

Handreiking Opvang, nazorg en afhandeling incident met publieksagressie Handleiding voor leidinggevenden

Bron: Waternet, 2013.

(NB: afspraken/instructies over handelen medewerkers tijdens incident worden decentraal per afdeling/team/functiegroep gemaakt)



1 Eerste opvang (direct na incident/acute fase)

Handeling

Door wie?



A. Bedreiging op afstand (telefoon, e-mail of post)

- 1 Inschatten dreigingsniveau; bij gevaar voor komst dader naar locatie: leidinggevende waarschuwen en handelen conform **B. Dreiging op locatie**, anders verder naar **2**
- 2 Incident melden bij leidinggevende
- 3 Opvanggesprek met slachtoffer
- 4 Vervolggesprek met slachtoffer (vervolgstappen/**Nazorg**)

- Slachtoffer
- Slachtoffer
- Leidinggevende



B. Dreiging op locatie na bedreiging op afstand

- Informeren proceseigenaar/eigenaren en receptie via e-mail en telefoon. Receptie informeert baliemedewerkers mondeling
- Aanleveren eventuele profielschets/foto bedreiger bij proceseigenaar/eigenaren receptie. Receptie levert deze aan bij alle baliemedewerkers
- Indien deze situatie uitmondt in directe dreiging op locatie, ga verder met **C. Directe dreiging (fysieke) aanwezigheid**
- Indien gevaar voor incident geweken is, bedreiging afmelden bij alle partijen en verder met **2** onder **A**.

- Leidinggevende/Receptie
- Leidinggevende
- Leidinggevende



C. Directe dreiging (fysieke aanwezigheid) op locatie (zonder letsel)

- Intern alarmnummer bellen: tst. <intern nr>(bewaking/receptie)
- In bijzondere situaties gebruik van "overvalalarm" (= directe alarmering politie)
- Herstellen veiligheid slachtoffer (scheiden van dader)
- Bij letsel, ga verder met **D. Letsel** (Alarmeren BHV)
- Eventueel bellen en ontvangen politie (**tel. 112**)
- Vervolgens de stappen **2**, **3** en **4** onder **A**
- Indien gevaar voor incident geweken is, bedreiging afmelden bij alle partijen en verder met **2** onder **A**.

- Slachtoffer
- Bewaking
- Bewaking
- Bewaking/receptie
- Slachtoffer/leidinggevende
- Leidinggevende



D. Letsel door agressie met geweld

- Alarmnummer bellen: tst. <intern nr>(bewaking/receptie)
- Alarmeren BHV-organisatie (via pieper of portofoon) en politie
- Verlenen eerste hulp aan slachtoffer ¹
- Beoordelen situatie/evt. inschakelen hulpdienst/ambulance
- Bellen hulpdienst/ambulance op aanwijzing BHV (**tel. 112**)
- Ontvangst en instructie hulpdienst/ambulance
- Regelen begeleiding slachtoffer naar ziekenhuis of EHBO-post als BHV dat adviseert in plaats van hulpdienst/ambulance
- Indien gevaar voor incident geweken is, bedreiging afmelden bij alle partijen en verder met **2** onder **A**.

- Iedereen (slachtoffer, getuige, leidinggevende)
- Bewaking/receptie
- Bedrijfshulpverlening
- Bedrijfshulpverlening
- Bewaking/receptie
- Bedrijfshulpverlening
- Leidinggevende
- Leidinggevende

¹ Wees alert op besmettingsgevaar door bloed en via prik- en bijtwonden.



2 Nazorg (binnen 24 uur na incident)

- Inschakelen Bedrijfsmaatschappelijk werk (afdeling M&O)
 - Inschakelen Het Opvang Team (= HOT) in overleg met Bedrijfsmaatschappelijk Werk
 - Eventueel opstarten traumaopvang in overleg met Bedrijfsmaatschappelijk Werk
 - Bewaken/bijstellen nazorgproces
 - Na twee weken herhalen aanbod van (professionele) nazorg bij medewerkers die hier eerst geen gebruik van wilden maken
- Leidinggevende
 - Leidinggevende
 - Leidinggevende
 - Leidinggevende

