



Basisinspectiemodule

Agressie & Geweld

*Deze **BasisInspectieModule** (BIM) is opgesteld aan de hand van de stand der wetenschap en professionele dienstverlening en is geschreven voor intern gebruik bij de Inspectie SZW. De in deze BIM beschreven werkwijze is algemeen omschreven. Inspecteurs kunnen op grond van de aange troffen situatie in een organisatie afwijken van de hier beschreven werkwijze.*

—

Basis Inspectiemodule Agressie en Geweld

Toepassingsgebied:

Onder agressie en geweld worden incidenten verstaan waarbij een medewerker door derden, zoals bezoekers, cliënten, bewoners e.d. psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden, die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.

Wanneer agressie- of geweldsincidenten zich in een organisatie de laatste jaren hebben voorgedaan en/of in de toekomst redelijkerwijs te verwachten zijn, moet de werkgever op grond van artikel 3 lid 2 van de Arbowet en artikel 2.15 van het Arbobesluit een beleid voeren en daarbij de nodige maatregelen treffen om dergelijke incidenten te voorkomen, te beheersen en de gevolgen ervan te beperken.

We gaan bij de inspecties uit van de stand der wetenschap en professionele dienstverlening (SWPD), zoals die in Nederland met betrekking tot de aanpak van agressie en geweld algemeen aanvaard is en waarvan beheersmaatregelen zoals inventarisatie en evaluatie van de risico's, personele en organisatorische maatregelen, technische voorzieningen, voorlichting, instructie, training, alarmering, melding en registratie van incidenten, opvang van slachtoffers en het aanpakken van daders deel uitmaken.

Doel: - herkennen van het risico agressie en geweld, alsmede de aard en de omvang hiervan
- beoordelen van het risico en de mate van beheersing van dit risico door de werkgever

Ontwikkeld door:

Expertisecentrum, Team Certificatie en Arbeid & Organisatie

Datum goedkeuring en geldigheidsduur:

Datum juridische- en handhavingstoets: 30-06-2013 en 03-07-2013, tevens de vaststelling van de definitieve module.

Deze basis inspectiemodule is geldig totdat wijzigingen in de regelgeving of in de SWPD bijstelling noodzakelijk maken.

Naslagwerken:

Voor veel sectoren is een arbocatalogus beschikbaar, waarin de aanpak van het risico agressie en geweld nader is uitgewerkt.

Inspectievragen

Herkennen gevaar

- A.** Zijn medewerkers de laatste jaren geconfronteerd met agressie en geweld door derden en/of is dit in de nabije toekomst redelijkerwijs te verwachten? Zo nee: einde inspectie. Zo ja: zie **B**.
- B.** In welke functies zijn medewerkers de laatste jaren geconfronteerd met agressie en geweld door derden en/of is dit in de nabije toekomst redelijkerwijs te verwachten?
Voer voor deze functies een inspectie uit aan de hand van de volgende vragen:
- C.** Wat is de aard en de frequentie van de agressie- en geweldsincidenten die de laatste jaren hebben plaatsgevonden?

Beoordelen risico's aan de hand van de getroffen beheersmaatregelen

- 1.** Is het risico agressie en geweld op een deugdelijke wijze opgenomen in een actuele RI&E?
- 2.** Is er een procedure voor het melden, registreren en analyseren van agressie- en geweldsincidenten?
- 3.** Krijgen de betreffende medewerkers voldoende voorlichting, instructies en training m.b.t. agressie en geweld?
- 4.** Is er een protocol vastgesteld met gedragsregels en instructies voor de medewerkers m.b.t. het voorkomen, beheersen en afhandelen van agressie- en geweldsincidenten?
- 5.** Zijn er huisregels vastgesteld en bekend gemaakt, waaraan derden zoals cliënten of bezoekers zich dienen te houden?
- 6.** Zijn er afdoende preventieve organisatorische en personele maatregelen getroffen, gericht op risicovolle taken, locaties, werktijden, cliënten of bezoekers?
- 7.** Zijn de benodigde technische en bouwkundige voorzieningen getroffen om agressie en geweld te voorkomen dan wel te beperken?
- 8.** Is er een goed werkend alarmsysteem of communicatiemiddel met daaraan gekoppeld een adequate alarmprocedure?
- 9.** Is de opvang, ondersteuning en eventuele nazorg voor slachtoffers van een agressie- of geweldsincident goed geregeld?
- 10.** Is de aanpak van daders van agressie- en geweldsincidenten goed geregeld?
- 11.** Wordt de aanpak van agressie en geweld met het bijbehorende pakket van beheersmaatregelen regelmatig geëvalueerd?

