



DEEL 1 VERSIE 2021

Publieksagressie



Arbocatalogus
waterschappen



IN DEZE BOO

**DEZE VERSIE VAN DE ARBOCATALOGUS IS IN OPDRACHT VAN HET
A&O-FONDS WATERSCHAPPEN OPGESTELD DOOR:**

Carla Antens	Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden
Britt Baeten	Waterschap Rivierenland
Joan Heersink	Waternet
Mike Hovens	Waterschap De Dommel
Susan de Jong	Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier
Wensley Resida	Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden
Luc Stokkerman	Waterschap Scheldestromen
Monique van Limpt	Habilis Mens en Organisatie
Melvin de Mello	Royal Haskoning DHV

INHOUD

1	DEFINITIE, WETGEVING EN AANPAK	5
1.1	Definitie en toepassingsgebied	5
1.2	Wetgeving	5
1.2.1	Arbowet	5
1.2.2	Burgerlijk Wetboek	6
1.2.3	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	8
1.2.4	Wat betekent dit voor waterschapsorganisaties?	8
1.3	Taken en functies	8
1.4	Een integrale aanpak van publieksagressie	9
2	OPLOSSINGENBOEK PUBLIEKSAGRESSIE	11
2.1	Beleidsmatige aanpak	11
2.1.1	Visie op publieksagressie	11
2.1.2	Opzetten van een beleidscyclus	13
2.1.3	Taken en verantwoordelijkheden	13
2.1.4	Evalueren van beleid publieksagressie	14
2.2	Preventieve maatregelen	14
2.2.1	Risico- inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	15
2.2.2	Huis- en gedrageregels	16
2.2.3	Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen	17
2.2.4	Voorlichting, instructie en training	19
2.2.5	Vergroten samenwerking van teams en leidinggevende; agressieprotocol	21
2.2.6	Samenwerken met andere organisaties	22
2.3	Beperken van agressie	23
2.3.1	Reageren op agressie	23
2.3.2	Alarm slaan	24
2.3.3	Collegiale steun	24
2.4	Afhandelen van incidenten	25
2.4.1	Eerste opvang	25
2.4.2	Nazorg	26
2.4.3	Melden en registreren van incidenten met publieksagressie	27
2.4.4	Sancties opleggen	29
2.4.5	Aangifte of melding doen bij de politie	31
2.4.6	Schade verhalen	32
3	RELEVANTE WEBSITES	34
4	OVERZICHT WIJZIGINGEN	35
	BIJLAGEN	43
1	TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	43
2	EVALUATIE INSTRUMENT	46
3	VOORBEELDDOCUMENT VISIE OP PUBLIEKSAGRESSIE	59
4	VOORBEELDDOCUMENT HUISREGELS	61
5	VOORBEELDDOCUMENT GEDRAGSREGELS VOOR WERKNEMERS	62
6	CHECKLIST WERKPLEKKEN, WERKOMGEVING EN GEBOUWEN	64
7	VOORBEELDEN VOORZORGSMATREGELEN	69
8	CHECKLIST VEILIG OP LOCATIEBEZOEK	70
9	VEILIGE INFORMATIEBIJEENKOMSTEN	74
10	VOORBEELD INCIDENT EN REGISTRATIEPROCEDURE EN MELDINGSFORMULIER	77

11	VOORBEELD SANCTIEMAATREGELEN	80
12	MOGELIJKHEDEN OM SCHADE TE VERHALEN	81
13	VOORBEELD OPZET BASISTRAINING OMGAAN MET EMOTIE EN REAGEREN OP PUBLIEKSAGRESSIE	83
14	DIGITALE AGRESSIE EN SPELREGELS VOOR HET MAKEN VAN BEELDEN GELUIDSOPNAMEN	84
15	CHECKLIST BELEID PUBLIEKSAGRESSIE INSPECTIE SZW	88
	COLOFON	89

1 DEFINITIE, WETGEVING EN AANPAK

Dit hoofdstuk gaat in op de definities, het toepassingsgebied, wetgeving en op taken en functies die met publieksagressie te maken kunnen krijgen.

1.1 Definitie en toepassingsgebied

De Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) is het wetstechnisch kader dat wordt gehanteerd om het begrip 'agressie en geweld' te definiëren en is ook leidend voor de definitie die in deze arbocatalogus wordt gehanteerd. In de Arbowet is 'agressie en geweld' onderdeel van psychosociale arbeidsbelasting (PSA).

Onder psychosociale arbeidsbelasting wordt verstaan: *“de factoren die direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweegbrengen”*.

Aggressie en geweld op het werk wil zeggen dat buitenstaanders zich agressief of gewelddadig gedragen (verbaal, fysiek of psychisch) naar werknemers die op dat moment hun werk uitvoeren. (Arboportaal oktober 2019, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid).

De arbocatalogus is van toepassing op publieksagressie. Dit is agressie en geweld van burgers en derden (zoals aannemers en leveranciers) naar werknemers die werkzaam zijn voor een waterschap. Dit betekent dat de catalogus niet geldt voor bijvoorbeeld: pesten tussen collega's of ruzie tussen een leidinggevende en een werknemer. Deze situaties vallen onder interne ongewenste omgangsvormen. Hier dient het waterschap ook beleid voor op te stellen. Zie hiervoor Arbocatalogus deel 6: Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA). Interne ongewenste omgangsvormen maken hiervan onderdeel uit. Door de specifieke context en wet- en regelgeving is de keuze gemaakt om voor het thema publieksagressie een aparte arbocatalogus op te stellen.

1.2 Wetgeving

1.2.1 Arbowet

In de Arbowet maakt agressie en geweld deel uit van 'Psychosociale arbeidsbelasting' (PSA). Gerelateerd aan het risico agressie en geweld stelt de arboregelgeving de volgende doelvoorschriften:

Artikel nummer	Doelvoorschriften in de Arbowet
Artikel 3, lid 1 Arbeidsomstandigheden- beleid	De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waarbij hij, gelet op de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening, het volgende in acht neemt: <ol style="list-style-type: none"> tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd organiseert de werkgever de arbeid zodanig dat daarvan geen nadelige invloed uitgaat op de veiligheid en de gezondheid van de werknemer; tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd worden de gevaren en risico's voor de veiligheid of de gezondheid van de werknemer zoveel mogelijk in eerste aanleg bij de bron daarvan voorkomen of beperkt; naar de mate waarin dergelijke gevaren en risico's niet bij de bron kunnen worden voorkomen of beperkt, worden daartoe andere doeltreffende maatregelen getroffen waarbij maatregelen gericht op collectieve bescherming voorrang hebben boven maatregelen gericht op individuele bescherming; slechts indien redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat maatregelen worden getroffen die zijn gericht op individuele bescherming, worden doeltreffende en passende persoonlijke beschermingsmiddelen aan de werknemer ter beschikking gesteld;

Artikel 3, lid 1 Arbeidsomstandighedenbeleid	c. de inrichting van de arbeidsplaatsen, de werkmethode en de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen alsmede de arbeidsinhoud worden zoveel als redelijkerwijs kan worden geveerd aan de persoonlijke eigenschappen van werknemers aangepast; f. elke werknemer moet bij ernstig en onmiddellijk gevaar voor zijn eigen veiligheid of die van anderen, rekening houdend met zijn technische kennis en middelen, de nodige passende maatregelen kunnen nemen om de gevolgen van een dergelijk gevaar te voorkomen, waarbij artikel 29, eerste lid, derde zin, van overeenkomstige toepassing is.
Artikel 3, lid 2 Arbobeleid	De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.
Artikel 5 Inventarisatie en evaluatie van risico's	<p>lid 1: Bij het voeren van het arbeidsomstandighedenbeleid legt de werkgever in een inventarisatie en evaluatie schriftelijk vast welke risico's de arbeid voor de werknemers met zich brengt. Deze risico-inventarisatie en -evaluatie bevat tevens een beschrijving van de gevaren en de risico-beperkende maatregelen en de risico's voor bijzondere categorieën van werknemers.</p> <p>lid 2: In de risico-inventarisatie en -evaluatie wordt aandacht besteed aan de toegang van werknemers tot een deskundige werknemer of persoon, bedoeld in de artikelen 13 en 14, of de arbodienst.</p> <p>lid 3: Een plan van aanpak, waarin is aangegeven welke maatregelen zullen worden genomen in verband met de bedoelde risico's en de samenhang daartussen, een en ander overeenkomstig artikel 3, maakt deel uit van de risico-inventarisatie en -evaluatie. In het plan van aanpak wordt tevens aangegeven binnen welke termijn deze maatregelen zullen worden genomen.</p> <p>lid 4: De risico-inventarisatie en -evaluatie wordt aangepast zo dikwijls als de daarmee opgedane ervaring, gewijzigde werkmethode of werkomstandigheden of de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening daartoe aanleiding geven.</p> <p>lid 5: Indien de werkgever arbeid doet verrichten door een werknemer die hem ter beschikking wordt gesteld, verstrekt hij tijdig voor de aanvang van de werkzaamheden aan degene, die de werknemer ter beschikking stelt, de beschrijving uit de risico-inventarisatie en -evaluatie van de gevaren en risicobeperkende maatregelen en van de risico's voor de werknemer op de in te nemen arbeidsplaats, opdat diegene deze beschrijving verstrekt aan de betrokken werknemer.</p> <p>lid 6: De werkgever zorgt ervoor dat iedere werknemer kennis kan nemen van de risico-inventarisatie en -evaluatie.</p>
Artikel 8 Voorlichting en onderricht	<p>lid 1: De werkgever zorgt ervoor dat de werknemers doeltreffend worden ingelicht over de te verrichten werkzaamheden en de daaraan verbonden risico's, alsmede over de maatregelen die erop gericht zijn deze risico's te voorkomen of te beperken.</p> <p>lid 2: De werkgever zorgt ervoor dat aan de werknemers doeltreffend en aan hun onderscheiden taken aangepast onderricht wordt verstrekt met betrekking tot de arbeidsomstandigheden.</p> <p>lid 4: De werkgever ziet toe op de naleving van de instructies en voorschriften gericht op het voorkomen of beperken van de in het eerste lid genoemde risico's alsmede op het juiste gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.</p>
Arbobesluit afdeling 4 Psychosociale arbeidsbelasting, artikel 2.15 Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting	<p>lid 1: Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.</p> <p>lid 2: Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.</p>

TABEL 1-1 OVERZICHT ARBO REGELGEVING

Deze arbocatalogus geeft invulling aan diverse doelvoorschriften.

1.2.2 Burgerlijk Wetboek

In het Burgerlijk Wetboek zijn wetsartikelen opgenomen die betrekking hebben op goed werkgever- en werknemerschap.

Artikel nummer	Burgerlijk Wetboek
Artikel 7:611	De werkgever en de werknemer zijn verplicht zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen.
Artikel 7:658	<p>lid 1: De werkgever is verplicht de lokalen, werktuigen en gereedschappen waarin of waarmee hij de arbeid doet verrichten, op zodanige wijze in te richten en te onderhouden alsmede voor het verrichten van de arbeid zodanige maatregelen te treffen en aanwijzingen te verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat de werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden schade lijdt.</p> <p>lid 2: De werkgever is jegens de werknemer aansprakelijk voor de schade die de werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden lijdt, tenzij hij aantoont dat hij de in lid 1 genoemde verplichtingen is nagekomen of dat de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer.</p> <p>lid 3: Van de leden 1 en 2 en van hetgeen titel 3 van Boek 6, bepaalt over de aansprakelijkheid van de werkgever kan niet ten nadele van de werknemer worden afgeweken.</p> <p>lid 4: Hij die in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf arbeid laat verrichten door een persoon met wie hij geen arbeidsovereenkomst heeft, is overeenkomstig de leden 1 tot en met 3 aansprakelijk voor de schade die deze persoon in de uitoefening van zijn werkzaamheden lijdt. De kantonrechter is bevoegd kennis te nemen van vorderingen op grond van de eerste zin van dit lid.</p>

TABEL 1-2 OVERZICHT WETSARTIKELEN BURGERLIJK WETBOEK

Artikel 7:658 gaat over de aansprakelijkheid van de werkgever ten opzichte van zijn werknemer voor schade die de werknemer lijdt tijdens de werkzaamheden doordat de werkgever niet de redelijkerwijs te vergen maatregelen heeft genomen om dat te voorkomen.

Artikel 7:611 is een algemener artikel waarin de nadruk vooral ligt op 'goed werkgeverschap'. De werkgever heeft een (vergaande) inspanningsverplichting ter zake van de te nemen maatregelen met het oog op de bescherming van werknemers tegen gevaar.

De laatste jaren is een aantal zaken door de rechter behandeld, waarin een werknemer zijn werkgever aansprakelijk stelt voor geleden schade, als gevolg van agressie en geweld. De rechter onderzoekt of het aannemelijk is dat de gebeurtenis (in alle redelijkheid) voorkomen had kunnen worden, als de werkgever passende maatregelen had getroffen. Om de aansprakelijkheid te weerleggen, moet de werkgever voor de rechter aantonen dat:

- hij onderzocht heeft welke schadeveroorzakende gebeurtenissen zich zouden kunnen voordoen (risicoanalyse);
- hij, op basis van deze risicoanalyse, zorgvuldig afgewogen preventieve maatregelen heeft getroffen;
- hij goede opvang en nazorg geboden heeft;
- zijn organisatie voldoet aan de eisen uit de Arbowet.

Al met al is de werkgever mogelijk aansprakelijk voor schade geleden door een werknemer, als deze niet de vereiste maatregelen heeft genomen:

- tegen gevaren die hem bekend moeten zijn;
- op het moment waarop het gevaar heeft geleid tot schade;
- terwijl de schade niet in zijn volle omvang was geleden, als de werkgever de vereiste maatregelen wel had genomen.

1.2.3 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is voor deze arbocatalogus van belang als het gaat over de richtlijnen ten aanzien van het bewaren en delen van persoonsgegevens van veroorzakers van incidenten van publieksagressie binnen de organisatie en met ketenpartners.

De AVG hanteert het doelbindingsbeginsel, wat inhoudt dat persoonsgegevens alleen mogen worden verwerkt voor duidelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden (artikel 5 AVG). Het doel van de gegevensverzameling bepaalt de hoeveelheid en het soort informatie dat gedeeld mag worden. Over het gemeenschappelijke doel dient men het binnen de organisatie en met ketenpartners eens te zijn, alvorens de, bij het doel passende, informatie mag worden gedeeld.

1.2.4 Wat betekent dit voor waterschapsorganisaties?

De Arbowet schrijft voor dat organisaties in hun beleid aandacht dienen te schenken aan agressie en geweld (inclusief publieksagressie), de risico's met betrekking tot agressie en geweld goed in kaart moeten brengen, goed afgewogen maatregelen treffen en nazorg bieden. Deze arbocatalogus geeft aan welke afspraken de sociale partners hebben gemaakt om invulling te geven aan de doelvoorschriften (zie 1.2.1) op het gebied van publieksagressie.

1.3 Taken en functies

Diverse functies binnen de waterschappen kunnen te maken krijgen met publieksagressie. In onderstaande tabel is een opsomming gemaakt van mogelijke taken, functies en locaties waar publieksagressie kan optreden.

De functies kunnen ook uitgevoerd worden door derden (bijvoorbeeld aannemers). De catalogus heeft geen betrekking op bezoekers of burgers.