3 Afhandeling (deels administratief)

Handeling

- Invullen incident-meldformulier samen met het slachtoffer en indienen bij KAM/Arbo
- Overleggen met KAM/Arbo of melding moet worden gedaan bij de Arbeidsinspectie (bij dodelijke afloop, ziekenhuisopname of kans op blijvend (fysiek of psychisch) letsel)
- Melden aan en contact opnemen met Inspectie SZW binnen 24 uur na het incident
- Incident onderzoeken en erover rapporteren
- Aangifte doen namens het slachtoffer
- Bespreken incident en rapportage met het team en treffen van verbetermaatregelen
- Aantekening maken in digitaal dossier klant
- Jaarlijks analyseren van incidentmeldingen
- Beleid eventueel bijstellen n.a.v. analyse incidentmeldingen
- Slachtoffer op de hoogte brengen van mogelijkheden voor het verhalen van schade in overleg met team Juridische Zaken (JZ)
- Bespreken mogelijkheden verhalen schade voor het waterschap

Door wie?

- Slachtoffer/leidinggevende
- Leidinggevende
- KAM/Arbo
- Bedrijfsmaatschappelijk werk/leidinggevende/slachtoffer
- Leidinggevende
- Leidinggevende
- Leidinggevende
- KAM/Arbo
- KAM/Arbo
- Leidinggevende/JZ
- Leidinggevende/JZ

