welke mogelijk ontbreken.

Evalueer de genomen maatregelen (bijlage 3): zijn ze geïmplementeerd en dragen ze bij aan het voorkomen van en beter omgaan met agressie? Betrek hierbij leidinggevend en een vertegenwoordiging van medewerkers. Raadpleeg de Arbocatalogus voor de actuele stand van zaken van de sectorale afspraken.

Stap 4. *Ga na of per functiegroep de trend in agressie en geweld 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 agressie en geweld en aan vermindering van negatieve gevolgen hiervan? Met behulp van enkele indicatoren zoals registratie van incidenten of medewerkerstevredenheidsonderzoek kunt u hier mogelijk zicht op krijgen.

Stap 5. *Stel per functiegroep een eindconclusie op over de beheersing van agressie en geweld*

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

Stap 6. *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 zo nodig actualiseren en verder invullen van het plan van aanpak. Ook kan het verslag dienen ter informatie van de Arbeidsinspectie.

Bijlage 1 Checklist toetsing beleid Publieksagressie

Bent u goed voorbereid op agressie en geweld?	ja	nee	verbeterpunt
Heb u een definitie van agressie en geweld (A&G) geformuleerd?			
Zijn verantwoordelijkheden benoemd en de taken belegd?			
Zijn uw medewerkers betrokken?			
Is de OR betrokken?			
Hebt u voldoende preventiemaatregelen getroffen?			
Zijn de maatregelen zichtbaar/herkenbaar voor uw bezoekers?			
De acht maatregelen ingevoerd: Pakket van maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid	ja	nee	verbeterpunt
1. Laat u externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is?			
2. Stimuleert u de medewerkers elk voorval van A&G te melden?			
3. Registreert u alle voorvallen van A&G tegen de medewerkers?			
4. Traint u de medewerkers in het voorkomen van en omgaan met A&G?			
5. Reageert u binnen 48 uur richting de dader als deze A&G gebruikt tegen uw medewerkers?			
6. Bevordert u dat de medewerkers aangifte doen en/of geeft u strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie?			
7. Verhaalt u de schade op de dader?			
8. Verleent u nazorg aan medewerkers die slachtoffer zijn van A&G?			
Evaluatie en bijstelling	ja	nee	verbeterpunt
Monitort de organisatie de aanpak van A&G?			
Weet u hoeveel personeelsleden bekend zijn met de specifieke norm ten aanzien van A&G?			
Beschikt de organisatie over een meldingsprocedure, waarin onder andere staat wat, wanneer en bij wie gemeld moet worden?			
Weet u hoeveel personeelsleden de regeling kennen?			

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

Bijlage 2a. Evaluatie agressie en geweld per functiegroep

A. Inventariseer de functiegroepen met publiekscontacten en een risico op confrontatie met agressie en geweld.

0 *Functiegroepen handhavingtaken*

1.

2.

3.

4.

5.

0 *Functiegroep met toezichhoudende taken*

1.

2.

3.

4.

5.

0 *Functiegroep met balie- en ontvangttaken*

1.

2.

3.

4.

5.

0 *Overige functies met publiekscontacten en een risico op agressie en geweld*

1.

2.

3.

4.

5.

Bijlage 2b. Evaluatie aanpak agressie en geweld per functiegroep

Functiegroep of functie: _____

Aantal medewerkers: _____

Met welke vormen van agressie en geweld zijn medewerkers de afgelopen twee jaar geconfronteerd?

Vormen van agressie		Niet voor- gekomen	Wel voor- gekomen	Geconstateerde effecten, zoals:
			Aantal malen afgelopen twee jaar	- verzuim - verminderde inzetbaarheid - letsel - verminderd plezier in het werk - verminderd functioneren - gezondheids-/posttraumatische klachten
Geestelijk	met stemverheffing spreken, schreeuwen, schelden, vloeken, dreigen, chanteren, vernederen, lastigvallen, intimideren, discrimineren en pesten in persoonlijk, schriftelijk of telefonisch contact			
Lichamelijk	dreigen met of daadwerkelijk overgaan tot slaan, schoppen, trekken, duwen, spugen			
Met gevaarlijke objecten of via gevaarlijke methoden	bedreigen met een wapen, hond, gereedschap, beroven, gijzelen, moord			
Indirect	getuige zijn van agressie, horen over agressie of zien of lezen dat anderen (bijv. collega's) slachtoffer zijn geweest van geweld. Getuige zijn van brandstichting, vernielen en/of vandalisme			

Toelichting:

Arbeidsrisico's kunt u 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. Als er geen exacte gegevens beschikbaar zijn, probeer dan een schatting te maken op basis van interviews.