Taken	Functies	Locatie
Juridische taken	<ul style="list-style-type: none"> • Handhavers • Toezichhouders • Controleurs • Inspecteurs • Grondverwervers • Monsternemers • Vergunningverleners • Juristen • BOA's • Opzichters • Coördinator / werknemer eigendommenbeheer 	Bij burgers of bedrijven
Invordertaken	<ul style="list-style-type: none"> • Invorderaars • Deurwaarders 	Bij burgers of bedrijven
Beheer- en onderhoudtaken	<ul style="list-style-type: none"> • Sluis- en brugwachters • Storingsdienstwerknemers • Onderhoudswerknemers • Muskusrattenbeheerders • Landmeters • Rayonbeheerders • Klaarmeesters • Buitendienstwerknemers • Kantonniers / weginspecteur / wegbeheerder • Gebiedsbeheerders • Veldwerknemers 	<ul style="list-style-type: none"> • Waterschapslocaties • Bij burgers of bedrijven • Publieke locaties

Taken	Funcities	Locatie
Communicatie-, representatie- en spreekkamertaken	<ul style="list-style-type: none"> • Helpdeskwerknemers • Receptionisten • Baliewerknemers • Werknemers klant contact centrum • Werknemers fiscale afdeling • Klachtenmanager • Bode • Reprograaf • Managementassistent 	Waterschapslocaties
Voorlichtingstaken	<ul style="list-style-type: none"> • Voorlichters • Werknemers educatie • Projectleiders • Directieregisseurs • Planvormers 	<ul style="list-style-type: none"> • Waterschapslocaties • Bij burgers of bedrijven • Publieke locaties
Overige functies	<ul style="list-style-type: none"> • BHV'ers en EHBO'ers • Leidinggevend 	<ul style="list-style-type: none"> • Waterschapslocaties • Bij burgers of bedrijven • Publieke locaties

TABEL 1-3 TABEL MET MOGELIJKE TAKEN, FUNCTIES EN LOCATIES WAAR PUBLIEKSAGRESSIE KAN OPTREDEN

Bestuurders

Bestuurders vallen formeel niet onder de arbocatalogus. Het is wel van groot belang om de inhoud van deze arbocatalogus af te stemmen met - en bij voorkeur ook van toepassing te laten zijn voor - bestuurders.

Bestuurders kunnen, gerelateerd aan de uitvoering van hun publieke taak, worden geconfronteerd met publieksagressie. Dat kan de besluitvorming beïnvloeden, raakt dan aan de integriteit van het bestuur en is ondermijnend voor de democratie. Bestuurders werken in een aantal gevallen samen met de ambtelijke organisatie, het handelen van bestuurders beïnvloedt de ambtelijke organisatie ook.

In relatie tot het voorkomen van en reageren op publieksagressie werken bestuurders en ambtenaren daarom vanuit gezamenlijke uitgangspunten. Er is sprake van onderlinge afhankelijkheid en er is daarmee ook gezamenlijke verantwoordelijkheid. Goed samenspel is cruciaal.

1.4 Een integrale aanpak van publieksagressie

In deze arbocatalogus beschrijven we een integrale aanpak gebaseerd op de Arbowet, goede praktijken en inzichten van deskundigen. Deze integrale aanpak maakt onderscheid in:

- de beleidsmatige aanpak;
- het voorkomen van agressie door preventieve maatregelen;
- het beperken van agressie door adequaat te reageren op incidenten;
- het afhandelen van incidenten.

De tabel op de volgende bladzijden geeft een samenvatting van de integrale aanpak.

Aanpak	Aspect	Verplicht volgens Arbowet	Verplicht volgens catalogus	Aanbevolen volgens catalogus	Uitwerking in paragraaf	Ingeving Doelvoorschrift Abowet	Ingeving doelvoorschrift arbobesluit
Beleidsmatige aanpak	1. Formuleer een visie op publieksagressie	Nee	Nee	Ja	2.1.1		
	2. Stel een beleidscyclus op	Ja	Ja	-	2.1.2		Artikel 2.15
	3. Leg de taken en verantwoordelijkheden vast	Ja	Ja	-	2.1.3	Artikel 3 lid 3 Artikel 13 lid 1	
	4. Evalueer het agressiebeleid	Ja	Ja	-	2.1.4	Artikel 3 lid 4	
	5. Voer een RI&E uit op het gebied van publieksagressie, waar in wordt onderzocht of er contact is met derden, in welke situaties, in welke functies/taken, op welke locaties, op welke momenten en welke vormen van agressie voorkomen	Ja	Ja	-	2.2.1	Artikel 5	Artikel 2.15 lid 1
	6. Maak risico-profielen van situaties en functies	Nee	Ja	-	2.2.1		
	7. Stel huisregels op voor burgers	Nee	Ja	-	2.2.2		
	8. Stel gedragsregels op voor werknemers	Nee	Ja	-	2.2.2		
	9. Creëer veilige werkprocessen, -omgevingen en objecten	Ja	Ja	-	2.2.3	Artikel 3 lid 1B Artikel 3 lid 2	
Beperken van agressie	10. Voorzie in voorlichting en onderricht	Ja	Ja	-	2.2.4	Artikel 8	Artikel 2.15 lid 2
	11. Stel een agressieprotocol op, maak teamafspraken en leg deze vast	Ja	Ja	-	2.2.5	Artikel 3 lid 2	
	12. Werk samen met andere organisaties bij de aanpak van publieksagressie	Nee	Nee	Ja	2.2.6		
	13. Train werknemers in het omgaan met publieksagressie	Ja	Ja	-	2.3.1	Artikel 8 lid 2	Artikel 2.15 lid 2
	14. Zorg ervoor dat werknemers alarm kunnen slaan	Ja	Ja	-	2.3.2	Artikel 3 lid 1F	
	15. Maak afspraken over het verlenen van collegiale steun	Ja	Ja	-	2.3.3	Artikel 3 lid 1F	
	16. Verleen eerste hulp na publieksagressie	Ja	Ja	-	2.4.1	Artikel 3 lid 2	
	17. Bied nazorg na publieksagressie	Ja	Ja	-	2.4.2	Artikel 3 lid 2	
	18. Meld en registreer incidenten	Ja	Ja	-	2.4.3	Artikel 3 lid 1 Artikel 9	
Afhandelen	19. Leg sancties op na incidenten	Nee	Nee	Ja	2.4.4	Artikel 3 lid 1	
	20. Doe aangifte bij ernstige incidenten	Nee	Nee	Ja	2.4.5		
	21. Verhaal de schade bij de dader	Nee	Nee	Ja	2.4.6	2.4.6	2.4.6

TABEL 1-4 INTEGRALE AANPAK.

2 OPLOSSINGENBOEK PUBLIEKSAGRESSIE

Dit oplossingenboek volgt de structuur van de integrale aanpak van publieksagressie zoals hiervoor beschreven. Dit betekent dat dit hoofdstuk vier paragrafen bevat:

1. beleidsmatige aanpak;
2. voorkomen van publieksagressie door preventieve maatregelen;
3. beperken van publieksagressie door adequaat reageren op incidenten;
4. afhandelen van incidenten.

2.1 Beleidsmatige aanpak

Bij de uitwerking van de beleidsmatige aanpak worden vier onderdelen onderscheiden:

- een visie op publieksagressie opstellen;
- beleidscyclus opstellen;
- taken en verantwoordelijkheden vaststellen;
- evalueren van beleid publieksagressie.

2.1.1 Visie op publieksagressie

OPLOSSINGEN:

- Formulier een visie op basis van onderstaande elementen
 1. Definitie van agressie en geweld (zie hoofdstuk 1)
 2. Statement
 3. Ongewenst gedrag
 4. Gewenst gedrag

Een voorbeeld van een visie op publieksagressie is opgenomen in bijlage 3.

Het opstellen van een visie ten aanzien van publieksagressie is een startpunt voor het beleid van een waterschap. Bij het opstellen van een visie wordt het management betrokken. Het management formuleert de kaders van waaruit gewerkt wordt aan het voorkomen van en reageren op publieksagressie. Door te starten bij het management wordt gestuurd op draagvlak vanuit de top van de organisatie en dat is een belangrijke succesfactor bij implementatie. Het is verstandig om onderstaande vier elementen (definitie, statement, ongewenst gedrag en gewenst gedrag) vast te leggen binnen het waterschap en de RI&E als onderdeel van het beleid te benoemen.

Definitie en categorieën van agressie en geweld

In hoofdstuk 1 is een definitie opgenomen van agressie en geweld. Het is aan te bevelen om deze definitie toe te passen. Een definitie geeft slechts een abstracte beschrijving van agressie en geweld. Voor de duidelijkheid is het goed de vormen van agressie met behulp van een voorbeeld verder uit te werken. Onderstaande categorie-indeling kan hierbij worden aangehouden:

Categorieën van agressie en geweld		
I. (Non-) Verbale agressie	Beledigen	Aanhoudend schelden, grieven, kwetsen, krenken of gebaren maken (bijvoorbeeld middelvinger opsteken)
	Vernederen	Aanhoudend kleineren, minderwaardig behandelen
	Smaad	Het opzettelijk schaden van iemands goede naam, eer of reputatie
	Treiteren	Aanhoudend plagen, pesten en sarren
	Discrimineren	Opzettelijk kwetsend onderscheid maken naar (onder andere) herkomst, seksuele geaardheid, religie
II. Persoonsgerichte bedreiging	Dreigen door houding, gebaar, volgen, stalken of intimidatie	Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd
	Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen	Opzettelijk, stelselmatig (ver)hinderen of dwingen tot uitvoeren van taken of werkzaamheden
	Lokaalvredebreuk	Het, na verzoek daartoe (3x herhaald), ongeoorloofd aanwezig zijn in een openbaar gebouw
	Schennis der eerbaarheid, seksuele intimidatie	Seksueel gerichte kwetsende houding, handeling of opmerking. Seksueel getinte aandacht
	Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden	Daadwerkelijke poging tot schoppen, slaan en verwonden
III. Fysieke agressie	Mishandeling, verwonden	Opzettelijk toebrengen van letsel, het voelen van pijn
	Aanranden	Tegen de wil van het slachtoffer seksuele handelingen verrichten
	Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen	Gerichte agressieve handeling
	Wapengebruik	In bezit hebben van en/of dreigen met of inzetten van wapens
	Vernielen	Schade aan zaken of goederen toebrengen

TABEL 2-1 CATEGORIEËN VAN AGRESSIE EN GEWELD

In toenemende mate worden sociale media gebruikt om agressie gericht tegen medewerkers van het waterschap te uiten. Daarbij worden bijvoorbeeld ook beeld- of geluidsopnamen gebruikt. In bijlage 14 zijn richtlijnen ten aanzien van het reageren op agressie via sociale media en spelregels voor het maken van beeld- en geluidsopnamen opgenomen.

Statement

Het waterschap kan derden (bijvoorbeeld bezoekers of aannemers) via een statement of intentieverklaring, kort en bondig duidelijk maken waar het voor staat. Vervolgens kan verwezen worden naar de huisregels (bijvoorbeeld in een folder). Het statement is daarmee vooral een hulpmiddel bij de communicatie naar werknemers en derden.

Een voorbeeld van een statement zoals dat gehanteerd kan worden is:

STATEMENT

Het management van waterschap ... tolereert op geen enkele wijze agressie en/of geweld. Iedere vorm van agressie en/of geweld keurt het waterschap af. Waterschap ... hanteert de algemeen aanvaarde normen voor goed fatsoen.

Het waterschap probeert waar mogelijk publieksagressie te voorkomen door het nemen van materiële, bouwkundige en/of organisatorische maatregelen. Iedereen die agressief, of gewelddadig gedrag vertoont tegen een werknemer van het waterschap wordt door het waterschap aangesproken of gesanctioneerd volgens het sanctiebeleid. Het waterschap registreert alle gevallen van publieksagressie. Afhankelijk van het incident wordt contact opgenomen met de politie.

Gewenst gedrag

Agressie en geweld valt onder normoverschrijdend gedrag. Het is echter ook belangrijk om het wenselijke gedrag laagdrempelig, kort en bondig te communiceren richting burgers en derden, bijvoorbeeld: "Wij gaan op een respectvolle manier met u en uw eigendommen om. Wij verwachten dat u ook op een respectvolle manier met ons om gaat"

Of:

"Wij hanteren de algemeen aanvaarde normen voor goed fatsoen"

Met dergelijke basisregels communiceert het waterschap naar burgers. Deze twee statements kunnen daarnaast als basis dienen bij het uitwerken van huisregels voor burgers (zie paragraaf 2.2.2.) en gedragsregels voor werknemers (zie ook paragraaf 2.2.2). *Let op:* formuleer gedragsregels op een positieve manier.

2.1.2 Opzetten van een beleidscyclus

OPLOSSINGEN:

- Zet een beleidscyclus op waarin publieksagressie herkenbaar terugkomt in de RI&E, duidelijke beheersmaatregelen worden getroffen en het beleid plus maatregelen periodiek worden geëvalueerd.

Uit artikel 2.15 van het Arbobesluit volgt dat het waterschap verplicht is een beleidscyclus op te stellen ten aanzien van agressie en geweld (inclusief publieksagressie).

De eerste stap in de beleidscyclus is het opstellen van een visie (bijlage 3) en een beleid ten aanzien van publieksagressie. Het beleid bestaat uit het totaal van inventariseren van risico's, het bepalen en invoeren van maatregelen.

De RI&E is een belangrijk onderdeel van de beleidscyclus. Op basis van een risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E) dienen organisaties een plan van aanpak op te stellen. In dit plan van aanpak beschrijven organisaties welke maatregelen ze nemen om publieksagressie te voorkomen of te beperken. In het plan van aanpak wordt tevens aangegeven binnen welke termijn deze maatregelen zullen worden genomen en wie verantwoordelijk is voor de maatregelen. Deze maatregelen moet de organisatie uitvoeren en evalueren om vervolgens het beleid bij te kunnen stellen (Plan, Do, Check, Act).

2.1.3 Taken en verantwoordelijkheden

OPLOSSINGEN:

Leg taken en verantwoordelijkheden vast van:

- hoger management;
- gemandateerd verantwoordelijke;
- afdelingsmanager;
- werknemers;
- afdeling P&O;
- preventiemedewerker / KAM-functionaris.

In bijlage 1 is een voorbeeld opgenomen van hoe die taken en verantwoordelijkheden verdeeld kunnen worden.

Het toewijzen van taken en verantwoordelijkheden is vastgelegd in artikel 3, lid 3 van de Arbowet. Daarnaast zijn organisaties verplicht om een preventiemedewerker aan te stellen, artikel 13, lid 1. De verplichtingen van werknemers staan vermeld in artikel 11 van de Arbowet.

Het aanpakken van publieksagressie binnen het waterschap is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever en werknemers (-vertegenwoordiging). Voor iedere werknemer moet het duidelijk zijn wat zijn taken en verantwoordelijkheden zijn en dat deze zijn vastgelegd.

2.1.4 Evalueren van beleid publieksagressie

OPLOSSINGEN:

- Evalueer het beleid ten aanzien van publieksagressie. Hiervoor kan de voorbeeld checklist uit bijlage 2 worden gebruikt.

De Arbowet artikel 8, lid 4 verplicht werkgevers toe te zien op de naleving van het beleid, instructies en voorschriften.

