



# AGRESSIEPROTOCOL





<b>Inhoud</b>	<b>Pag.</b>
I. Voorwoord _____	5
II. Inleiding _____	6
III. Waar, wanneer, hoe en waarom? _____	7
IV. Rol van de verschillende partijen _____	8
V. Gedragscodes en Preventie _____	9
1. Gedragscode	
Wat wordt er van de WSD-medewerker verwacht?	
Wat mag de WSD-medewerker verwachten? _____	9
2. Preventie	
Waar lokt een organisatie in haar benadering agressie uit?	
Ongewenst gedrag, reactie en preventie _____	10
a) Telefonisch	
b) Persoonlijk	
c) Schriftelijk _____	11
d) Organisatorisch	
e) Buiten de organisatie	
Tips om een crisis te voorkomen _____	12
VI. Maatregelen naar de dader _____	13
VII. Opvang en nazorg _____	14
1. Eerste opvang	
2. Nazorg	
3. Opvolging en Evaluatie _____	15
4. Registratie	
5. Opvolging van de dader	
6. Aangifte en Schadevergoeding _____	16
Bijlage: - Korte schematische samenvatting	
- Voorbeeld Agressieregistratieformulier	



## **I. Voorwoord**

Ongewenst gedrag, vandalisme, agressie en criminaliteit komen tegenwoordig steeds vaker voor. De social media (facebook, twitter, e-mail etc.) worden hiervoor steeds vaker gebruikt. Ook binnen de WSD-Groep kan men met agressief gedrag te maken krijgen. Dit stopt namelijk niet bij de voordeur van WSD. Dit kan voor een toenemend gevoel van onveiligheid zorgen bij de betrokken medewerker.

Op allerlei manieren kan frustratie op of over het werk ontstaan. Die frustratie of boosheid kan uitgroeien tot agressief gedrag. Het is dus zaak om deze problematiek niet te negeren en verder te laten escaleren.

Als professionele organisatie is het in het belang van alle medewerkers dat agressie en daarmee samenhangende vormen adequaat worden aangepakt. Dit kan in de eerste plaats door duidelijk te maken welk gedrag wél en welk gedrag niet wordt aanvaard. Ook inzicht in soorten agressie en de kennis over reacties op agressie kunnen bijdragen tot het hanteerbaar houden van agressie. Training van personeel en een agressieprotocol zijn hierbij belangrijke instrumenten.

Ondanks deze voorzorgsmaatregelen kunnen uitingen van agressie uit de hand lopen. In die gevallen is het van belang dat er opvang is voor het slachtoffer. De direct leidinggevende is in eerste instantie verantwoordelijk voor de opvang van incidenten. Algemene richtlijnen, een stil alarm, een actieplan en nazorgmogelijkheden dragen bij tot een gevoel van veiligheid van het personeel.

Dit alles neemt niet weg dat agressie voorkomt en dat medewerkers hier terecht bang voor zijn. De organisatie kan deze angst reduceren door het scheppen van een helder kader omtrent ontoelaatbaar gedrag, het regelmatig bespreken van agressie, het doornemen van het agressieprotocol en dergelijke. Hierbij is van belang dat WSD-Groep uniforme regels en een gemeenschappelijke visie hanteert ten aanzien van agressie.

### **De richtlijnen in dit agressieprotocol zijn dan ook niet vrijblijvend.**

De normen, regels en procedures dienen door iedereen in voorkomende gevallen te worden gevolgd, dus zijn geldend voor alle bedrijven binnen de WSD-Groep. Deze richtlijnen kunnen bijdragen om agressie te helpen oplossen c.q. voorkomen. Het protocol kan meer zelfvertrouwen geven bij het hanteren van agressie. Immers... weten wat te moeten doen en zich gesteund weten door de organisatie zijn belangrijke voorwaarden om plezier te hebben én te houden in het dagelijkse contact met de 'klanten' van ons bedrijf.

WSD zal zich ten aanzien van de afwikkeling van hulp aan en schade van het slachtoffer opstellen zoals het een goed werkgever betaamt.