Toelichting op de inspectievragen

Wijze van inspecteren op agressie en geweld

Om de inspectievragen te kunnen beantwoorden is het noodzakelijk om naast het inspecteren van risicovolle werksituaties ook gesprekken te voeren met (vertegenwoordigers van) de werkgever en de Ondernemingsraad. Ook is het nodig om interviews te houden met medewerkers die in hun werk met agressie en geweld te maken (kunnen) krijgen. Bij dit laatste kan de inspecteur kiezen tussen het houden van enkele individuele interviews met medewerkers en het organiseren van een groepsinterview.

De hulpvragenlijst die als bijlage bij deze BIM is gevoegd, kan desgewenst als leidraad of checklist gebruikt worden bij deze interviews. Dit is een hulpmiddel om een goed en compleet beeld te krijgen van de risico's op het gebied van agressie en geweld. Daarnaast wordt door het stellen van deze vragen duidelijk of de getroffen maatregelen toereikend zijn en of deze goed werken in de dagelijkse praktijk.

In een grote organisatie mogen we verwachten dat afspraken en procedures m.b.t. de beheersing van agressie en geweld schriftelijk zijn vastgelegd. In een kleine organisatie kan volstaan worden met mondelinge afspraken, mits deze bij de betrokkenen bekend zijn en ook goed functioneren.

Beoordeling van de risico's en de beheersing daarvan

De inspecteur zal aan de hand van alle verzamelde informatie uit de verstrekte documenten, de gesprekken, de werkplekinspecties en de interviews tot een beoordeling moeten komen van de aangetroffen situatie rond agressie en geweld. Dit betreft zowel de aard en de omvang van het risico als ook de mate waarin de getroffen beheersmaatregelen toereikend zijn en goed werken in de praktijk. Waar de getroffen maatregelen ontoereikend blijken te zijn of in de praktijk niet goed functioneren, dient de inspecteur een afweging te maken wat voor interventie hij/zij zal toepassen.

Handhaven op agressie en geweld

Indien de geïnspecteerde organisatie deel uit maakt van een sector waarvoor geen arbocatalogus van toepassing is, dient gehandhaafd te worden door middel van een eis tot naleving.

Wanneer er wél een arbocatalogus van toepassing is, waarin echter de aanpak van agressie en geweld niet is opgenomen, dient er eveneens gehandhaafd te worden met een eis tot naleving.

Alléén indien de organisatie deel uit maakt van een sector waarvoor een arbocatalogus van toepassing is waarin de aanpak van agressie en geweld is opgenomen, kan gehandhaafd worden met een waarschuwing. In de waarschuwingsbrief dient, naast een verwijzing naar het overtreden artikel uit de Arbowetgeving, voor nadere informatie over de aanpak van het risico agressie en geweld verwezen te worden naar het onderdeel over agressie en geweld in de betreffende arbocatalogus. Een en ander is geregeld in onze Interne Instructie "inspecteren en handhaven met catalogi als referentiekader".

In elke eis tot naleving en waarschuwingsbrief m.b.t. A&G dient overigens in het kader van het strengere handhavingsbeleid de volgende tekst te worden opgenomen: "Als met betrekking tot de beheersing van het risico Agressie en Geweld bij een volgende inspectie wederom een overtreding wordt geconstateerd, zal door de inspecteur direct een boeterapport worden opgemaakt."

Handhaven bij herhaalde overtreding

Wanneer een inspectie op agressie en geweld wordt uitgevoerd in een organisatie waar in de afgelopen 5 jaar met betrekking tot dit risico al is gehandhaafd, kan het voorkomen, dat de inspecteur nu weer dezelfde overtreding van het zelfde lid van het zelfde artikel constateert met betrekking tot dit risico. In dat geval dient een boeterapport te worden opgemaakt.

Wettelijke grondslag

Deze module is gebaseerd op artikel 3 van de Arbowet en artikel 2.15 van het Arbobesluit. Hieronder zijn de mogelijke feitnummers opgenomen en de daarbij behorende handhavingsinstrumenten.

Feitnummer	Inspectiepunten	Instrument
B20150101	blootstellingsbeoordeling PSA in RI&E en maatregelen ter voorkoming of beperking PSA in PvA	Eis tot naleving of waarschuwing
B20150201	voorlichting en onderricht over risico's en maatregelen t.a.v. PSA	Eis tot naleving of waarschuwing
W030101	voeren van arbobeleid	Eis tot naleving of waarschuwing
W030401	arbobeleid regelmatig toetsen en aanpassen aan ervaringen	Eis tot naleving of waarschuwing

Bijlage

Hulpvragenlijst bij interviews over AGRESSIE EN GEWELD

De hulpvragen zijn bedoeld als hulpmiddel voor de inspecteur tijdens een inspectie bij het houden van (groeps-)interviews met medewerkers over agressie en geweld. Met deze hulpvragen kan enige structuur gebracht worden in de interviews.