In het kader van de evaluatie van het beleid publieksagressie dient het waterschap onderstaande zaken te beoordelen:

- inhoud van het gevoerde beleid;
- inventarisatie van functiegroepen met een risico op confrontatie met publieksagressie;
- plaatsgevonden incidenten;
- implementatie, effectiviteit en volledigheid van genomen maatregelen;
- afhandeling van incidenten;
- trends op het gebied van publieksagressie.

Inspectie SZW heeft in de BasisInspectieModule Aggressie en Geweld opgenomen waar het beleid aan moet voldoen. Zie bijlage 15.

Het is belangrijk om de evaluatie vast te leggen. In bijlage 2 is een voorbeeldlijst (inclusief verslaglegging) opgenomen die gebruikt kan worden voor de evaluatie.

De evaluatie moet worden vastgelegd in een evaluatieverslag en waarnodig leiden tot een bijgesteld Plan van Aanpak (PvA). De procesbegeleiding ten aanzien van de evaluatie vindt plaats door P&O, de arbocoördinator of de preventiemedewerker. Het Plan van Aanpak dient afgestemd te worden met de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging.

2.2 Preventieve maatregelen

In deze paragraaf wordt ingegaan op onderstaande onderwerpen:

- het inventariseren van de risico's;
- het opstellen van huisregels en gedragsregels;
- creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen;
- voorlichting en training;
- vergroten van samenwerking tussen teams en leidinggevende;
- samenwerken met andere organisaties.

2.2.1 Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E)

OPLOSSINGEN:

- Controleer de RI&E op:
 - risicobeoordeling van werknemers met publiekscontacten op publieksagressie;
 - risicovolle situaties, locaties, momenten;
 - preventieve maatregelen;
 - maatregelen voor adequaat reageren op publieksagressie, zie paragraaf 2.3;
 - afhandeling van publieksagressie, zie paragraaf 2.4.
- Overweeg om een werknemertevredenheids- en klanttevredenheidsonderzoek te houden om een beter beeld te krijgen van risicovolle situaties / functies met betrekking tot publieksagressie.
- De branche RI&E voor de sector waterschappen kan worden gebruikt voor het opstellen van de RI&E.

Het inventariseren, analyseren en schriftelijk vastleggen van de risico's door middel van een Risico-Inventarisatie en evaluatie (RI&E) is vastgelegd in de Arbowet, artikel 5.

In de RI&E moet voor alle werknemers met publiekscontacten beoordeeld worden of iemand te maken kan krijgen met publieksagressie. Verder moet aandacht worden besteed aan een beleidsmatige aanpak, voorzorgsmaatregelen, maatregelen voor adequaat reageren op agressie en het afhandelen van incidenten.

In de branche RI&E die voor de sector waterschappen is opgesteld, zijn vragenlijsten ten aanzien van publieksagressie opgenomen die specifiek van toepassing zijn op de situaties in de waterschappen.

Risicoprofiel

Een goed risicoprofiel is een (aanvullend) hulpmiddel om risico's vroegtijdig te signaleren. Het geeft aan welke momenten en situaties in het dagelijkse werk een verhoogd risico met zich mee brengen en het is daarmee een manier om gerichte voorzorgsmaatregelen te kunnen nemen. Deze momenten en situaties zijn soms moeilijk boven tafel te krijgen. Goede methodieken hiervoor zijn:

- het bespreken van publieksagressie in werkoverleg;
- goed luisteren tijdens "koffietafelgesprekken";
- het analyseren van incidenten;
- het afnemen van interviews met betrokkenen op alle niveaus.

Een voorbeeld van een risicoprofiel vindt u in onderstaande tabel:

Functie	Factoren die tot publieksagressie kunnen leiden
Handhavers- en toezichthouders, grondverwerwers (andere juridische functies)	<ul style="list-style-type: none"> • Taal- en communicatieprobleem • Onduidelijkheid over regels • Intern (bij waterschap) communicatieprobleem • Verkeerd tijdstip • Foutieve voorlichting • Aanspreken op gedrag • Iets niet toestaan • Betreden perceel burger • Eerdere contacten / ervaringen met waterschap
Invorderaars	<ul style="list-style-type: none"> • Taal- en communicatieprobleem • Afspraken niet duidelijk • Verkeerd tijdstip
Monsternemers	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken niet duidelijk • Betreden perceel burger • Eerdere contacten / ervaringen met waterschap

Functie	Factoren die tot publieksagressie kunnen leiden
Beheer- en onderhoudswerknemer	<ul style="list-style-type: none"> • Piketdienst • Afgelegen objecten • Afsluiten weg / brug • Onverwacht storen van burgers
Muskusrattenbeheerder	<ul style="list-style-type: none"> • Afgelegen objecten • Contact met natuurliefhebbers • Taal- en communicatieprobleem • Betreden perceel burger
Receptioniste	<ul style="list-style-type: none"> • Lange wachttijden • Eerste contact met bezoekers • Persoon waterschap niet bereikbaar
Werknemer heffingen (binnendienst)	<ul style="list-style-type: none"> • Taal- en communicatieprobleem • Afspraken niet duidelijk • Lang wachten in wachtkamer • Niet de gewenste persoon kunnen spreken • Verzoek afwijzen • Andere zaken niet tijdig afgehandeld • Vergunning ingetrokken • Dossier niet compleet / aanwezig
Bodes	Alleen op kantoor
BHV'er en EHBO'er	Verstoren van werkzaamheden

TABEL 2-2 VOORBEELD RISICOPROFIEL

Houd / Analyseer een medewerkerstevredenheidsonderzoek

Uit een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) kan onder andere blijken of werknemers publieksagressie ervaren. Het is belangrijk dat het hierbij dus gaat over de ervaringen van werknemers.

Dit kan een ander beeld geven dan bijvoorbeeld de incidentgegevens. Het is niet verplicht om een MTO uit te voeren. Het MTO wordt vaak gebruikt als input voor de RI&E.

Een MTO maakt gebruik van vragenlijsten. Er zijn meerdere bureaus / instanties die vragenlijsten opstellen en aanbieden. Let er op dat er in de vragenlijst een duidelijke definitie wordt gegeven van wat er wordt verstaan onder verschillende vormen van agressie en geweld. Dat voorkomt vertekening van de resultaten. Het is verstandig om de resultaten van een MTO te analyseren in een multidisciplinair team (bijvoorbeeld P&O-werknemer, werknemer klantencontact en arbofunctionaris). Het resultaat van een dergelijke analyse kan worden gebruikt om het risicoprofiel verder te specificeren

Houd / Analyseer een klanttevredenheidsonderzoek

Ontevredenheid bij klanten (burgers) kan een oorzaak zijn van publieksagressie. Door het analyseren van een klanttevredenheidsonderzoek kan het onderwerp publieksagressie vanuit een ander gezichtspunt worden belicht. Een dergelijk onderzoek kan onder andere inzicht geven in bureaucratische procedures, wachttijden en de wijze van communiceren. Het is verstandig om de resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek ook te analyseren in een multidisciplinair team (bijvoorbeeld P&O-werknemer, werknemer klantencontact en arbofunctionaris). Het resultaat van een dergelijke analyse kan worden gebruikt om het risicoprofiel verder te specificeren.

2.2.2 Huis- en gedrageregels

OPLOSSINGEN:

- Stel huisregels vast en communiceer deze naar de eigen werknemers en burgers. Zie bijlage 4 voor voorbeeldhuisregels.
- Stel gedragsregels voor werknemers vast. Maak ze concreet en specifiek voor de afdeling. Zie bijlage 5 voor voorbeeld gedragsregels.

Huisregels

LANDELIJKE NORMSTELLING VOOR EEN VEILIGE PUBLIEKE TAAK

Om landelijk en sectorbreed een vuist te maken tegen publieksagressie, hebben ministers en vertegenwoordigers van alle sectoren in het publieke domein een landelijke norm vastgesteld. Deze norm bestaat uit vier regels die de basis vormen voor de huisregels van alle organisaties met een publieke taak:

- agressief of gewelddadig gedrag tegen werknemers met een publieke taak wordt nooit getolereerd;
- geef de professional de ruimte om zijn werk te doen;
- volg de aanwijzingen van de professional op;
- verstoor de (bedrijfs)orde niet.

HUISREGELS

Op basis van bovengenoemde norm kunnen specifieke normen en huisregels worden opgesteld voor een waterschap, afdeling of functiegroep. Huisregels moeten werknemers en burgers houvast geven bij lastige situaties. Ze moeten voorkomen dat werknemers met burgers in discussie moeten gaan over wat wel of wat niet geoorloofd is, dat werknemers tegenover elkaar worden uitgespeeld of dat discussie ontstaat tussen collega's over de interpretatie van basisnormen en regels.

Als het waterschap wil dat burgers zich op een bepaalde manier gedragen, moeten de burgers daar wel duidelijk over geïnformeerd zijn. Wees zuinig met regels en zorg dat het doel van de regels steeds duidelijk naar voren komt. Het is belangrijk om vast te stellen hoe de regels kenbaar worden gemaakt naar de burgers. Het ophangen van de regels in de publieke ruimten van waterschapslocaties is noodzakelijk. Verder is het belangrijk dat de regels worden besproken binnen de afdeling. Huisregels die specifiek gelden voor een bepaalde afdeling dienen te worden opgenomen en vastgelegd (bijvoorbeeld in een protocol).

Daarnaast moet het ook voor de werknemer duidelijk zijn wat deze kan en mag doen als burgers de norm/regels overschrijden (grenzen stellen en houden, sanctiemogelijkheden).

Gedragsregels voor werknemers

Gedragsregels hebben een preventieve werking. Het doel is te voorkomen dat een werknemer door houding of gedrag zelf aanleiding geeft tot agressief gedrag. Het is sterk aan te bevelen om gedragsregels vast te stellen en duidelijk te maken naar de werknemers.

Bij gedragsregels geldt: "hoe concreter hoe beter". Zorg dat de regels herkenbaar zijn en passen binnen de context van de functie. Gedragsregels die specifiek gelden voor een bepaalde afdeling dienen te worden opgenomen in de teamafspraken (bijvoorbeeld het agressieprotocol) van deze afdeling.

2.2.3 Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen

Volgens de Arbowet (artikel 3, lid 1B en artikel 3, lid 2) moeten arbeidsrisico's bij de bron worden aangepakt. Dit betekent dat er preventieve maatregelen moeten worden genomen om publieksagressie te voorkomen. In deze subparagraaf wordt ingegaan op veilige werkprocessen, een veilige werkomgeving en veilige gebouwen.

Werkprocessen

OPLOSSINGEN:

- Creëer veilige werkprocessen door middel van:
 1. een goed risicoprofiel.
 2. het houden / analyseren van een klantentevredenheidsonderzoek.
 3. adequate voorzorgsmaatregelen:
 - stroomlijn interne werkprocessen;
 - extra aandacht voor: alleen werken;
 - extra aandacht voor: locatiebezoeken;

- extra aandacht voor: informatiebijeenkomsten;
- extra aandacht voor: telefonische agressie.

In bijlage 7, 8 en 9 zijn de voorzorgsmaatregelen verder uitgewerkt.

Een goede kwaliteit van de dienstverlening verlaagt de kans op publieksagressie. Het is daarom belangrijk kritisch te kijken naar werkprocessen en werkstromen die direct van invloed zijn op de dienstverlening en op de werkzaamheden van de werknemers met publieke functies. Hulpmiddelen bij het in beeld brengen van kritische momenten/gebeurtenissen zijn het risicoprofiel (zie paragraaf 2.2.1), incidentmeldingen (paragraaf 2.4.3) en het klantentevredenheidsonderzoek (zie paragraaf 2.2.1).

Creëren van veilige werkomgevingen en gebouwen

OPLOSSINGEN:

- Maak een risicoinventarisatie, beoordeel hierbij de:
 1. omgeving van het gebouw;
 2. toegang tot het gebouw;
 3. inrichting van het gebouw;
 4. technische voorzieningen.Zie bijlage 6 voor een voorbeeld van checklists die gebruikt kunnen worden.

Conform de Arboret is het de taak van het waterschap om voor haar werknemers een veilige werkomgeving te creëren.

Alle locaties die het waterschap in beheer heeft, moeten worden beoordeeld op de gevoeligheid voor publieksagressie. Hierbij dient aandacht te worden besteed aan:

- de omgeving van de locatie;
- de toegang van de locatie;
- de inrichting van de locatie / het gebouw;
- technische voorzieningen;
- objectieve en subjectieve veiligheid.

Veiligheidsvoorzieningen kunnen worden getroffen om twee redenen:

- het verkleinen van het feitelijke risico en / of
- het verkleinen van de risicobeleving/het vergroten van het veiligheidsgevoel van de werknemers.

VOORZORGSMATREGELEN

Voor de ontwikkeling van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen, is het goed om aansluiting te zoeken bij ervaringen uit de praktijk c.q. van andere waterschappen. Het maken van afspraken over voorzorgsmaatregelen en alternatieve scenario's is het meest effectief als ze zijn afgestemd op de praktijk. Waar nodig kunnen meer specifiek afspraken worden vastgelegd per afdeling/team in een agressieprotocol. In dit protocol staan per team de afspraken die gemaakt zijn om publieksagressie te voorkomen en in geval van incidenten hierop goed te reageren.

Extra aandacht kan worden besteed aan:

- het stroomlijnen van interne werkprocessen;
- alleen werken;
- veilig op locatiebezoek en veilige informatiebijeenkomsten;
- telefonische agressie.

In bijlagen 6, 7, 8 en 9 zijn bovenstaande aandachtspunten verder uitgewerkt.

2.2.4 Voorlichting, instructie en training

OPLOSSINGEN:

1. Licht werknemers voor over de risico's en de beheersmaatregelen.
2. Train werknemers in het omgaan met emotie en reageren op agressie.

Het voorlichten, trainen en instrueren van werknemers is een verplichting conform Arbowet artikel 8. Ten aanzien van agressie en geweld is in het Arbobesluit artikel 2.15, lid 2, opgenomen dat een werkgever specifiek voorlichting dient te geven over agressie en geweld (inclusief publieksagressie) indien dit een mogelijk risico is.

Voorlichting en instructie

Werknemers moeten worden geïnformeerd over de risico's van de functie, de afspraken rondom veilig werken, de werkinstructies en de voorzorgsmaatregelen. Het is verstandig deze afspraken vast te leggen (bijvoorbeeld in een agressieprotocol). Het is aan te bevelen, zeker in de risicovolle functies, aan nieuwe werknemers een mentor toe te wijzen die expliciet de opdracht krijgt alle in's en out's van veilig werken over te dragen. Daarnaast is het belangrijk de aandacht voor de risico's en veilig werken levend te houden door deze thema's regelmatig opnieuw onder de aandacht te brengen, bijvoorbeeld tijdens het werkoverleg.

Centraal in de afspraken die binnen de waterschapsorganisatie zijn gemaakt, staat het werken met een organisatienorm ten aanzien van (on)gewenst gedrag. Het is zeer effectief om met ieder team een teamnormsessie te beleggen (en het werken conform de norm regelmatig te evalueren). In een teamnormsessie staat centraal welke vormen van (gewenst en) ongewenst gedrag van burgers vóórkomen als de situatie in het team wordt afgezet tegen de norm. Besproken wordt wat er nodig is om conform de norm te werken, wat en hoe er gemeld moet worden en welke werkafspraken gemaakt kunnen worden om het werken voor werknemers zo veilig mogelijk te maken en te houden.