Dit agressieprotocol is een initiatief en een realisatie van de werkgroep veiligheid en agressie. Hieraan werkten mee:

Josh Dusée, NGA senior personeelsadviseur  
Frank Linssen, Hoofd Kwaliteit, Arbo & Milieu  
Jan Livius, Vertegenwoordiger namens de Ondernemingsraad

Literatuur: Agressieprotocol van OCMW Gent / Agressieprotocol Diamantgroep Tilburg

Aan de inhoud van dit protocol is alle mogelijke zorg besteed om het zo volledig mogelijk op te stellen. Er kan geen aanspraak worden ontleend aan eventuele onjuistheden.

## II. Inleiding

Medewerkers van de WSD-Groep die te maken kunnen krijgen met agressie kunnen we in twee groepen onderscheiden:

1. Medewerkers met publiekscontacten  
Denk bijvoorbeeld aan medewerkers in toezichthoudende functies, balie- en receptiemedewerkers, medewerkers werkzaam bij pmc Groen van de Divisie Bedrijven. De agressie naar deze medewerkers hangt samen met hun functie en komt voornamelijk van publiek van buiten de organisatie.
2. Leidinggevend, begeleiders en medewerkers  
Bijvoorbeeld afdelingshoofden, trajectbegeleiders, consultants en medewerkers van ondersteunende afdelingen (baliemedewerkers, P&O-medewerkers, RAZ-rapporteurs). De agressie naar deze functionarissen komt voornamelijk van medewerkers en cliënten van de WSD-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 WSD-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 omgaan binnen de organisatie, zowel naar het slachtoffer als naar de dader.**

### Preventie

Met behulp van dit protocol willen we voor iedereen binnen de WSD-Groep duidelijk maken hoe we omgaan met agressie binnen de organisatie.

### Opvolging en nazorg

Zowel ten opzichte van het slachtoffer als ten opzichte van de dader is verdere opvolging van het incident noodzakelijk.

### Registratie

Uitingen van agressie dienen te worden geregistreerd.

Een agressieregistratieformulier werd hiertoe aangemaakt.

De directeur is verantwoordelijk voor het doorgeven van de registratie en de rapportage aan de algemeen directeur en de ondernemingsraad (OR).

Doel van de registratie is om inzicht te krijgen in het fenomeen agressie en de evolutie ervan bij de WSD-Groep.

### III. Wat, waar, wanneer, hoe en waarom?

#### **Wat**

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 toebrengen 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).

#### **Waar**

Agressie doet zich binnen de WSD-Groep op verschillende plekken voor: op straat, op de werkvloer (binnen en buiten), tijdens individuele gesprekken, aan de telefoon, bij huisbezoeken, in de kantine, maar ook tijdens feestjes, en niet te vergeten: social media (LinkedIn, Facebook e.d.)

#### **Wanneer**

Ook het tijdstip van agressie kan zeer divers zijn: agressie kan in principe op elk moment voorkomen, dus ook in je vrije tijd.

#### **Hoe**

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).
- Agressie/misbruik via social media;  
(dreigen, chanteren, pesten, stalken)

#### **Waarom**

Dat mensen agressief worden heeft over het algemeen drie oorzaken:

1. Frustratieagressie:  
De agressie kan een reactie zijn op wat iemand overkomt of overkomen is. Hij voelt zich tekort gedaan, niet begrepen of miskend;
2. Instrumentele agressie:  
Agressie wordt ingezet om een vooraf gesteld doel te bereiken. De dader dreigt en manipuleert met agressie in de wetenschap dat hij hiermee zijn zin kan krijgen;
3. 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 dader.

**Voorop staat dat we geen enkele vorm van agressie binnen de WSD-Groep accepteren!**

## **IV. 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 (MT en BMT's)**

- Voert een actief beleid ter voorkoming van 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 ondernemen van actie naar de dader.

### **Leidinggevende / Consulent**

- 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 registratieformulier in en zendt een kopie door naar hoofd Kwaliteit, Arbo & Milieu;
- Ondersteunt het slachtoffer desgewenst bij het doen van aangifte bij de politie;
- Adviseert de directeur 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/ het bedrijfs onderdeel).