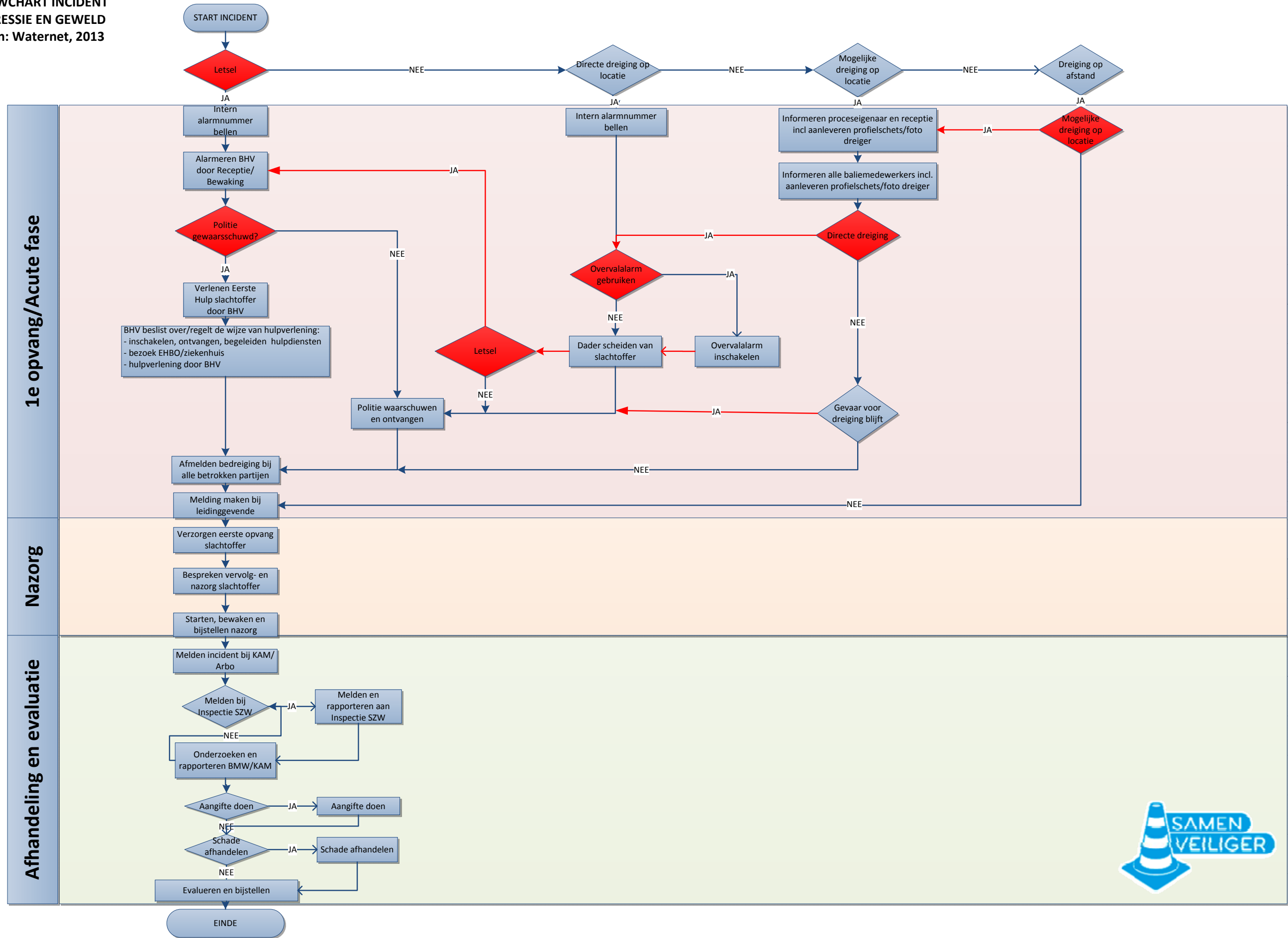
Bijlagen

Stroomschema

Uitgangspunten

Voorbeeld meldingsformulier voor publieksagressie

**FLOWCHART INCIDENT
AGRESSIE EN GEWELD**
Bron: Waternet, 2013





- De werkgever heeft een wettelijke verplichting tot het bieden van opvang en nazorg en kan aansprakelijk worden gesteld voor (psychische) schade.
- De registratie van incidenten is een verplichting die voortkomt uit de Arbowet, artikel 3, lid 1 en 9. Bovendien kan op basis van registratie aangifte worden gedaan.
- Leidinggevenden dragen de (eind)verantwoordelijkheid voor de opvang en nazorg van medewerkers en de afhandeling van incidenten (en uiteraard ook voor het treffen van maatregelen in de preventieve fase). In de nasleep van een incident zorgen leidinggevenden voor opvang door en aandacht van de overige medewerkers en de continuïteit van de bedrijfsvoering. Voor meer informatie over het beleid, zie Beleid Agressie & Geweld.
- De BHV-organisatie treedt op in geval van letsel. Vestigingsleiders zijn verantwoordelijk voor de inrichting van de BHV-organisatie van hun vestiging. Het hoofd BHV is verantwoordelijk voor de juiste inzet van BHV'ers in geval van letsel. De BHV'er is verantwoordelijk voor de zorg van het slachtoffer bij letsel en voor het besluit tot inzet van de hulpdienst (ambulance). Hij/zij ontvangt en begeleidt de hulpdienst (ambulance).
- Het team Facilitaire Zaken is verantwoordelijk voor het inrichten van de bewaking en de receptie en voor het inrichten van een veilige werkplek voor medewerkers met publieke contacten. De bewaking is verantwoordelijk voor de beveiliging van medewerkers met publieke contacten en treedt op als bezoekers zich niet aan de gedragsregels houden. De bewaking/receptie onderhoudt de contacten met alle hulpdiensten (brandweer, ambulance, politie).
- Bij incidenten met agressie en geweld onderscheidt men vier escalatieniveaus:
 - A. Bedreiging op afstand (telefonisch, per post of e-mail, geen fysieke aanwezigheid dader)
 - B. Dreiging op locatie na bedreiging op afstand (Dreiging komt bedreiger naar locatie na bedreiging op afstand)
 - C. Bedreiging op de locatie zonder letsel (slachtoffer en dader gelijktijdig in de zelfde fysieke ruimte aanwezig)
 - D. Letsel door agressie met geweld.

Voorbeeld meldingsformulier voor publieksagressie

Bron: Arbocatalogus Waterschappen Publieksagressie (versie 2013)

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.			
Persoonsgegevens			
Naam medewerker			M/V
Geboortedatum			
Adres en postcode			
Soort dienstverband			
Functie			
Afdeling en telefoonnummer			
Naam leidinggevende tijdens incident			
Incidentgegevens			
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	Provocatie door:	<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	Objecten	<input type="checkbox"/> Leidinggevende 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		Personen	<input type="checkbox"/> Alarm geslagen
<input type="checkbox"/> Slechte telefonische bereikbaarheid	Gebruiksvoorwerpen		<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	Delen van het lichaam		<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
Beschrijf wat er is gebeurd, en in geval van verbale agressie; wat zei of riep de klant letterlijk?		
Waar vond het incident plaats?		

Hoe ernstig was het incident volgens u?	
Graag een kruisje zetten op de plek die uw mening het beste weergeeft	
<u>Dit agressieve incident was:</u>	
Helemaal niet ernstig ----- Extreem ernstig	
Had u vooraf redenen om een verhoogd risico op agressief gedrag te verwachten?	
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	
Had u van tevoren extra maatregelen genomen om gevaarlijke situaties te voorkomen?	
<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	
Heeft u de politie gewaarschuwd?	
<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	
<u>Gegevens worden gebruikt voor evaluatie en verbetering van de aanpak van publieksagressie</u>	

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	