Trainingen

Werknemers moeten risicovolle situaties die in een functie kunnen ontstaan, kunnen managen. Ze moeten deze situaties kunnen herkennen, weten hoe ze een dergelijke situatie (waar mogelijk) kunnen voorkomen en hoe ze deze kunnen de-escaleren. In het geval dat zich toch agressie voordoet is het belangrijk dat werknemers weten hoe ze dit kunnen begrenzen, hoe en wanneer ze hulp of bijstand in kunnen inschakelen. Daartoe moeten zij beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden. Het is raadzaam om onderstaande vast te leggen:

- wie een training omgaan met emotie en reageren op publieksagressie krijgt aangeboden (bijvoorbeeld alle werknemers met publiekscontacten);
- wanneer nieuwe werknemers een training krijgen aangeboden (bijvoorbeeld binnen een jaar na indiensttreding);
- wanneer een training wordt herhaald (bijvoorbeeld eens per twee jaar);
- op welke wijze de training wordt geëvalueerd (bijvoorbeeld in het werkoverleg).

Het is belangrijk dat de training omgaan met emotie en reageren op publieksagressie is afgestemd op de aard en risico's van de functie en dat de onderwerpen in de training zijn afgestemd op en passen binnen het bredere beleid, met name afgestemd op de organisatienorm. De inhoud van de training moet zijn afgestemd op de teamafspraken, die bijvoorbeeld uit een normstellingsbijeenkomst zijn gekomen. Alleen dan kan een goed rendement uit de training worden gehaald. De gewenste intensiteit van het trainingsprogramma is afhankelijk van de risico's die iemand loopt tijdens het werk. Voordat de training start, dienen teams duidelijke afspraken te hebben over de aanpak van publieksagressie.

Het is belangrijk om vooraf goed de verwachtingen van de deelnemers te inventariseren. Laat de trainer intakegesprekken houden op de afdelingen die trainingen gaan volgen om te onderzoeken of er specifieke wensen of behoeften zijn. Het is bijvoorbeeld in een training niet alleen belangrijk om stil te staan bij soorten agressie, maar ook bij de oorzaken ervan. Als agressie bijvoorbeeld veroorzaakt wordt door verward gedrag,

vraagt dat een specifieke aanpak. Hier kan in een training aandacht aan besteed worden. Nodig de deelnemers tijdig van tevoren uit. Schrijf een duidelijke uitnodigingsbrief, waarin is aangegeven wie ze kunnen benaderen met vragen. Het volgen van een training omgaan met emotie en reageren op publieksagressie kan emoties bij werknemers oproepen. Geef vooraf aan hoe de nazorg ten aanzien van de training is geregeld.

Tijdens een teamnormbijeenkomst kunnen de volgende elementen aan bod komen:

Teamnorm	Alle Werknemers ¹	Leidinggevende	Functie specifiek
Werking van het agressie mechanisme	X	X	X
Risicosituaties op het ontstaan van agressie in kaart brengen	X	X	X
Voorzorgsmaatregelen treffen	X	X	X
Confrontatie met publieksagressie in de praktijk: wat maken werknemers mee?	X	X	X
Omgaan met emotie en reageren op normoverschrijdend gedrag. Werken volgens de organisatienorm: wat betekent dat en welke dilemma's doen zich voor?	X	X	X
Melden en afhandelen van incidenten	X	X	X
Afspraken over bijstand invoeren, alarmeren en alarmopvolging	X	X	X
Teamafspraken en werkinstructies opstellen	X	X	X
Afspraken over opvang en nazorg	X	X	-
Aangifte doen en schadeverhaal	X	X	-
Incidenten nabespreken met het team	X	X	-

TABEL 2-3 VOORBEELD VAN ELEMENTEN TEAMNORMBIJEENKOMST

Tijdens een vaardigheidstraining kunnen onderstaande onderwerpen naar voren komen:

Vaardigheidstraining	Alle Werknemers ²	Leidinggevende	Functie specifiek
Werking van het agressie mechanisme	X	X	X
Kennis van eigen primaire reacties (vluchten / vechten)	X	X	X
Emotionele zelfcontrole en beheersing	X	X	-
Slecht nieuws brengen	-	X	X
Omgaan met emotie	X	X	X
Reageren op normoverschrijdend gedrag: frustratieagressie: de-escaleren	X	X	-
Reageren op normoverschrijdend gedrag: instrumentele agressie: grenzen stellen en grenzen houden	X	X	-
Fysieke beheersing: eigen veiligheid eerst	-	-	X
Collegiale ondersteuning	X	X	-
Assistentie inschakelen	X	X	X
Feedback geven, feedback ontvangen	X	X	-
Risico-inschatting maken	-	X	X
Voorzorgsmaatregelen inzetten	-	X	X
Teamafspraken en werkinstructies opstellen	-	X	X
Veiligheid op straten en pleinen	-	-	X
Veilig werken aan de telefoon	-	-	X

1 Met publiekscontacten

2 Met publiekscontacten

Vaardigheidstraining	Alle Werknemers ³	Leidinggevende	Functie specifiek
Veilig werken aan balie/receptie	-	-	X
Veilig werken in spreekkamers	-	-	X
Veilig werken met groepen	-	-	X
Veilig op huis-/bedrijfsbezoek	-	-	X
Trauma verschijnselen herkennen	X	X	-
1e opvang	X	X	-
Nazorg verlenen	-	X	X
Noodzakelijke eisen bekwaamheid voor buitengewoon opsporingsambtenaar BOA	-	-	X

TABEL 2-4 ELEMENTEN VAARDIGHEIDSTRAINING

In bijlage 13 is de inhoud en de vorm weergegeven die een waterschap kan gebruiken voor een basistraining Voorkomen van en omgaan met emotie en reageren op publieksagressie.

2.2.5 Vergroten samenwerking van teams en leidinggevende; agressieprotocol

OPLOSSINGEN:

1. Maak afspraken over de aanpak van publieksagressie.
2. Bespreek deze afspraken periodiek in een werkoverleg.

Het samenwerken in teams betreft een nadere uitwerking van de verplichtingen in de Arbowet ten aanzien van voorlichting, instructie en toezicht op de nalevingsverplichting (artikel 8).

Het versterken van de samenwerking binnen afdelingen of teams heeft verschillende voordelen. Het maken van teamafspraken en het bespreekbaar maken hiervan is nodig om:

- het organisatiebeleid te vertalen naar praktische werkafspraken die passen bij het team/de afdeling en deze te evalueren;
- het draagvlak voor het beleid te versterken;
- een veilige cultuur te creëren.

In goed samenwerkende teams staan collega's er minder vaak alleen voor en kunnen collega's elkaar steunen. Er is samenspel in het werken conform afspraken en aandacht voor elkaar. Dit is van belang als het gaat om preventief handelen en om goed te reageren op agressie en nazorg te verlenen.

Agressieprotocol

De organisatieaanpak wordt pas effectief als leidinggevenden en teams praktische en concrete werkafspraken hebben gemaakt. Deze afspraken kunnen worden vastgelegd in bijvoorbeeld een agressieprotocol.

Het is verstandig om afspraken te maken over:

- voorlichting over de agressierisico's:
 - risicovolle activiteiten, risicovolle plekken, wijken, etcetera;
 - risicovolle personen of groepen, risicovolle tijdstippen, dagen, perioden etcetera;
- vroegtijdig signaleren van risico's/risico-inschatting;
- het nemen van voorzorgsmaatregelen;

3 Met publiekscontacten

- omgaan met gedragscodes en huisregels;
- onderlinge samenwerking, sfeer van team (veilig en open);
- regelingen ten aanzien van eerste opvang;
- nazorg en sociale steun;
- inschakelen van assistentie;
- wijze van alarm slaan;
- melden van incidenten;
- nabespreken van incidenten;
- samenwerken met anderen (intern en extern);
- (meer)jaarlijks trainings- en instructieaanbod;
- evalueren van de teamafspraken.

Door deze zaken te bespreken in het werkoverleg levert de werkvloer een structurele bijdrage aan het op maat maken van de teamafspraken.

Een leidinggevende ziet er op toe dat de teamafspraken voor het team voldoende specifiek, uitvoerbaar en duidelijk zijn en in lijn zijn met het beleid.

2.2.6 Samenwerken met andere organisaties

OPLOSSINGEN:

1. Maak afspraken met de politie;
2. Maak afspraken met andere organisaties.

Samenwerking komt niet alleen de veiligheid van de werknemers ten goede, ook de burger is hiermee gediend. Denk bijvoorbeeld aan de samenwerking tussen handhavingsteams van de gemeente en de waterschappen. Door samen bij bedrijven / burgers op locatiebezoek te gaan, verminderen zij het aantal handhavingsbezoeken voor de burgers.

Afspraken met de politie

Er zijn verschillende manieren om vooraf de hulp van de politie in te schakelen. Voorbeelden hiervan zijn:

VOORWAARSCHUWING GEVEN

Het kan gebeuren dat een werknemer acties gaat ondernemen waarbij het moeilijk is om de risico's in te schatten. Om in noodsituaties er zeker van te kunnen zijn dat de politie snel ter plaatse is, kan er voorwaarschuwing worden gegeven. Hierbij wordt aan de wachtcommandant verteld wat de werknemer waar gaat doen. Verder wordt er een korte schets van de situatie en afwegingen gegeven. Met de wachtcommandant kunnen afspraken worden gemaakt ten aanzien van assistentie, samenwerking en alarmering.

AANWEZIG OP DE ACHTERHAND

Net als bij de voorwaarschuwing worden er afspraken gemaakt met de politie. Echter in deze situatie is de kans op escalatie nadrukkelijk aanwezig. De inschatting is dat de aanwezigheid van de politie de kans op escalatie nog verder vergroot. Om deze reden wordt afgesproken dat de politie 'om de hoek' wacht. Hierbij worden signalen afgesproken ten aanzien van ingrijpen van de politie.

GELIJKTIJDIGE VERSCHIJNING

Hierbij wordt samen met de politie opgetrokken en het werkterrein betreden.

VERKENNENDE PATROUILLE

Hierbij wordt aan de politie verzocht het werkterrein te verkennen voordat de waterschapswerknemer het terrein betreedt.

Voor bovenstaande samenwerkingsverbanden met de politie moeten er vooraf werkafspraken worden gemaakt. Dit kan bijvoorbeeld in (periodiek) overleg met de meldkamer of via een vaste contactpersoon bij de politie. Ook binnen het waterschap is het voor de communicatie met de politie van belang dat er een contactpersoon is. Stel met elkaar duidelijke criteria en omstandigheden vast waaronder het waterschap een beroep doet op assistentie, hoe contact wordt gelegd, etc.

Afspraken met andere organisaties

Door middel van ketensamenwerking kan door een integrale aanpak de effectiviteit van de inzet, zorg, begeleiding en ondersteuning vergroot worden. Bijvoorbeeld rondom bedrijven / burgers die door verschillende instanties worden begeleid. Het kan verstandig zijn om bijvoorbeeld vanuit verschillende partijen (gemeente, provincie en waterschap) tegelijkertijd handhavings- of toezichtstaken uit te voeren.

Een hulpmiddel is bijvoorbeeld het opstellen van een gebiedsrisico-kaart:

- definieer geweldsrisicolocaties;
- schat risico's in voor verschillende partijen;
- maak afspraken over gezamenlijk optreden.

2.3 Beperken van agressie

Ondanks alle preventieve maatregelen is het toch mogelijk dat werknemers te maken krijgen met publieksagressie. Door goed te reageren kan verdere escalatie van het incident worden voorkomen en mogelijk letsel worden geminimaliseerd.

In deze paragraaf wordt ingegaan op onderstaande onderwerpen:

- reageren op agressie;
- alarm slaan;
- collegiale steun.

2.3.1 Reageren op agressie

OPLOSSINGEN:

- Zorg er voor dat werknemers in geval van publieksagressie professioneel reageren. Een training omgaan met emoties en reageren op publieksagressie kan hierbij helpen, zie paragraaf 2.2.4.

De Arbowet artikel 3, lid 1.F. stelt dat elke werknemer bij ernstig en onmiddellijk gevaar de nodige passende maatregelen moet kunnen nemen.

Het is belangrijk om in geval van publieksagressie, professioneel te reageren. Dit kan bijvoorbeeld worden opgenomen in een training "Omgaan met emoties en reageren op agressie".

FYSIEK INGRIJPEN

Een werknemer mag nooit onnodig geweld of brute kracht gebruiken. Niet gericht tegen collega's, niet gericht tegen burgers, bezoekers of andere personen. Een werknemer die persoonlijk wordt aangevallen mag zichzelf wel bevrijden of verdedigen. De toegepaste kracht moet in verhouding staan tot wat hem of haar wordt aangedaan.

2.3.2 Alarm slaan

OPLOSSINGEN:

- Stel een alarmprocedure op en zorg er voor dat de werknemers hiervan op de hoogte zijn en dat deze wordt geoefend.

De Arbowet artikel 3, lid 1.F. stelt dat elke werknemer bij ernstig en onmiddellijk gevaar de nodige passende maatregelen moet kunnen nemen. Hieronder valt ook hulp inschakelen en/of alarm slaan.

In noodgevallen, bel 112, in niet spoedeisende gevallen 0900-8844.

Teams moeten afspraken maken over het slaan van alarm en in welke vorm dat het beste kan gebeuren. De volgende onderwerpen helpen bij het opstellen van een dergelijke procedure:

- beschrijf de risicovolle momenten in het werk: wat kan er gebeuren, hoe ziet een dreigende en/of escalerende situatie er uit. Beschrijf eenvoudige situaties en escalerende situaties;
- geef aan wanneer de meeste kans op publieksagressie bestaat: kantooruren, 's avonds, 's nachts of in het weekend en dergelijke;
- beschrijf de locaties waar de incidenten meestal plaatsvinden: bij de burger thuis, op straat, de eigen kamer en dergelijke;
- maak duidelijk welke urgentieniveaus er zijn bij verzoeken om (collegiale) ondersteuning: attentiesignaal, stil alarm, groot alarm;
- leg vast wie er allemaal kunnen worden ingeschakeld bij (dreigende) escalatie: directe collega, leidinggevende, BHV-team, interventieteam, politie (0900-8844), meldkamer 112 en dergelijke;
- is er een incident, geef dan aan:
 - hoeveel personen er bij het incident aanwezig zijn;
 - hoeveel werknemers er bij het incident aanwezig zijn;
- maak duidelijk wat de gewenste vormen van bijstand zijn in de verschillende stadia;
- beschrijf de gewenste alarmsystemen en andere technische hulpmiddelen: stem / hard roepen, telefoon, body alarm, alarmknop, mobiele telefoon en dergelijke;
- verdeel taken en verantwoordelijkheden: wie doet wat op welk moment;
- bespreek de alarmeringsprocedure met verschillende betrokkenen: werknemers, leidinggevenden, arbocoördinator;
- oefen tijdens de training omgaan met emotie en reageren op publieksagressie met de verschillende procedures.

Bovenstaande onderwerpen kunnen door de afdelingen in de teamafspraken worden opgenomen. Het is verstandig om na elke inzet of minstens eens per jaar de afspraken en ervaringen te evalueren.