### **Hoofd Kwaliteit, Arbo & Milieu**

- Analyseert agressievoorvallen aan de hand van registratieformulieren en doet van hieruit voorstellen aan het management;
- Stelt agressie-incidenten aan de orde binnen het VGWM overleg;
- Is verantwoordelijk voor de update van dit agressieprotocol.

### **Medewerker**

- Stelt incidenten aan de orde en meldt deze bij de leidinggevende, de consulent en/of een vertrouwenspersoon;
- Doet het maximale om agressie en geweld te voorkomen door eigen houding en gedrag.

### **Facilitair manager**

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

### **Personeelsconsulent**

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

### **Bedrijfsjurist**

- Wikkelt schadeclaims af van schade aan WSD eigendommen;
- Staat desgevraagd slachtoffers bij met advies over juridische aspecten bij eventuele (letsel)schade.

### **WSD Academie**

- Draagt bij aan het adviseren en organiseren van cursussen en opleidingen.



## V. Gedragscode en Preventie

Uiteraard moeten we ons zoveel mogelijk richten op maatregelen waarmee we agressie kunnen voorkomen. Naar aanleiding van incidenten, de risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) en suggesties van medewerkers kunnen we altijd de gedragscode en preventieve maatregelen aanpassen dan wel aanvullen.

### 1. Gedragscode

#### ***Wat wordt er van de WSD-medewerker verwacht?***

##### **Competentie en professionaliteit**

door een dienstverlenende houding aan te nemen en probleemoplossend gedrag te tonen.

##### **Correctheid**

in juiste informatie, eerlijkheid en een correcte benadering van derden.

##### **Begrip en inlevingsvermogen**

voor de situatie van de ander.

##### **Respect**

voor de persoon van de ander en het zich niet laten leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.

#### ***Wat mag de WSD-medewerker verwachten?***

##### **Respect**

voor de persoonlijke integriteit van de hulpverlener.

##### **Afspraken nakomen**

tijdig, correct en vooraf informatie geven over vertraging en/of uitstel.

##### **Benadering zonder intimidatie of agressie**

door de ander.

##### **Eerlijkheid**

en een correcte behandeling door de ander.

### 2. Preventie

#### **Waar lokt een organisatie in haar benadering agressie uit?**

Wij kunnen dit op 5 vlakken onderscheiden, namelijk:

- a. telefonische benadering;
- b. persoonlijke benadering;
- c. schriftelijke benadering;
- d. interne organisatorische benadering;
- e. externe organisatorische benadering.

Om agressie te voorkomen is de wijze waarop de organisatie de klant benadert van groot belang. Daarom hierna een aantal aandachtspunten van ongewenst gedrag, de reactie hierop, maar ook een preventieve benadering. Tenslotte kan agressie zich ook buiten de organisatie voordoen.

## Ongewenst gedrag, reactie en preventie

### a) Telefonisch

1. aanhoudend schelden zodat een gewoon gesprek niet meer mogelijk is;
2. onder invloed zijn van alcohol of drugs;
3. het uiten van racistische taal;
4. persoonlijke bedreigingen of beledigingen;
5. telefoonstalking.



**Om een incident te voorkomen (bij vloeken, schelden, roepen, ...) dient betrokkene op het ongewenst gedrag gewezen te worden, waarna het gesprek verder kan gaan. Indien het ongewenst gedrag blijft, dient het gesprek te worden beëindigd nadat duidelijk aangegeven is waarom én tevens bereidheid getoond is om het gesprek opnieuw, op beschaafde wijze, aan te gaan op een door de medewerker bepaald tijdstip;**



**In het geval van persoonlijke bedreigingen en racistische taal, alcohol/drugs, dient het gesprek te worden beëindigd na vermelding waarom én tevens bereidheid getoond is om het gesprek opnieuw aan te gaan op een door de medewerker bepaald tijdstip.**

#### Preventieve benadering hierbij:

- neem de telefoon zo snel mogelijk op;
- bij afwezigheid: telefoontoestel doorschakelen naar een collega of de receptie;
- bij herhaalde afwezigheid van een medewerker: concrete afspraken maken rond het terugbellen van de ander;
- als de afspraak gemaakt wordt om iemand terug te bellen, doe dat dan ook;
- geef altijd correcte informatie over uw bereikbaarheid;
- blijf steeds hoffelijk aan de telefoon;
- beperk het omgevingslawaai (gepraat, radio en dergelijke);
- zorg voor een correcte doorverwijzing;
- gebruik gepast de wachttoets.