Veel van deze vragen kunnen in een aangepaste vorm ook gebruikt worden in de gesprekken met vertegenwoordigers van de werkgever en de Ondernemingsraad.

De hulpvragen hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- Agressie- en geweldsincidenten;
- Actuele en deugdelijke risico-inventarisatie en –evaluatie;
- Melding, registratie en analyse van incidenten;
- Voorlichting, instructie en training m.b.t. agressie en geweld;
- Protocol m.b.t. agressie en geweld;
- Huisregels voor derden zoals cliënten en bezoekers;
- Organisatorische en personele maatregelen m.b.t. agressie en geweld;
- Technische en bouwkundige voorzieningen m.b.t. agressie en geweld;
- Alarmsysteem of communicatiemiddel gekoppeld aan een alarmprocedure;
- Opvang, ondersteuning en nazorg voor slachtoffers na een incident;
- Aanpak van de daders van agressie- en geweldsincidenten;
- Evaluatie van de gehele aanpak van agressie en geweld.

Afhankelijk van de agressieproblematiek in de organisatie en de functie waarin de geïnterviewde medewerkers werken, zijn bepaalde hulpvragen meer of minder relevant. Het is dan ook niet de bedoeling dat in elk interview alle vragen aan bod moeten komen. De hulpvragen zijn meer als een globale leidraad bedoeld.

Hulpvragen

AGRESSIE- EN GEWELDSINCIDENTEN

- Wordt u in uw werk wel eens geconfronteerd met agressie of geweld?
- Met wat voor vormen van agressie of geweld wordt u in uw werk geconfronteerd?
- Hoe vaak komen deze verschillende vormen van agressie of geweld in uw werk voor?

ACTUELE RISICO-INVENTARISATIE EN –EVALUATIE

- Zijn de risico's t.a.v. agressie en geweld in uw werk recentelijk in kaart gebracht?
- Werd hierbij extra aandacht geschonken aan risicovolle taken, locaties en werktijden?
- Worden deze risico's bij veranderingen in de situatie of populatie opnieuw beoordeeld?

MELDING, REGISTRATIE EN ANALYSE VAN INCIDENTEN

- Dient u agressie- en geweldsincidenten binnen uw organisatie te melden?
- Is de meldingsprocedure schriftelijk vastgelegd en aan het personeel bekend gemaakt?
- Geeft deze meldingsprocedure duidelijk aan wat voor incidenten gemeld moeten worden?
- Wordt de meldingsprocedure door u in voorkomende gevallen correct toegepast?
- Krijgt u naderhand terugkoppeling over wat er naar aanleiding van uw melding is gedaan?
- Bent u van mening dat de meldingsprocedure nut heeft en goed werkt?

VOORLICHTING, INSTRUCTIE EN TRAINING M.B.T. AGRESSIE EN GEWELD

- Bent u voorgelicht over de risico's in uw werk met betrekking tot agressie en geweld?
- Bent u ook voorgelicht over afspraken, werkwijzen, maatregelen en procedures in deze?
- Wordt er in het werk- of teamoverleg regelmatig over deze onderwerpen gesproken?
- Heeft u instructies gekregen over hoe agressie door uw opstelling voorkomen kan worden?
- Heeft u een training gevolgd in het omgaan met en deëscaleren van agressief gedrag?
- Was het deelnemen aan een dergelijke instructie of training vrijwillig of verplicht?
- Heeft u na verloop van tijd ook één of meerdere vervolptrainingen op dit gebied gevolgd?
- Uit hoeveel dagen of dagdelen bestond de eerste training en de eventuele vervolptrainingen?
- Vond u de inhoud hiervan adequaat in relatie tot de risico's in uw werk?

PROTOCOL M.B.T. AGRESSIE EN GEWELD

- Is door uw werkgever een protocol vastgesteld m.b.t. agressie en geweld?
- Is dit protocol ook aan het personeel bekend gemaakt en mondeling toegelicht?
- Is hierin vastgelegd wat onder agressie en geweld wordt verstaan?
- Zijn hierin gedragsregels vastgelegd waar medewerkers zich aan dienen te houden?
- Zijn hierin afspraken vastgelegd over hoe te handelen bij agressie of geweld?
- Zijn hierin afspraken vastgelegd over hoe incidenten afgehandeld dienen te worden?