2.3.3 Collegiale steun

OPLOSSINGEN:

- Maak afspraken over collegiale steun, bespreek dit in de teams en leg die vast.

De Arbowet artikel 3, lid 1.F. stelt dat elke werknemer bij ernstig en onmiddellijk gevaar de nodige passende maatregelen moet kunnen nemen. Hieronder valt ook de collegiale steun.

In de teams dient onderstaande afgesproken te worden (bij voorkeur vastgelegd):

- welke varianten van collegiale steun gebruikt kunnen worden;
- hoe vooraf en tijdens een optreden met elkaar wordt gecommuniceerd;
- hoe geoefend wordt met elkaar steun te verlenen;
- op welke wijze een actie wordt geëvalueerd.

2.4 Afhandelen van incidenten

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de eerste opvang, nazorg, melden en registreren van incidenten, sancties opleggen, aangifte doen en schade verhalen.

2.4.1 Eerste opvang

OPLOSSINGEN:

- Beschrijf op welke wijze de eerste opvang is geregeld, bespreek dit met het team en leg dit vast in het agressieprotocol.

De Arbowet artikel 2, lid 2 stelt dat de werkgever een beleid voert gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting. De Arbowet artikel 3.E. stelt dat doeltreffende maatregelen worden getroffen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van werknemers en andere aanwezige personen en dat doeltreffende verbindingen worden onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties. Arbowet artikel 15 regelt de rol van de bedrijfshulpverleners.

De leidinggevende en de organisatie dienen alle meldingen van publieksagressie serieus te nemen. Het is de taak van de leidinggevende om direct na het incident de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan de betrokkene(n). Omdat de leidinggevende niet altijd direct aanwezig is, kan het organisatieonderdeel die taak op een eigen manier organiseren. In alle gevallen blijft de eindverantwoordelijkheid bij de afdelingsmanager liggen. De leidinggevende:

- zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken werknemer(s);
- zorgt dat werknemers, zonodig, worden begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en in geval van heftige gebeurtenissen ook de traumaopvang start;
- voorkomt dat de werkvloer onderbezet raakt bij de verzorging van de betrokkene(n);
- regelt dat er vanuit de organisatie aangifte wordt gedaan;
- ziet erop toe dat huisregels en sanctievoorschriften worden nageleefd;
- ziet erop toe dat de werknemer het agressie-incidentenformulier invult of hij vult het formulier zelf in;
- vraagt na afloop aan de betrokkene of hij nog wat kan doen;
- organiseert eventueel overname van taken;
- is alert op eventueel besmettingsgevaar (bloed, prik en bijtonden) en neemt in die gevallen altijd contact op met een arts;
- gaat na of er nog andere werknemers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident);
- zorgt voor een (minimale) technische debriefing van betrokken partijen. Gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Voorkomt dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen;
- let op: de 1e opvang moet snel tot stand komen. Spreek duidelijk af wat de te verwachten opkomsttijden zijn;
- bij uitzonderlijke situaties van heftige publieksagressie zal er opschaling plaatsvinden. Hierbij wordt het hoger management geïnformeerd en mogelijk hulpdiensten ingeschakeld.

2.4.2 Nazorg

OPLOSSINGEN:

- Beschrijf op welke wijze de nazorg is geregeld.
- Geef hierbij aan wie welke taken op zich neemt.
- Bespreek dit met het team en leg dit vast in het agressieprotocol.

Het verlenen van nazorg is een wettelijke verplichting (zorgplicht) op basis van het BW artikel 7:658.

Voor wat betreft nazorg wordt in deze arbocatalogus onderstaande verplicht gesteld:

- de leidinggevende is verantwoordelijk voor de nazorg;
- de werkgever is verplicht nazorg aan te bieden;
- de start van de nazorg volgt maximaal binnen 72 uren nadat het incident heeft plaatsgevonden;
- indien de werknemer in eerste instantie aangeeft geen gebruik te willen maken van nazorg, herhaalt de werkgever zijn aanbod over nazorg na twee weken;
- de werkgever zorgt voor de mogelijkheid tot doorverwijzing naar geprofessionaliseerde traumaopvang.

Het bewaken van het nazorgtraject is een taak van de leidinggevende. Ter ondersteuning kunnen een bedrijfsopvangteam (BOT team), vertrouwenspersoon of trauma-arts worden ingeschakeld. We geven een kort overzicht van de verschillende mogelijkheden.

LEIDINGGEVENDE

De leidinggevende begeleidt herstelproces bij de werknemer en signaleert knelpunten in het herstel. Zonodig verwijst hij de werknemer naar bedrijfsopvang of naar de bedrijfsarts.

BOT TEAM

De nazorg kan ondergebracht worden bij een bedrijfsopvangteam (BOT). Een BOT team kan bestaan uit ervaren collega's binnen de afdeling, waterschap of sector. Het BOT team wordt na een incidentmelding geïnformeerd. Het BOT team zoekt zelf contact met de betrokkene(n). De nazorg gebeurt op basis van vrijwilligheid en bestaat in de basis uit drie gesprekken. Het eerste gesprek vindt zo snel mogelijk en maximaal binnen 72 uur na het incident plaats. Tijdens deze gesprekken komen globaal de volgende onderwerpen aan de orde:

- het incident bespreken en vragen wat er gebeurd is;
- voorlichting geven over het verwerkingsproces;
- vragen hoe het thuis gaat;
- de mogelijke steun uit de eigen omgeving en werkomgeving bespreken;
- informeren naar reacties uit de omgeving;
- de manier waarop de betrokkene het voorval verwerkt bespreken.

VERTROUWENSPERSOON OF BEDRIJFSMAATSCHAPPELIJK WERKER

Het is soms een voordeel als de nazorg wordt verricht door een onafhankelijke persoon, op enige afstand van het team. In dat geval kan de betrokkene(n) een beroep doen op een daartoe opgeleid vertrouwenspersoon. Ook de vertrouwenspersoon volgt de drie gesprekken methodiek.

TRAUMADESKUNDIGE

Specialistische traumahulp wordt ingeschakeld waar nodig. De werknemer kan op eigen initiatief, op advies van de leidinggevende, de werknemer van het BOT of op advies van de vertrouwenspersoon de traumahulp aanvragen.

P&O-AFDELING

De P&O-afdeling heeft bij de nazorg een ondersteunende en adviserende functie. In bijlage 1 is een voorbeeld opgenomen van de wijze waarop taken en verantwoordelijkheden verdeeld kunnen worden. Hierbij wordt ook ingegaan op de nazorg.

2.4.3 Melden en registreren van incidenten met publieksagressie

OPLOSSINGEN:

- Stel een incidentprocedure op en schenk hierbij aandacht aan onderstaande onderwerpen:
 1. wanneer melden
 2. hoe melden (bijvoorbeeld agressie registratieformulier of een app)
 3. terugkoppeling naar team
 4. managementrapportage

Het melden en registreren van incidenten is een verplichting die voortkomt uit Arbowet artikel 3, lid 1 en artikel 9 (bij ernstige incidenten). Een open organisatiecultuur, waarbij de organisatie het melden, bespreken en leren van incidenten waardeert verhoogt de meldingsbereidheid.

Het melden en registreren van publieksagressie-incidenten is belangrijk omdat het inzicht geeft in de aard en omvang van publieksagressie. Bovendien vormt het de basis voor de risicoprofielen en het nemen van preventieve maatregelen. Verder is het melden en registreren belangrijk om eventuele opvang en ondersteuning van slachtoffers te kunnen starten. En als laatste kan op basis van de melding een eventuele sanctie (of aangifte) worden overwogen. Waterschappen moeten een registratiesysteem invoeren voor incidenten met publieksagressie.

Procedure voor melden en registreren

In de procedure dienen minimaal onderstaande zaken te worden vastgelegd met betrekking tot de melding, de registratie en het afhandelen van de melding:

- wie is verantwoordelijk voor de melding en wie ziet hierop toe;
- wie vult het registratieformulier in;
- wie categoriseert de melding en op welke wijze wordt deze naar de organisatie gecommuniceerd;
- wie beheert het incidentenregister;
- de leidinggevende zorgt voor eerste opvang en brengt nazorg op gang;
- wie zorgt ervoor dat een passende sanctie wordt opgelegd;
- wie neemt het initiatief tot aangifte en wie wordt hierin betrokken.

In bijlage 10 is een voorbeeld opgenomen van een procedure melden en registreren van incidenten op het gebied van publieksagressie.

Wanneer melden

De afdelingsmanager is ervoor verantwoordelijk dat binnen zijn afdeling een cultuur heerst waarin werknemers incidenten melden. Elke keer wanneer een werknemer slachtoffer of getuige is van gedrag zoals geformuleerd in tabel "categorieën van agressie en geweld", moet verplicht melding worden gemaakt. Een incident hoeft maar één keer te gemeld te worden. Als meerdere werknemers bij het incident betrokken zijn, wordt uiteindelijk toch maar één incident geregistreerd; de overige betrokken collega's zijn dan getuigen.

Het uitgangspunt bij het melden is of het gedrag volgens de normen van de organisatie als agressief is aan te merken. Er wordt dus ook gemeld als de werknemer zelf 'niet geraakt werd' of zich niet gestoord heeft aan het gedrag.

Agressie registratieformulier / incident dossier

Bij melden, registreren en afhandelen is onderscheid gemaakt naar categorie (I, II of III, zie tabel soorten agressie en geweld, paragraaf 2.1.1.). Agressief gedrag dat valt onder een van de drie categorieën wordt altijd geregistreerd. Agressief gedrag volgens categorie II & III (en soms ook volgens categorie I) is daarnaast aangiftewaardig.

Bij de registratie van incidenten op het gebied van publieksagressie dienen in ieder geval de volgende zaken te worden vastgelegd:

Standaard informatie (bij agressie categorie I, II & III)

- datum, tijdstip en locatie;
- aard van de functie / afdeling / dienst;
- naam betrokkene(n);
- namen indirect betrokkenen (getuigen);
- dader (indien bekend: aard relatie dader/betrokkene, naam, adres, signalement);
- beschrijving van de feiten.

Aanvullende informatie (bij agressie categorie II & III)

- aanleiding tot agressief gedrag;
- aard van agressief gedrag (categorie I, II of III);
- doelwit (werknemer, voorwerpen, ...);
- consequenties voor betrokkene / organisatie (schade, letsel);
- afspraken over nazorg;
- evaluatie en afsluiting incidentdossier;
- is een maatregel of sanctie opgelegd?
- welke sanctie werd opgelegd?
- betreft het een recidive?
- is het incident aangiftewaardig? (besproken met politie en/of juridisch adviseur);
- is aangifte gedaan?
- heeft politie vervolging ingesteld?
 - wat is het zaaknummer (politie)?
 - heeft OM vervolging ingesteld?
 - wat is het parketnummer (OM)?
 - datum uitspraak?
 - inhoud uitspraak?
- is er sprake van materiële schade/immateriële schade voor werknemer?
- is er sprake van materiële schade voor de organisatie?
- is de dader aansprakelijk gesteld voor de schade?
- welke verhaalsmaatregelen zijn genomen?
- hoe is de eerste opvang verlopen?
- is er nazorg aangeboden?
- is het incident geanalyseerd en met het team nabesproken?
- welke preventieve maatregelen zijn voorgesteld?

Een werkgever is verplicht om bij ernstige incidenten Inspectie SZW (Arbeidsinspectie) te waarschuwen. Dit dient uiterlijk binnen 24 uur na het incident te hebben plaatsgevonden. Er is sprake van een ernstig incident als:

- de betrokkene aan de gevolgen overlijdt;
- de betrokkene ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt;
- de betrokkene in een ziekenhuis moet worden opgenomen;
- de betrokkene blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hierover).

Informatie over het melden van een ernstig incident vindt u op de website van Inspectie SZW.

REGISTRATIE VAN PERSOONSGEGEVENS EN DE AVG

In deze context is het doel de veiligheid van de werknemers zoveel mogelijk te waarborgen. Passend bij dit doel mogen persoonsgegevens van de veroorzaker in de vorm van naam en geboortedatum worden genoteerd en worden gedeeld om werknemers voor te bereiden op het risico op agressie en geweld en om een passende maatregel/sanctie te kunnen treffen op basis van (patronen in) gedrag van een burger.

Het mogen raadplegen van de betreffende gegevens is voorbehouden aan degenen die deze informatie nodig hebben om de veiligheid van werknemers in het contact met burgers te borgen.

De AVG hanteert ook het evenredigheidsbeginsel. De functie van het verwerken van persoonsgegevens moet in verhouding staan tot de consequenties die dat kan hebben voor de grondrechten van de mens. Artikel 5.1 benoemt (onder andere) het uitgangspunt dat persoonsgegevens rechtmatig en eerlijk worden verwerkt, voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en legitieme doeleinden. Daarbij wordt benoemd dat de gegevens die worden verwerkt ter zake dienend en niet bovenmatig mogen zijn in de relatie tot de doelen waarvoor ze worden verwerkt.

Het verwerken van persoonsgegevens moet worden bijgehouden in een register (artikel 30 AVG). De persoonsgegevens naam en geboortedatum worden geregistreerd om de juiste identificatie van de bij een agressie-incident betrokken burger te kunnen waarborgen en daarmee de werknemers in staat te stellen, zoveel als mogelijk, te zorgen voor de eigen veiligheid.

Terugkoppeling naar team

Indien er geen merkbare acties volgen op een melding, zien werknemers vaak het nut niet meer om te melden. Terugkoppeling naar de teams is belangrijk. Onderstaande activiteiten zorgen voor een goede terugkoppeling en verhogen de "meldingsbereidheid":

- incidentmeldingen worden verzameld door de incidentcoördinator. Deze analyseert de incidenten, doet verbetervoorstellen en koppelt de meldingen en zijn aanbevelingen eens per (half) jaar terug naar de teams.
- incidenten worden altijd binnen enkele weken met het team besproken. Leidraad bij het gesprek is: 'wat kunnen we hier van leren', 'op welke punten moeten we het huidige beleid verbeteren', en 'welke – aanvullende – preventieve maatregelen zijn gewenst'? Het incidentdossier wordt pas afgesloten, nadat deze zaken met het team zijn besproken.

Managementrapportage

De managementrapportage wordt minimaal eens per jaar opgesteld. In het jaarverslag worden opgenomen: de belangrijkste cijfers, een grafische weergave van deze cijfers, een korte weergave van de meest opvallende uitkomsten, een evaluatie van het beleid, conclusies en de verbetervoorstellen.

De concept managementrapportage wordt zowel met management als met de OR besproken. Daarna wordt het rapport vastgesteld.

2.4.4 Sancties opleggen

OPLOSSINGEN:

- Ontwikkel een sanctiebeleid en besteed hierbij aandacht aan:
 1. wanneer een sanctie wordt opgelegd;
 2. welke sancties worden opgelegd;
 3. wie over sancties beslist;
 4. wanneer een sanctie wordt beëindigd;
 5. het bijhouden van een sanctieregister.

In bijlage 11 zijn voorbeelden opgenomen van sancties die kunnen worden genomen.