### b) Persoonlijk

1. op dusdanige manier aanhoudend vloeken/roepen dat het vloeken/roepen de boventoon neemt, waardoor een gesprek onmogelijk wordt;
2. onder invloed zijn van drugs of alcohol;
3. persoonlijke bedreigingen / beledigingen;
4. het tonen van wapens;
5. bezetting van bureau of gebouw;
6. vernederende, obscene, bedreigende en/of racistische opmerkingen/gebaren;
7. het meenemen van huisdieren in spreekkamer / wachtzaal;
8. ongewenst fysiek contact.



**In geval van punten 1, 3, 6 en 7 wijzen op het ongewenst gedrag. Indien het ongewenst gedrag ophoudt, kan er verder gegaan worden. Indien het gedrag aanhoudt, het gesprek stopzetten met duidelijke vermelding van reden waarom;**



**In geval van punt 2 en 4 onmiddellijk gesprek beëindigen met opgave van motief en nadat bereidheid getoond is om het gesprek later opnieuw aan te gaan.**

Preventie hierbij:

- beperk de wachttijden voor eventuele spreekuren, laat derden niet onnodig wachten;
- voor dringende problemen moet een soepele regeling mogelijk zijn;
- kom gemaakte afspraken na;
- geef voldoende info aan derden over de werking, de procedures, het verloop e.d.;
- tracht zoveel mogelijk storende elementen tijdens gesprek te vermijden;
- wees bij een contact met derden correct, duidelijk, begripvol en professioneel;
- laat betrokkene in zijn waarde;
- bied een luisterend oor;
- blijf, ook bij de tegengestelde standpunten, correct en vriendelijk;
- doe een ultieme poging om het gesprek positief af te ronden.

**c) Schriftelijk**

Preventie hierbij:

- zorg voor duidelijke communicatie in "mentsentaal";
- gebruik 'klant'vriendelijke brieven of formulieren naar 'klanten' toe.

**d) Organisatorisch**

Preventie hierbij:

- (uit)bouw van een goede en veilige infrastructuur: wachtgedeelte, aanwezigheid van receptie, voldoende ontvangstruimtes, telefonie;
- 'klant'-administratie zo beperkt en gebruiksvriendelijk mogelijk houden;
- bij planning van organisatorische ingrepen: rekening houden met veiligheidsfactoren;
- in elke locatie worden de "huisregels" voor 'derden' in acht genomen.

**e) Buiten de organisatie**

1. stalking;
2. verbaal en/of fysiek bedreigen van medewerker en/of familie van medewerker;
3. pesterijen;
4. beschadigen persoonlijke bezittingen.
5. social media



**Signaleren aan de rechtstreeks verantwoordelijke leidinggevende waarna deze onmiddellijk 'klant' uitnodigt voor een disciplinair gesprek met het oog op het stopzetten van dit gedrag.**

**Zeker geen gesprek aangaan!!**

Preventie hierbij:

- wees bij een contact met derden correct, duidelijk, begripvol en professioneel;
- laat betrokkene in zijn waarde.

**Tips om een crisis te voorkomen**

**Gesprekken op een vestiging:**

Maak in duidelijke taal uw grenzen kenbaar. Als een medewerker vooraf problemen verwacht, kan hij/zij een collega op de hoogte brengen, maar je kunt ook al onmiddellijk een gesprek voeren met een collega erbij. Verder dient een leidinggevende bereikbaar en/of aanwezig te zijn zolang er derden ontvangen worden of in het gebouw zijn. Laat derden nooit alleen achter op je kantoor of de overlegruimte en risicovolle gesprekken dienen uitsluitend onder werktijd gepland te worden

**Huis- en werkbezoeken:**

Neem indien mogelijk je mobiel mee op huisbezoek. Ga risicovolle bezoeken niet alleen aan: vermijd ze mits mogelijk. Noteer bij bezoeken steeds de volledige naam en het adres van 'klant'. Waarschuw je organisatie / leidinggevende als je na een huis/werkbezoek niet meer terugkomt naar de vestiging.