HUISREGELS VOOR DERDEN ZOALS CLIËNTEN EN BEZOEKERS

- Zijn er huisregels vastgesteld die gelden voor derden zoals cliënten of bezoekers?
- Kunnen cliënten of bezoekers gemakkelijk kennis nemen van deze huisregels?
- Wat is er in de huisregels vastgelegd over ongewenst, agressief of gewelddadig gedrag?
- Worden de huisregels ook gehandhaafd wanneer deze worden overtreden?

ORGANISATORISCHE EN PERSONELE MAATREGELEN M.B.T. AGRESSIE EN GEWELD

- Is de organisatie van het werk afgestemd op de actuele risico's m.b.t. agressie en geweld?
- Is de omgang met cliënten, bezoekers, enz. optimaal gericht op het voorkomen van agressie?
- Is de personeelsbezetting afgestemd op de actuele risico's m.b.t. agressie en geweld?
- Zijn er afspraken over een minimale personeelsbezetting bij risicovolle werkzaamheden?
- Zijn er afspraken over de inzet van ervaren medewerkers bij risicovolle werkzaamheden?
- Wordt er in de praktijk ook voldaan aan de organisatorische en personele minimumeisen?

TECHNISCHE EN BOUWKUNDIGE VOORZIENINGEN M.B.T. AGRESSIE EN GEWELD

- Zijn de benodigde technische en bouwkundige voorzieningen getroffen t.a.v. agressie en geweld?
- Zijn deze voorzieningen doeltreffend en werken ze in de praktijk ook tot tevredenheid?
- Zijn de ruimten waarin gewerkt wordt veilig ontworpen en ingericht t.a.v. agressie en geweld?
- Kunnen medewerkers bij agressie of geweld desgewenst deze werkruimten veilig verlaten?
- Ontbreken er naar uw mening nog essentiële technische of bouwkundige voorzieningen?

ALARMSYSTEEM OF COMMUNICATIEMIDDEL, GEKOPPELD AAN EEN ALARMPROCEDURE

- Werkt u regelmatig alleen met cliënten of bezoekers, zonder collega's in uw nabijheid?
- Loopt u hierbij het risico om met agressie of geweld geconfronteerd te worden?
- Beschikt u in deze situaties over een communicatiemiddel of systeem om alarm te slaan?
- Is dit communicatiemiddel of alarmsysteem direct en eenvoudig te bedienen?
- Kunt u in geval van nood op een goede werking van dit alarmsysteem vertrouwen?
- Is er aan het alarmsysteem een goede procedure voor assistentieverlening gekoppeld?
- Kunt u in geval van nood op snelle en adequate assistentie c.q. versterking rekenen?
- Wie komen u na een alarm assisteren (bijv. collega's, leidinggevenden, beveiliging, politie)?

OPVANG, ONDERSTEUNING EN NAZORG VOOR SLACHTOFFERS NA EEN INCIDENT

- Is door de werkgever eerste opvang van gedupeerde medewerkers na een incident geregeld?
- Kunt u aangeven hoe deze opvang is georganiseerd en wie de eerste opvang verzorgt?
- Bent u na een agressie- of geweldsincident naar uw mening goed opgevangen?
- Worden incidenten die hebben plaatsgevonden in het werk- of teamoverleg besproken?
- Wordt u door de leiding na een incident voldoende in praktische zin ondersteund?
- Wordt de materiële schade die u bij een incident hebt geleden door de werkgever vergoed?
- Wordt u zo nodig door de leiding ondersteund bij het doen van aangifte bij de politie?
- Wordt u indien nodig door de leiding tijdelijk met andere werkzaamheden belast?
- Krijgt de eerste opvang na een incident indien nodig ook een goede follow-up?
- Kunt u in geval van verwerkingsproblemen gebruik maken van professionele nazorg?

AANPAK VAN DE DADERS VAN AGRESSIE- EN GEWELDSINCIDENTEN

- Wordt de dader, wanneer dat mogelijk is, achteraf op zijn of haar gedrag aangesproken?
- Wordt er zo nodig overgegaan tot het opleggen van sancties m.b.t. de dienstverlening?
- Worden dergelijke sancties in de praktijk ook afdoende toegepast en gehandhaafd?
- Wordt er bij een strafbaar feit door de werkgever aangifte gedaan bij de politie?
- Wordt volgens u door de werkgever getracht de schade op de dader te verhalen?
- Is het u bekend of hiertoe zo nodig gevoegd wordt in een strafzaak tegen de dader?

EVALUATIE VAN DE GEHELE AANPAK VAN AGRESSIE EN GEWELD

- Weet u of de aanpak van de agressieproblematiek periodiek wordt geëvalueerd?
- Bent u door de leiding wel eens geïnformeerd over de resultaten van een evaluatie?
- Weet u of op basis van deze evaluaties verbeteringen in de aanpak zijn doorgevoerd?