Publieksagressie tegen werknemers is alleen te keren met een adequate reactie. Het negeren van of toegeven aan publieksagressie leidt tot aantasting van het gezag van individuele werknemers en van het waterschap. Bovendien leidt het gedogen van wangedrag tot herhaling en imitatie. Reageren is daarom heel belangrijk. De wijze waarop is uiteraard afhankelijk van de aard en ernst van het incident.

Bij lichtere vormen gaat het om het direct aanspreken op het gedrag, het stopzetten van het gesprek en (waar aan de orde) zorgen dat de veroorzaker het pand verlaat, de registratie van het incident. Daarnaast kan

het waterschap achteraf sancties opleggen door bijvoorbeeld het oproepen van de burger voor een incident- of ordegesprek, het (tijdelijk) ontzeggen van de toegang of het slechts onder strikte voorwaarden toelaten tot een gebouw. Het is verstandig om intern (in de teams) en extern (bijvoorbeeld met de politie) afspraken over sancties te maken. Bij zwaardere vormen van publieksagressie is het wenselijk om naast het opleggen van interne sancties ook aangifte (of in ieder geval melding bij de politie) te doen en de schade op de dader te verhalen.

Sancties opleggen

Huisregels vormen in de praktijk een duidelijk kader voor burgers. Zij geven duidelijk aan welk gedrag wenselijk is en wat we wel of niet getolereerd wordt. Huisregels moeten begrijpelijk zijn en bekend bij de burgers. Informeer zowel burgers als werknemers over de regels en pas die consequent toe. Besteed voldoende aandacht aan het uitleggen van regels en afspraken. De burger moet weten dat sancties kunnen volgen als hij zich niet aan de regels houdt.

REGELS VOOR HET OPSTELLEN VAN SANCTIE MAATREGELEN

De sanctie of maatregel zoals die wordt opgelegd, dient proportioneel te zijn bij de 'overtreding' zoals die is gepleegd door de burger. Daarnaast dient een sanctie of maatregel een doel, in het algemeen het aanspreken op of corrigeren van gedrag, het leren van incidenten, het houden van regie over het contact met de burger en (in voorkomende gevallen) het opleggen van een straf aan de burger, al dan niet in samenwerking met de politie.

Om te komen tot sanctie- en maatregelenbeleid moeten de volgende vragen worden beantwoord:

- wanneer wordt een sanctie/maatregel opgelegd?
- waarom wordt een sanctie/maatregel opgelegd?
- wanneer wordt een sanctie/maatregel beëindigd?
- wie is bevoegd welke sancties/maatregelen op te leggen?
- hoe wordt de burger geïnformeerd?
- wie kunnen het sanctie-/maatregelenregister inzien?
- hoe wordt de naleving georganiseerd bijv. in geval van toegangsverbod?
- welke sancties/maatregelen worden onderscheiden?
- hoe verhoudt zich een sanctie/maatregel tot aangifte of melding doen bij de politie?

SANCTIE-/MAATREGELENBELEID ONTWIKKELEN

Aanbevolen wordt om een beleid te ontwikkelen. Het hoger management dient er op toe te zien dat dit gebeurt. Het sanctie-/maatregelenbeleid is onderdeel van het agressiebeleid. Het is erg belangrijk om te borgen dat de maatregelen uit het sanctiebeleid ook daadwerkelijk uitgevoerd kunnen worden.

EEN SANCTIE OF MAATREGEL OPLEGGEN

Maak de afdelingsmanager eindverantwoordelijk voor het opleggen van een sanctie of maatregel (uiteraard op basis van de binnen de organisatie geldende richtlijnen). Basale maatregelen moet een werknemer echter direct zelf kunnen opleggen. Het gaat dan om het tijdelijk (op dat moment) stoppen van de dienstverlening of het weigeren van de toegang. Het is voor het gezag van werknemers niet goed als een leidinggevende op dergelijke besluiten terugkomt. Binnen het team moeten daarom goede afspraken gemaakt worden over het ten uitvoer leggen van sancties.

TIPS:

- Er kan voor gekozen worden om het tijdelijk stoppen van de dienstverlening en het tijdelijk weigeren van de toegang niet als sanctiemaatregel te beschouwen. (Dit bijvoorbeeld als een burger onder invloed is van drank of drugs). Hier gaat het dan meer om een maatregel die bedoeld is om de orde in het pand te kunnen handhaven.

CONSEQUENT TOEPASSEN

Sancties of maatregelen werken contraproductief als niet alle werknemers zich houden aan de afspraken hieromtrent. Voorkom dat werknemers tegenover elkaar worden uitgespeeld ('je collega doet daar niet moeilijk over').

SANCTIE-/MAATREGELENREGISTER

Om sancties/maatregelen uit te kunnen voeren, is het verstandig een register bij te houden. Let op dat er duidelijke afspraken zijn wie het register bijhoudt.

In het kader van het bewaken van de veiligheid van werknemers mag informatie over getroffen sancties/maatregelen op basis van agressief gedrag gedeeld worden binnen het waterschap. Op deze manier kan voorkomen worden dat herhaald agressief gedrag van burgers onopgemerkt blijft en de aanpak hier niet op wordt afgestemd. Daarnaast mag deze informatie gebruikt worden om werknemers die bv. op bedrijfsbezoek gaan, vooraf te informeren over een evt. agressiehistorie van een burger, zodat passende voorzorgsmaatregelen getroffen kunnen worden.

TIPS:

- Bij ernstige incidenten kan de afdelingsmanager / het afdelingshoofd bij het opleggen van sancties met de politie samenwerken. De politie kan de burger bijvoorbeeld uitnodigen voor een gesprek op het politiebureau. Bij angst voor herhaling, informeert de afdelingsmanager de politie over de sanctie (stuur dan een kopie van de sanctiebrief naar de politie). Komt een burger toch binnen, dan is er sprake van lokaalvredebreuk en wordt het voor de politie mogelijk om op te treden.

EEN SANCTIE BEËINDIGEN

Een sanctie waaraan een termijn gebonden is (denk aan een pandverbod) wordt pas opgeheven na een gesprek tussen een vertegenwoordiger van het waterschap (vaak een leidinggevende) en de burger. Bij voorkeur wordt dit gesprek niet gevoerd door de bij het incident betrokken werknemer. In dit herstelgesprek worden nieuwe samenwerkingsafspraken gemaakt. Het is van belang om goede afspraken te maken over de voorwaarden waaronder een sanctie wordt beëindigd.

2.4.5 Aangifte of melding doen bij de politie

OPLOSSINGEN:

- Maak afspraken over het doen van aangifte of melding bij de politie en bespreek dit in het team:
 - wanneer moet aangifte of melding worden gedaan;
 - wie doet er vanuit de organisatie aangifte; hoe wordt de werknemer als getuige betrokken.

Veel incidenten van publieksagressie worden niet bij de politie gemeld. Een groot aantal incidenten leent zich hier ook niet voor (denk aan incidenten van verbale agressie). Daarnaast is er veel onwetendheid over de mogelijkheden en is er onterechte beeldvorming over de effecten van aangifte doen. Verhalen over dreigingen met represailles of feitelijke represailles vormen een drempel, terwijl represailles in de praktijk gelukkig weinig voorkomen. Het is van groot belang dat de organisatie aangifte of melding doet bij de politie als een werknemer slachtoffer is geworden van agressie of geweld. Dat is nodig voor de opsporing, vervolging en uiteindelijke veroordeling van de dader en om eventuele schade op de dader te verhalen. Bovendien krijgt men door aangiftes en meldingen beter zicht op de problematiek en de aanpak van publieksagressie.

Aangifte of melding doen

Als aangifte wordt gedaan dan moet een incident in politietermen aangiftewaardig zijn. Dat wil zeggen, er moet sprake zijn van een overtreding van de wet (wetboek van strafrecht). Alle II & III categorieën agressie en geweld zijn in veel gevallen aangiftewaardig. De juridisch adviseur kan bepalen of er feitelijk sprake is van een aangiftewaardig incident.

Indien dit zo is, is het belangrijk om daadwerkelijk aangifte te doen bij de politie. Ook als een incident niet aangiftewaardig is, kan melden bij de politie zinvol zijn. De politie registreert het incident dan in hun systeem. Soms kan de politie op basis hiervan de dader aanspreken (er wordt niet over gegaan tot vervolging). In ieder geval wordt, als later sprake is van een aangiftewaardig incident, informatie uit eerder gedane meldingen dan meegewogen.

Aangifte wordt altijd gedaan vanuit en namens de werkgever. Bij de aangifte worden de adresgegevens van het waterschap genoteerd. Dit heet 'domicilie kiezen'. De betrokken werknemer is bij het doen van aangifte 'getuige'. De naam van de betrokkene kan nodig zijn voor de tenlastelegging. Als de zaak voor de rechter komt, zal de werknemer moeten getuigen. In voorkomende gevallen kan dat achter gesloten deuren gebeuren.

Wie doet er aangifte

Een vertegenwoordiger van het waterschap doet namens de organisatie de aangifte. De betrokken werknemer hoeft daar niet bij aanwezig te zijn, maar dat mag uiteraard wel.

Het is organisaties aan te raden een intern, liefst juridisch onderlegde, contactpersoon aan te wijzen, die ondersteunt bij het voorbereiden van de aangifte en het opstellen van de verklaring. Deze persoon kan ook juridische en administratieve ondersteuning bieden bij het afhandelen van het voorval.

2.4.6 Schade verhalen

OPLOSSINGEN:

- Maak afspraken over de wijze waarop schade verhaald kan worden. Besteed hierbij aandacht aan:
 - verhalen van materiële schade;
 - verhalen van immateriële schade;
 - de wijze waarop de schade verhaald wordt.

In bijlage 12 wordt kort ingegaan op de verschillende wijzen waarop schade verhaald kan worden.

Als een werknemer van een waterschap betrokken raakt bij een agressie-incident kunnen twee soorten schade ontstaan: materiële schade (schade aan goederen, herstelkosten, medische kosten, en verlies aan inkomen) en immateriële schade (verdriet, pijn of angst). Ook de organisatie kan schade lijden. Denk aan schade aan gebouw of inventaris, arbeidsongeschiktheid en kosten voor rechtsbijstand. De schade kan verhaald worden op de dader.

Het incident dient daartoe altijd direct gemeld en geregistreerd te worden bij leidinggevende. De leidinggevende gaat na of er sprake is van schade en overlegt met de juridisch adviseur over de te nemen stappen.

Hierbij komen onderstaande vragen aan de orde:

- op welke manier wordt de omvang van de schade vastgesteld?
- op welke manier wordt de relatie met het incident gelegd?
- kan de dader aansprakelijk worden gesteld en schade worden verhaald?
- is betrokkene of de organisatie verzekerd voor dergelijke schade?
- is de werkgever aansprakelijk voor de schade?
- neemt de werkgever de vordering over?
- welke procedures dienen gevolgd te worden?
- wie coördineert de administratieve afhandeling van de schade?
- wie coördineert en begeleidt de inhoudelijke afhandeling?
- wie behartigt de belangen van de werkgever?

- zijn er afspraken over juridische bijstand van werknemer?
- zijn er samenwerkingsafspraken met een forensisch arts, voor het opstellen van een geneeskundige verklaring?
- zijn er samenwerkingsafspraken met een schade expert, voor het opstellen van een schaderapportage?
- zijn er afspraken met de letsel advocatuur?
- wat zijn de standaard afspraken van de werkgever voor het vergoeden van (kleine) schades?
- is er een voorschotregeling in geval van schadeverhaal?
- zijn er rechtspositionele afspraken van toepassing in deze situatie?

Regeling schadevergoeding werknemers

Schade dient in eerste instantie verhaald te worden op de veroorzaker van de agressie, zie hiervoor de voorgaande tekst. In zijn algemeenheid is de afspraak dat de werkgever de schade aan eigendommen van de werknemer als eerste vergoedt en deze, waar mogelijk, daarna verhaalt op de dader.

3 RELEVANTE WEBSITES

Websites:

www.academie.aenowaterschappen.nl	Gezond & veilig werken academie van het A&O-fonds Waterschappen
www.inspectieszw.nl	Informatie over melden van klachten, melden ernstige incidenten, etcetera
www.hetccv.nl	Site van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
www.agressievrijwerk.nl	Hier vindt u informatie over de aanpak van agressie en geweld op de werkvloer, waaronder over Veilige Publieke Taak.

4 OVERZICHT WIJZIGINGEN

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de wijzigingen die zijn gemaakt ten opzichte van de vorige versie (2013) van deze catalogus.

Gewijzigd in 2021	
Paragraaf	Wijziging
Algemeen	Muskusrattenbestrijder vervangen door 'Muskusrattenbeheerder'.
Algemeen	Publieksagressie is agressie en geweld <i>van burgers naar werknemers die werkzaam zijn voor een waterschap</i> .
Algemeen	Diverse tekstuele aanpassingen.
Algemeen	Grensoverschrijdend gedrag gewijzigd in <i>normoverschrijdend</i> gedrag.
Algemeen	Verwijderd: Expertisecentrum Veilig Publieke Taak.
1	Korte introductie van de inhoud van het hoofdstuk toegevoegd.
1.1	De definitie agressie en geweld van Ministerie BZK is uit deze actualisatie verwijderd en vervangen door deze definitie. Het begrip 'derden' is toegelicht
1.1	Aangegeven dat het bij pesten tussen collega's of ruzie tussen leidinggevende en een werknemer gaat om <i>interne</i> ongewenste omgangsvormen.
1.1	Aangegeven is dat er nu een arbocatalogus Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) beschikbaar is en dat interne ongewenste omgangsvormen hier onderdeel van uitmaken.
1.1	Toegevoegd waarom er een keuze is gemaakt voor twee aparte arbocatalogi voor Publieksagressie en PSA.
1.2.1	In de tabel met doelvoorschriften Arbowet zijn de relevante wetteksten uitgebreid weergegeven
1.2.2	Inleidende zin toegevoegd en wetteksten bij het artikel in de tabel geplaatst en toelichting op BW Artikel 7:658 en Artikel 7:611 toegevoegd.
1.2.2	Toegevoegd laatste alinea over mogelijke aansprakelijkheid van werkgever voor schade geleden door een werknemer.
1.2.3	Paragraaf toegevoegd over Algemene Verondering Gegevensbescherming (AVG)
1.2.4	Gewijzigd in "wat betekent dit voor <i>waterschapsorganisaties</i> ?"
1.3	Aangegeven dat <i>diverse</i> functies binnen de waterschappen te maken kunnen krijgen met publieksagressie in plaats van "veel" functies.
1.3	In de tabel zijn functies toegevoegd: <ul style="list-style-type: none"> • Vergunningverleners • Juristen • BOA's • Opzichters • Coördinator / werknemer eigendommenbeheer • Onderhoudswerknemer • Landmeters • Rayonbeheerders • Klaarmeesters • Buitendienstwerknemers • Kantonniers / wegininspecteur / wegbeheerder • Gebiedsbeheerders • Veldwerknemers • Baliewerknemers • Werknemer klant contact centrum • Klachtenmanager • Bode • Reprograaf • Managementassistent • Directieregisseurs • Planvormers • Leidinggevend
1.3	Paragraaf over Bestuurders toegevoegd.
1.4	Tabel integrale aanpak is aangevuld met overzicht doelvoorschriften arbowet en arbobesluit.