**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 voor medewerkers die in verband hun werk niet direct kunnen terugvallen op een collega of cameratoezicht. De Facilitair manager en Hoofd Kwaliteit, Arbo & Milieu kunnen hierin adviseren.

**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 Intranet. Leidinggevendenden die niet over een pc van WSD beschikken, krijgen van dit protocol een hard-copy.

*Zie ook de boekjes:*

*'Hoe te handelen bij emotioneel en agressief gedrag'*

*'Tot hier en niet verder'*

*'Doen en laten bij de WSD-Groep'*

**Deskundigheidsbevordering**

Voor de medewerkers van de WSD-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 Sociale Zaken kan over de mogelijkheid van deze training(en) meer informatie verschaffen.

## **VI. Maatregelen naar de dader**

Hierbij maken we onderscheid tussen interne daders (eigen medewerkers van de WSD-Groep) en externe daders.

### **Interne daders**

Bij interne daders 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 is het interne sanctiebeleid van toepassing.

#### **Aangifte bij de politie**

Van ernstige bedreigingen (ook via social media), vernielingen en/of agressie doen we altijd aangifte bij de politie. Dit dient zo snel mogelijk te gebeuren. De aangifte wordt gedaan door het slachtoffer en/of WSD.

#### **Schade**

Eventuele schade wordt verhaald op de dader.

### **Externe daders**

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

#### **Aangifte bij politie**

Ook hier doen we bij ernstige bedreiging (ook via social media), vernieling en/of agressie aangifte bij de politie.

#### **Schade**

Als de naam van de dader bekend is, kan eventuele schade via een juridische procedure verhaald worden.

## VII. Opvang en Nazorg

### 1. Eerste opvang

De leidinggevende zorgt voor de eerste opvang van het slachtoffer:

Zorg dat de medewerker zo snel 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 op de medewerker niet: 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 registratieformulier invullen waarin ook vragen aan de orde komen met betrekking tot de gewenste nazorg van betrokkene.

#### **Handvatten voor een eerste gesprek:**

- tijd vrij maken;
- de medewerker zijn/haar verhaal laten vertellen (ventileren);
- emotioneel steunen;
- luisteren naar de emoties;
- betrokkene laten ontladen;
- eventueel praktische zaken regelen zoals informeren thuisfront, vervanging, vervoer, etc.

Het is ook van belang dat er door de collega's begripvol wordt gereageerd.

Het is tevens de taak van de leidinggevende om gepaste professionele hulp aan te bieden zoals:

- een vertrouwenspersoon of bedrijfsmaatschappelijk werk;
- medische hulp;
- psychologische hulp.

Het slachtoffer heeft de vrije keuze om hier al dan niet op in te gaan.

#### **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 een verwijzen naar een deskundige. Ook kan contact worden opgenomen met Bureau Slachtofferhulp.

### 2. Nazorg

Het is belangrijk dat de leidinggevende regelmatig bij de medewerker die slachtoffer werd van agressie, toetst hoe deze de situatie verwerkt en er mee omgaat:

- vragen hoe het slachtoffer zich voelt;
- navragen hoe hij/zij thuis werd opgevangen;
- informeren over de verwerking en verwerkingsreacties;
- informeren over reacties uit de omgeving (privé en werk);
- bespreken hoe het werk hervat wordt.

Wanneer er sprake is van posttraumatische klachten dient de leidinggevende dit te bespreken met het slachtoffer en (opnieuw) professionele hulp (psychologische begeleiding) aan te bieden. De situatie dient ook in het team te worden gebracht zodat alle medewerkers geïnformeerd kunnen worden over wat er precies gebeurd is. Dit geeft de gelegenheid aan het slachtoffer en aan de collega's om hun ervaringen en/of emoties te uiten.

### **3. Opvolging en Evaluatie**

De leidinggevende maakt samen met het slachtoffer afspraken over de mogelijkheden naar opvolging van het dossier en/of de situatie.