Paragraaf	Wijziging
2.1.1	Toegevoegd: <i>Het management formuleert de kaders waaruit gewerkt wordt bij het voorkomen van en reageren op publieksagressie. Door te starten bij het management wordt gestuurd op draagvlak vanuit de top van de organisatie en dat is een belangrijke succesfactor bij implementatie.</i>
2.1.1	Verwijderd dat het opstellen van een visie niet verplicht is.
2.1.1	Expliciet benoemd dat de RI&E een onderdeel van de beleidscyclus is.
2.1.1	Voorbeeld statement toegevoegd.
2.1.1	Tekstbox bij gewenst gedrag verwijderd. Hierin stonden een aantal onderwerpen die een link hebben met gewenst gedrag (zoals gedragsregels) maar gaf verwarring bij het lezen van de tekst en had geen toegevoegde waarde.
2.1.1	Tabel met categorieën van agressie en geweld: beschrijvingen zijn compacter en actueler geformuleerd.
2.1.2	RI&E als onderdeel van de beleidscyclus uitgewerkt.
2.1.3	Verwijderd: Uitgangspunt is dat taken en verantwoordelijkheden schriftelijk zijn vastgelegd en voor iedereen duidelijk zijn.
2.1.3	Verwijderd: Een en ander zal in een klein waterschap anders worden uitgewerkt dan in de grotere waterschappen.
2.1.3	Twee voorgaande zinnen zijn ondervangen met: <i>Voor iedere werknemer moet het duidelijk zijn wat zijn taken en verantwoordelijkheden zijn en dat deze zijn vastgelegd.</i>
2.1.4	Toegevoegd: <i>Inspectie SZW heeft in de BasisInspectieModule Agressie en Geweld opgenomen waar het beleid aan moet voldoen (zie bijlage 15)</i>
2.1.4	Toegevoegd: <i>Het Plan van Aanpak wordt afgestemd met de Ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging.</i>
2.2.1	Bij RI&E toegevoegd dat de RI&E moet worden gecontroleerd op risicovolle situaties, locaties, momenten.
2.2.1	Bij MTO is verwijderd: Een van deze instanties is Monitor@work (ookwel SKB). Monitor@work heeft de Arbomonitor 2.0 opgesteld. In deze vragenlijst wordt specifiek publieksagressie behandeld als diagnosetool.
2.2.1	Benoemd dat in een vragenlijst een duidelijke definitie moet worden gegeven van de verschillende vormen van agressie en geweld.
2.2.2	Verwijderd: Logo Veilige Publieke Taak en website verwijzing.
2.2.3	Verwijderd: Publieksagressie is tot op zekere hoogte te voorspellen en aangepast naar: <i>Een goede kwaliteit van de dienstverlening verlaagt de kans van optreden van publieksagressie.</i>
2.2.4	Titel aangepast in Voorlichting, instructie en training.
2.2.4	Onder het kopje Voorlichting en instructie is de tweede alinea toegevoegd. Het belang van het bespreken van de organisatienorm ter attentie van (on)gewenst gedrag in het team aan de hand van een sessie wordt hier beschreven.
2.2.4	Onder het kopje Trainingen. Toegevoegd na de 1e zin: <i>Werknemers moeten risicovolle situaties die in hun functie kunnen ontstaan kunnen herkennen. Ze moeten weten hoe ze een dergelijke situatie (waar mogelijk) kunnen voorkomen en hoe ze deze kunnen de-escaleren. In het geval dat zich toch agressie voordoet is het belangrijk dat werknemers weten hoe ze dit kunnen begrenzen, hoe en wanneer ze hulp of bijstand in kunnen roepen.</i>
2.2.4	Voorbeelden toegevoegd van invulling van maatwerk in trainingen.
2.2.4	Gewijzigd bij trainingen, opsomming 1e bullit. Training omgaan met publieksagressie naar <i>training omgaan met emotie en reageren op publieksagressie.</i>
2.2.4	Gewijzigd bij trainingen, opsomming 3e bullit. Frequentie training herhaling bijvoorbeeld niet jaarlijks maar <i>eens per twee jaar.</i>
2.2.4	Trainingen. Tweede alinea, toegevoegd: <i>met name afgestemd op de organisatienorm.</i>
2.2.4	Tabel met elementen teamnormbijeenkomst is toegevoegd en is tabel 4 geworden.
2.2.4	Tabel 4 Agressie hantering is gewijzigd in Tabel 5 <i>Vaardigheidstraining.</i>
2.2.4	Tabel 5. Toegevoegd: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Omgaan met emotie.</i> • <i>Eigen veiligheid eerst</i> • <i>Veilig werken aan de telefoon, balie/receptie, in spreekkamers, werken met groepen.</i> Verwijderd: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aangifte doen en schadeverhaal</i> • <i>Incidenten nabespreken met het team</i>

Paragraaf	Wijziging
2.2.4	<p>Verwijderd: <i>Er zijn meerdere bureaus die training en opleiding aanbieden ten aanzien van publieksagressie. Deze workshops kunnen onder andere gaan over:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>workshop 'grenzen stellen - norm van acceptabel gedrag';</i> • <i>workshop 'aangifte doen';</i> • <i>workshop 'schade verhalen op de dader'.</i> <p><i>Er zijn meerdere bureaus die training en opleiding aanbieden ten aanzien van publieksagressie. Deze workshops kunnen onder andere gaan over:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>workshop 'grenzen stellen - norm van acceptabel gedrag';</i> • <i>workshop 'aangifte doen';</i> • <i>workshop 'schade verhalen op de dader'.</i>
2.2.4	<p>Trainingen. Tweede alinea, toegevoegd: <i>die bijvoorbeeld uit een normstellingsbijeenkomst zijn gekomen.</i></p>
2.2.5	<p>Titel gewijzigd in Vergroten samenwerking van teams en leidinggevende; agressieprotocol.</p>
2.2.5	<p>Toegevoegd bij Agressieprotocol bij opsomming: <i>(meer)jaarlijks training- en instructieaanbod.</i></p>
2.2.5	<p>Toegevoegd dat teamafspraken moeten ook bespreekbaar worden gemaakt.</p>
2.2.5	<p>In plaats van <i>slecht</i> samenwerkende teams is de zin op een positieve wijze geschreven. Er staat nu goed samenwerkende teams.</p> <p>Verwijderde tekst: <i>Dat voelt en is ook minder veilig. Wanneer teams slecht samenwerken, neemt de kans op publieksagressie toe. Een slechte werksfeer maakt het mogelijk collega's tegen elkaar uit te spelen. Als de communicatie niet goed loopt, ontstaan misverstanden, problemen, irritatie en agressie. Als teams goed samenwerken en collega's elkaar steunen, neemt het gevoel van veiligheid toe. Publieksagressie is dus vooral ook een teamprobleem.</i></p> <p>Vernieuwde tekst: <i>In goed samenwerkende teams staan collega's er minder vaak alleen voor en kunnen collega's elkaar steunen. Er is samenspel in het werken conform afspraken en aandacht voor elkaar. Dit is van belang als het gaat om preventief te handelen en om goed te reageren op agressie en nazorg te verlenen.</i></p>
2.2.5	<p>Bij agressieprotocol is aangegeven dat de organisatieaanpak pas effectief wordt als <i>leidinggevend</i> in plaats van <i>afdelingen</i> en teams praktische en concrete werkafspraken hebben gemaakt.</p>
2.2.5	<p>Clustermanager verwijderd, leidinggevende ziet er op toe dat de teamafspraken (toegevoegd:) <i>voor het team voldoende specifiek, uitvoerbaar en duidelijk zijn en in lijn zijn met het beleid.</i> Verwijderd: <i>voldoende diepgang en ambitieniveau bezitten, niet strijdig met elkaar zijn en uitvoerbaar zijn.</i></p>
2.2.6	<p>Verwijderd in laatste zin 1e alinea: en wordt voorkomen dat deze klanten zich speelbal voelen van verschillende instanties.</p>
2.2.6	<p>Bij het kopje Verkennende patrouille, 2e alinea is toegevoegd dat het voor het waterschap van het belang is om een contactpersoon voor het contact met de politie te hebben.</p>
2.2.6	<p>Bij kopje Afspraken met andere organisaties, laatste alinea is verwijderd: <i>Overige mogelijkheden bij samenwerking:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>informeer bij andere publieke instellingen over gebouwtzeggingen door de politie;</i> • <i>voorzie een zwarte lijst van pasfoto en maak deze kenbaar aan samenwerkende instellingen;</i> • <i>neem geweldsincidenten op in een dossier en verstrek deze aan samenwerkingspartners.</i> <p>Reden voor het verwijderen is dat deze informatie conform AVG niet gedeeld mag worden met andere organisaties.</p>
2.3.1	<p>Oplossingenbox: toegevoegd: training omgaan met <i>emoties en reageren op publieksagressie.</i></p>
2.3.1	<p>Bij het kopje Fysiek ingrijpen is toegevoegd dat een werknemer nooit <i>onnodig</i> geweld of brute kracht mag gebruiken. Verwijderd is: <i>ook geen therapeutisch tikje.</i></p>
2.3.2	<p>Oplossingenbox. Toegevoegd: <i>en wordt geoefend.</i> Het is van belang dat de alarmprocedure wordt geoefend.</p>
2.3.2	<p>Gewijzigd in opsomming: <i>meldkamer</i> in plaats van <i>alarmkamer.</i></p>
2.4	<p>Toegevoegd: <i>In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de eerste opvang, nazorg, melden en registreren van incidenten, sancties opleggen, aangifte doen en schade verhalen.</i></p>
2.4.1	<p>Toegevoegd: <i>De Arboret artikel 2, lid 2 stelt dat de werkgever een beleid voert gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.</i></p>
2.4.1	<p>Gewijzigd: <i>afdelingsmanager door leidinggevende.</i> Reden hiervoor is dat binnen de waterschappen niet altijd afdelingsmanagers zijn maar wel leidinggevend.</p>
2.4.1	<p>Bij bullit 4 is gewijzigd dat de werknemer de aangifte regelt. Hier moet de leidinggevende voor zorgen dat de aangifte door het waterschap wordt gedaan en niet op persoonlijke titel van de werknemer.</p>

Paragraaf	Wijziging
2.4.2	Gewijzigd: <i>afdelingsmanager door leidinggevende.</i>
2.4.2	Bij bullit 3 is toegevoegd: de nazorg moet <i>zo snel mogelijk starten en maximaal</i> binnen 72 uren...
2.4.2	Bij bullit 4 is verwijderd: <i>bij een categorie II of III incident dient, indien</i> de werknemer in eerste instantie aangeeft geen gebruik te willen maken van <i>professionele</i> nazorg, de werkgever zijn aanbod over nazorg na twee weken te herhalen. Het is bij ieder incident van belang om nazorg aan te bieden en het aanbod te herhalen. Daarnaast voegt de term <i>professionele</i> niet veel toe aan de zin.
2.4.2	Gewijzigd: Bij leidinggevende: gaat het erom dat de leidinggevende het herstelproces <i>begeleidt</i> en niet alleen <i>volgt</i> .
2.4.2	Bij BOT team is gewijzigd: <ul style="list-style-type: none"> • Dat nazorg bestaat <i>in de basis</i> in plaats van <i>uit maximaal</i> drie gesprekken • Het eerste gesprek vindt <i>zo snel mogelijk en maximaal</i> binnen 72 uur na het incident plaats. • Bij 1e bullit: het incident <i>bespreken</i> in plaats van <i>reconstrueren</i>. <p>Toegevoegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij 4e bullit: <i>en werkomgeving</i> <p>Bij Vertrouwenspersoon of bedrijfsmaatschappelijk werker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toegevoegd in 2e zin: <i>een daartoe opgeleid</i> <p>Bij Traumadeskundige is gewijzigd dat specialistische traumahulp wordt <i>ingeschakeld waar nodig</i>. En dat traumahulp kan worden <i>aangevraagd</i> in plaats van een op basis van een <i>dergelijke diagnose</i>.</p>
2.4.3	Oplossingenbox: <ul style="list-style-type: none"> • Bij punt 2: toegevoegd: <i>hoe melden (bijvoorbeeld agressie registratieformulier of een app)</i> <p>Verwijderd: <i>Tip: het ARW-instrument kan als registratie- en meld-systeem worden gebruikt</i>. Reden voor het verwijderen is dat het ARW-instrument niet meer gebruikt wordt.</p>
2.4.3	In de eerste alinea is toegevoegd <i>melden en ...</i> Het gaat om het melden en registreren.
2.4.3	Bij kopje Procedure voor melden en registreren: toegevoegd: <i>met betrekking tot de melding, de registratie en het afhandelen van de melding</i> :
2.4.3	In 2e alinea is verwijderd: <i>Het Agressie Registratiesysteem Waterschappen (ARW) dat aangevraagd kan worden via de website van het A&O-fonds Waterschappen is een instrument dat gebruikt kan worden voor het melden en registreren van publieksagressie. Er is ook een app ontwikkeld die het waterschap en haar werknemers kunnen gebruiken om direct door middel van de smartphone een melding te maken</i> . Reden voor het verwijderen is dat het ARW-instrument niet meer gebruikt wordt.
2.4.3	Toegevoegd is de tekst over Registratie van persoonsgegevens en de AVG.
2.4.3	Tekst onder het kopje Terugkoppeling naar team twee zinnen herschreven.
2.4.4	2e alinea is gewijzigd. Toegevoegd: <i>Het stopzetten van het gesprek en (waar aan de orde) zorgen dat de dader het pand verlaat</i> . Verwijderd: het (eventueel) verwijderen van de dader uit het gebouw en het waarschuwen van de politie. Toegevoegd: <i>oproepen van de burger voor een incidentgesprek, het (tijdelijk)...</i> Toegevoegd: <i>interne sancties...(of in ieder geval melding bij de politie)</i> te doen
2.4.4	Bij Sancties opleggen, Regels voor het opstellen van sanctie maatregelen is de achtergrond en verhouding van het opleggen van sancties en de keuzes die hierbij komen kijken toegelicht in de eerste alinea.
2.4.4	Verwijderd is dat het sanctiebeleid moet voldoen aan de richtlijnen door het College voor Bescherming Persoonsgegevens. Dit is niet meer actueel.
2.4.4	Toegevoegd: <i>sanctie/maatregel(en)</i>
2.4.4	Bij Sanctiebeleid ontwikkelen. Toegevoegd <i>maatregelen</i> . Daarnaast is nu aangegeven dat <i>het onderdeel is van het agressiebeleid</i> en niet dat het geïntegreerd kan worden zoals het er eerst stond.