Bijvoorbeeld - brief opmaken met berisping naar de agressor (interne 'klanten': sanctiebeleid);  
- gesprek tussen agressor en leidinggevende met het oog op berisping;  
- afspraak maken tussen agressor en slachtoffer;

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 WSD-Groep.

### **4. Registratie**

Om zicht te krijgen op de mate en omvang van agressie, is het noodzakelijk dat alle voorvallen, ook minder ernstige gevallen, geregistreerd worden.

Hierdoor ontstaat een overzicht waaruit gegevens te putten zijn die tot een betere beheersing van agressie voorvallen kunnen leiden.

**Het is dan ook van groot belang dat de formulieren in alle gevallen gebruikt en volledig ingevuld worden.**

Het formulier kan opgevraagd worden via intranet en dient ingevuld te worden door het slachtoffer. Daarna wordt het toegezonden aan het Hoofd Kwaliteit, Arbo & Milieu:

WSD-Groep Boxtel  
t.a.v. F.P.H. Linssen  
Postbus 173  
5280 AD Boxtel

Tel. 0411-650381 / 06-17400605  
Fax 0411-650290  
E-mail [f.linssen@WSD-Groep.nl](mailto:f.linssen@WSD-Groep.nl)

De verzameling agressieregistratieformulieren vormt materiaal voor periodieke kennisgeving inzake agressiegevallen aan het bestuur. (Zie ook bijlage)

### **5. Opvolging van de dader**

**Het is belangrijk dat naar de dader toe de grenzen duidelijk gesteld worden.**

Wanneer de rust hersteld is, kan de **leidinggevende** een afspraak maken met de dader om een gesprek te voeren met de bedoeling het gedrag van hem/haar te berispen. Tijdens dit gesprek worden ook de genomen maatregelen meegedeeld (het sanctiebeleid van WSD is van toepassing). Belangrijk is dat het om een disciplinegesprek gaat. Het verdere verloop van het gesprek, waarvoor de 'dader' was gekomen, wordt gevoerd tussen hem/haar en een **leidinggevende**.

Naar de dader wordt ook een brief gestuurd om zijn/haar gedrag te berispen, ondertekend door de leidinggevende en de directeur.

Daarna kan de dader een nieuwe afspraak maken met een dienstverlenende medewerker die de vraag verder zal behandelen om de hulpverlening opnieuw op te nemen.

## **6. Aangifte en Schadevergoeding**

### **Aangifte**

#### **Wanneer doe je aangifte bij de politie?**

1. Bij levensbedreigingen tegen uzelf of uw familieleden;
2. Bij geweldpleging tegen uw persoon;
3. Bij het aanrichten van materiële schade of het toebrengen van lichamelijk letsel;
4. Na een ernstig incident, na bespreking met je leidinggevende;
5. Bij dreiging en laster via social media.

#### **Wie doet aangifte en waar?**

Het slachtoffer mag, al dan niet met ondersteuning van een leidinggevende, personeelsconsulent of jurist, aangifte doen. Aangifte van de voornoemde feiten doe je zo snel mogelijk bij de politie. Dit kan in principe bij elk politiebureau worden gedaan. Probeer dit echter zoveel mogelijk in de plaats van de WSD vestiging te doen omwille van de afhandeling van de klacht. In sommige gevallen is WSD verplicht om aangifte te doen. (denk aan bijv. verkrachting)

#### **Adres!**

Wanneer je een klacht neerlegt bij de politie omwille van incidenten tijdens de uitvoering van je taak dan wordt eventueel akkoord gegaan met het adres van WSD. Je eigen privéadres wordt dan niet opgenomen in het proces verbaal. Laat ook akte nemen van het feit dat de WSD-Groep als werkgever ook schade lijdt.

### **Schadevergoeding**

#### **Wat te doen bij schade?**

##### 1. Lichamelijk letsel van de medewerker

Bij lichamelijk letsel worden alle medische kosten veroorzaakt door deze daad, gedekt door de eigen ziektekostenverzekering.

In geval van lichamelijk letsel met verzuim en eventuele arbeidsongeschiktheid, dient het personeelslid de normale regels te volgen voor arbeidsongevallen met verzuim. (ziekmelding) Juridische Zaken zal een registratie voor verhaalschade doen.

##### 2. Materiële schade aan WSD-eigendommen

Meld schade aan WSD-eigendommen middels het calamiteitenformulier en/of doe aangifte van deze schade in het proces verbaal van de politie. Een kostenraming van reparatie en/of vervanging wordt opgemaakt door Facilitair en/of Technische Dienst en kan dan later aan het proces verbaal worden toegevoegd.

##### 3. Eigen materiële schade

Voor de schadevergoeding van eigen goederen en eigendommen dient door de direct leidinggevende een verslag opgemaakt te worden en een declaratie, ondertekend door de directeur. WSD zal zich dan als burgerlijke partij aansluiten op het proces verbaal.

##### 4. Emotionele schade

WSD kan ondersteuning bieden bij het vinden van professionele hulp. Daaraan verbonden kosten kunnen worden verhaald op de dader.

**Stuur gegevens i.v.m. proces verbaal en schadebestekken ook door naar de afd. JZ**

- Bijlage:
1. Korte schematische samenvatting
  2. Registratieformulier



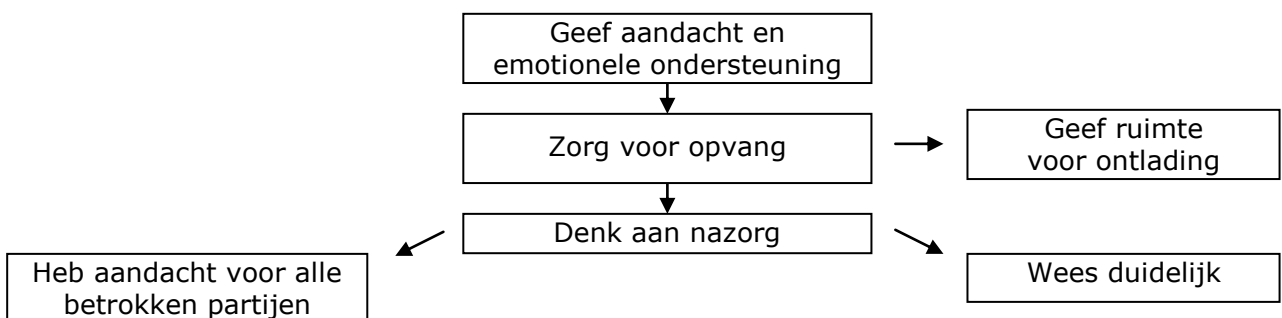
**Korte schematische samenvatting:**



**Uit te werken per locatie:**

- Volgorde van personen om een crisis te voorkomen:
  - Direct leidinggevende
  - Vervangend leidinggevende
  - Afdelingshoofd / Pmc manager

Eerste persoon treedt op, de 2<sup>de</sup> persoon is stand-by



**REGISTRATIEFORMULIER AGRESSIE**

Datum registratie : Vestiging :  
Naam 'slachtoffer' : P-nummer :

**IDENTIFICATIEGEGEVENS DADER**

1. naam :  
voornaam : adres :  
geslacht : postcode :  
(p-nummer) : woonplaats :  
2. **dader**  
andere derden : *(kort toelichten)*

**AARD AGRESSIE**

verbaal : licht / matig / sterk  
fysiek : licht / matig / sterk  
emotioneel : licht / matig / sterk  
materieel :

**FEITEN**

1. **omschrijving** *(schets van de feiten):*

2. **eventuele lichamelijke schade:**

3. **eventuele materiële schade:**

**OPVOLGING**

1. **medisch** : **fysiek:**  
**psychisch:**

2. **juridisch:** *(was er politietussenkomst? Werd een klacht neergelegd?)*

3. **financieel:** *(beslissing afdeling voor schadevergoeding)*

**AANVULLING / OPMERKINGEN**

*(Werd het dossier (intern) overgemaakt? Vond er na de feiten een gesprek plaats met de agressor? ...)*



**WSD-Groep**

Schouwrooij 20

Postbus 173

5280 AD Boxtel

**T** 0411 –650 111

**F** 0411 –650 290

**E** [info@wsd-groep.nl](mailto:info@wsd-groep.nl)

**I** [www.wsd-groep.nl](http://www.wsd-groep.nl)