Paragraaf	Wijziging
2.4.4	<p>Bij Een sanctie opleggen. Toegevoegd <i>of maatregel</i>.</p> <p>Daarnaast is toegevoegd: <i>of maatregel (uiteraard op basis van de binnen de organisatie geldende richtlijnen)</i>.</p> <p>Gewijzigd bij Basale...is maatregelen genoemd in plaats van sanctie.</p> <p>Bij Tip is de laatste zin toegevoegd: <i>Hier gaat het dan meer om een maatregel die bedoeld is om de orde in het pand te kunnen handhaven</i>.</p>
2.4.4	<p>Bij Sanctie register. Toegevoegd: <i>maatregelen</i>.</p> <p>Daarnaast is toegevoegd: <i>In het kader van het bewaken van de veiligheid van werknemers mag informatie over getroffen sancties/maatregelen op basis van agressief gedrag gedeeld worden binnen het waterschap. Op deze manier kan voorkomen worden dat herhaald agressief gedrag van burgers onopgemerkt blijft en de aanpak hier niet op wordt afgestemd. Daarnaast mag deze informatie gebruikt worden om werknemers die bijvoorbeeld op bedrijfsbezoek gaan, vooraf te informeren over een eventuele agressiehistorie van een burger, zodat passende voorzorgsmaatregelen getroffen kunnen worden</i>.</p> <p>Verwijderd is het bijhouden van een zwarte lijst.</p>
2.4.4	<p>Bij Een sanctie beëindigen is verwijderd <i>het ordegesprek</i>.</p> <p>De hele alinea is geactualiseerd. Het gaat erom dat het waterschap dit op leidinggevende of hoger niveau oppakt en de sanctie al dan niet beëindigt.</p>
2.4.5	<p>De paragraaf is gewijzigd van Aangifte doen naar <i>Aangifte of melding doen bij de politie</i>.</p> <p>De paragraaf is grotendeels herschreven. Zo is bijvoorbeeld toegelicht dat vaak verbale incidenten niet worden gemeld en dat er onwetenheid is met betrekking tot het doen van meldingen. Daarnaast is het belang van het melden of aangifte doen door de organisatie (en niet door het slachtoffer zelf) benoemd.</p>
2.4.5	<p>Bij Aangifte doen. Toegevoegd <i>of melding</i></p> <p>Daarnaast is de hele alinea aangepast.</p>
2.4.5	<p>Het kopje Begeleiding is vervangen door <i>Wie doet er aangifte</i>. Beschreven wordt dat de organisatie aangifte moet doen als er gekozen wordt voor het doen van aangifte.</p>
2.4.6	<p>Bij Regeling schadevergoeding werknemers is verwijderd: <i>Indien blijkt dat verhalen op de veroorzaker niet mogelijk is, is het verstandig te onderzoeken of de werkgever de (materiële) schade vergoedt</i>.</p> <p>Toegevoegd is: <i>In zijn algemeenheid is de afspraak dat de werkgever de schade aan eigendommen van de werknemer vergoedt en deze, waar mogelijk, verhaalt op de dader</i>.</p>
Bijlage 1	<p>Toegevoegd: <i>Het voorbeeld dat hieronder is op basis van een hiërarchische indeling. Waterschappen kunnen ook meer een netwerkorganisatie indeling hebben en dan zal de verdeling van taken en verantwoordelijkheden mogelijk anders ingedeeld zijn</i>.</p>
Bijlage 1	<p>Tabel Taken en verantwoordelijkheden Hoger management gewijzigd:</p> <p>U zorgt ervoor dat er een organisatienorm, protocol en werkafspraken worden vastgelegd - Eenmalig</p> <p>U stelt resultaatdoelstellingen vast voor de aanpak van agressie - Jaarlijks</p> <p>U toont voorbeeldgedrag in het reageren op normoverschrijdend gedrag - Altijd</p>
Bijlage 1	<p>Tabel Taken en verantwoordelijkheden afdelingsmanager gewijzigd:</p> <p>U stelt met werknemers de teamafspraken op en legt deze vast (bijvoorbeeld een protocol). - Eenmalig</p> <p>U doet aangifte, indien er sprake is van een aangiftewaardig incident. In geval er dringende redenen zijn om van aangifte af te zien, laat u een melding vastleggen in het politiedossier – Steeds</p> <p>Als een werknemer bij het doen van een aangifte vanuit de organisatie mee gaat als getuige, dan ondersteunt u de werknemer – Steeds</p> <p>U draagt zorg voor de dadergerichte afhandeling – Altijd</p> <p>In de 5e regel van de tabel gewijzigd: <i>“Nieuwe werknemers worden meegenomen in training, voorlichting en instructie”</i>.</p> <p>In de laatste regel van de tabel gewijzigd: <i>“als er sprake is van schade aan eigendommen van de organisatie en/of van de werknemer”</i>.</p>

Paragraaf	Wijziging
Bijlage 1	<p>Toegevoegd: <u>Bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker en/of slachtofferopvang</u> Er zijn ook taken en verantwoordelijkheden belegd bij de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker en/of slachtofferopvang. De bedrijfsarts heeft een signalerende rol als tijdens verzuimspreekuur of arbeidsomstandighedensprekuren signalen blijken van klachten ten aanzien van de confrontatie met publieksagressie. Ook uit de RI&E en/of een PMO kan de bedrijfsarts signalen in deze afleiden. Een bedrijfsmaatschappelijk werker kan worden ingeschakeld als ondersteuning bij nazorg. Datzelfde geldt voor slachtofferopvang.</p>
Bijlage 1	<p>Van taken werknemers verplaatst naar taken afdelingsmanager: <i>U doet aangifte, indien er sprake is van een aangiftewaardig incident. In geval er dringende redenen zijn om van aangifte af te zien, laat u een melding vastleggen in het politiedossier</i></p> <p>En bij taken werknemers is toegevoegd: <i>U doet aangifte door het waterschap (niet persoonlijk).</i></p>
Bijlage 1	<p>Tabel taken en verantwoordelijkheden werknemers gewijzigd:</p> <p>U bent zich bewust van eigen gedrag in de bejegening van burgers - Altijd</p> <p>U neemt geen risico's ten aanzien van uw eigen veiligheid – Altijd</p> <p>Bij regel 4 is gewijzigd: <i>door een burger de grens zoals gesteld door de organisatie</i></p> <p>Bij regel 8 is gewijzigd: <i>Aangifte wordt gedaan vanuit het waterschap, als sprake is van een aangiftewaardig incident. U gaat eventueel mee als getuige.</i></p>
Bijlage 1	Tabel taken en verantwoordelijkheden P&O gewijzigd: <i>en maakt managementrapportages.</i>
Bijlage 1	Tabel taken preventiemedewerker / KAM-functionaris gewijzigd: <i>en maakt managementrapportages.</i>
Bijlage 2	<p>Gewijzigd in schema 1: <i>Laat het plan van aanpak vaststellen door werkgever</i></p> <p><i>(onder verantwoordelijkheid van werkgever met betrokkenheid van de ondernemingsraad).</i></p>
Bijlage 2	Bij stap 6 gewijzigd: <i>vragenlijstonderzoek naar psychosociale arbeidsbelasting of een werknemertevredenheidsonderzoek</i>
Bijlage 2	<p>Evaluatie beleid publieksagressie gewijzigd:</p> <p><i>Is een visie op agressie en geweld vastgesteld?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Definitie van agressie en geweld • Organisatienorm • Vaststellen van gewenst en ongewenst gedrag • Huisregels voor burgers • Kwaliteit van dienstverlening • Gedragsregels voor werknemers • Is er een agressieregistratie-aanpak en -systeem? <p><i>Elementen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • een duidelijke indeling naar vormen van agressief gedrag (conform organisatienorm) • een procedure voor melden en registreren • een agressieregistratieformulier • terugkoppeling naar het team • management-rapportage
Bijlage 2	<p>Bij B. Evaluatie aanpak publieksagressie per functiegroep zijn de toelichtingen bij de vormen van agressie geactualiseerd/gewijzigd.</p> <p>Daarnaast is toegevoegd: <i>stressklachten en psychische welbevinden.</i></p>
Bijlage 2	<p>C. Evaluatie van genomen maatregelen bij</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzorgsmaatregelen: <i>(bijvoorbeeld bij controlebezoek)</i> • Genomen maatregelen: <i>inclusief schadeverhaal?</i>
Bijlage 2	Bij 4. Evalueer de trend in publieksagressie per functiegroep is gewijzigd: <i>agressieregistratieformulier of -systeem,</i>
Bijlage 3	In zijn geheel gewijzigd en schema opgenomen
Bijlage 4	Toegevoegd: <i>sociale media</i>
Bijlage 5	Bij gewenst gedrag werknemer, punt 2: gewijzigd: <i>burger</i>

Paragraaf	Wijziging
Bijlage 5	<p>Bij Soorten ongewenst gedrag die worden gemeld:</p> <p>Categorieën publieksagressie herzien.</p> <p>Bij toelichting</p>
Bijlage 5	<p>Bij Wat te doen bij ongewenst gedrag gewijzigd: <i>...)</i> dient betrokkene op het ongewenste gedrag gewezen te worden, waarna het gesprek verder kan gaan. Indien het ongewenste gedrag blijft en het gericht is op de persoon van de werknemer, fysieke agressie, vanuit de organisatie</p>
Bijlage 6	Gewijzigd: <i>Een veilige werkomgeving werkt preventief op het ontstaan van publieksagressie.</i>
Bijlage 6	Algemeen: Tabellen van de checklists gemaakt.
Bijlage 6	Bij checklist receptie gewijzigd: <i>Er is sprake van een fysieke barrière tussen receptionist en bezoeker door een voldoende hoge en brede balie</i>
Bijlage 6	Website van het CCV over Wet cameratoezicht geactualiseerd.
Bijlage 7	<p>Gewijzigd:</p> <p><i>bijvoorbeeld</i></p> <p><i>Veilig op locatiebezoek</i> <i>Tijdens een locatiebezoek loopt u meer risico dan bij het werken binnen een organisatie. Immers werknemers zijn vaak op een voor hun onbekend terrein en in geval van nood is het moeilijk om assistentie in te schakelen. Bij locatiebezoeken is daarom altijd extra waakzaamheid geboden. We beschrijven een aantal veiligheidsmaatregelen in bijlage 8: veilig op locatiebezoek.</i></p>
Bijlage 8	<p>Verwijderd: Bijlage 8 Toelichting agressiehantering. Gaat te veel in op de menselijke psyche en een training zal toch worden gegeven door professionals / experts.</p> <p>Gehele nieuwe bijlage toegevoegd (gehele tekst met toelichtingen): <i>Veilig op locatiebezoek</i> <i>Veilig op informatiebijeenkomsten</i></p>
Bijlage 9	<p>Gewijzigd:</p> <p><i>Burgers</i></p> <p><i>Boosheid</i></p> <p><i>boze</i></p> <p><i>Let op: als sprake is van verbale agressie (gedrag gericht op de collega), dan is de lijn om de burger te vragen zich te corrigeren. Doet deze dat, dan kan een gesprek vervolgd worden. Doet deze dat niet, dan dient het gesprek beëindigd te worden en niet te worden overgenomen door een collega.</i></p> <p><i>Agressie-interventieteam</i> <i>Een agressie-interventieteam is een speciaal opgeleid team van collega's die, als een gesprek is beëindigd en de burger wil het pand niet verlaten, de burger sommen het pand te verlaten en zonodig de politie inschakelen. Leden van het agressie-interventieteam kunnen ook worden ingezet in de fase van preventieve aanwezigheid.</i></p>
Bijlage 10	<p>Gewijzigd: werknemer "slachtoffer of getuige" in werknemer "betrokken" is "bij incidenten" van publieksagressie.</p> <p>Gewijzigd: "afdelingsmanager" in "leidinggevende" Verwijderd: "Hij kan de registratie bijvoorbeeld tijdens het werkoverleg aan de orde stellen"</p> <p>Gewijzigd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De werknemer vult het meldingsformulier in • De leidinggevende ontvangt de melding en bekijkt of er sprake is van een incident van (non-) verbale agressie, persoonsgerichte bedreiging of fysiek geweld. <p>Gewijzigd: "persoonsgerichte bedreiging of fysiek geweld"</p>

Paragraaf	Wijziging
Bijlage 10	<p>Bij Voorbeeld meldingsformulier voor publieksagressie is verwijderd:</p> <p><i>“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/))”.</i></p>
Bijlage 10	<p>Bij Voorbeeld meldingsformulier voor publieksagressie is gewijzigd:</p> <p><i>Mailadres</i></p> <p><i>Categoriën agressie en locaties: locatiebezoek, email, sociale media</i></p> <p><i>Beschrijving van het incident (probeer, in geval van verbale agressie) zoveel mogelijk de exacte woorden van de burger te noteren)</i></p> <p><i>Consequenties voor betrokkene / organisatie (schade, letsel)</i></p> <p>Gewijzigd: Hoe ernstig was het incident volgens u? in “voor uzelf”</p> <p>Verwijderd: <i>Indien je wilt dat de melding in vertrouwen wordt behandeld, stuur het formulier door naar de vertrouwenspersoon. Adressen staan op intranet>Personeelsplein>Vertrouwenspersonen</i></p> <p>Toegevoegd: <i>Dit formulier wordt vertrouwelijk behandeld.</i></p> <p>Verwijderd: <i>Gegevens worden gebruikt voor evaluatie en verbetering van de aanpak van publieksagressie.</i></p> <p>Toegevoegd: <i>Denk hierbij ook aan het melden van de te verwachten of geleden schade (bij een schade letsel bureau)</i></p>
Bijlage 11	<p>Gewijzigd:</p> <p><i>pandverbod van 1 maand - Verantwoordelijkheid leidinggevende</i></p> <p><i>telefoon gedurende 1 maand - Verantwoordelijkheid leidinggevende</i></p> <p><i>Pandverbod van 3 maanden - Verantwoordelijkheid leidinggevende/managementteam</i></p> <p><i>Pandverbod 12 maanden - Verantwoordelijkheid leidinggevende/managementteam</i></p>
Bijlage 12	<p>Toegevoegd: <i>In zijn algemeenheid geldt dat schade verhaald wordt door degene die de schade direct heeft geleden. In voorkomende gevallen kan de werknemer een vordering overdragen aan de werkgever.</i></p>
Bijlage 13	Geheel gewijzigd.
Bijlage 14	Toegevoegd hele bijlage over DIGITALE AGRESSIE EN SPELREGELS VOOR HET MAKEN VAN BEELD- EN GELUIDSOPNAMEN.
Bijlage 15	Toegevoegd hele bijlage BASISINSPECTIEMODULE AGRESSIE EN GEWELD INSPECTIE SZW.
Bijlage 16	Verwijderd; geïntegreerd in tabel 1-4.

BIJLAGE 1 TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

In deze bijlage is weergegeven op welke wijze taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot het beleid ten aanzien van publieksagressie kunnen worden vastgelegd. Het voorbeeld dat hieronder is op basis van een hiërarchische indeling. Waterschappen kunnen ook meer een netwerkorganisatie indeling hebben en dan zal de verdeling van taken en verantwoordelijkheden mogelijk anders ingedeeld zijn.

Hoger management

Het hoger management (waterschapssecretaris, directeuren, clustermanagers) is verantwoordelijk voor het beleid ten aanzien van publieksagressie binnen het eigen organisatieonderdeel. In de praktijk wordt daar een gemandateerd verantwoordelijke voor aangewezen. Deze is in de organisatie aanspreekpunt en organiseert de totstandkoming van het beleid, monitort effecten en neemt initiatieven om waar nodig het beleid bij te stellen.

Taken en verantwoordelijkheden hoger management	Termijn
U stelt een statement of intentieverklaring op	Eenmalig
U geeft duidelijke kaders voor het op te stellen beleid	Eenmalig
U zorgt ervoor dat er een organisatienorm, protocol en werkafspraken worden vastgelegd	Eenmalig
U volgt de voortgang van het beleid	Jaarlijks
U zorgt dat daadwerkelijk adequaat instructies, richtlijnen en werkafspraken worden gemaakt en vastgelegd.	Eenmalig
U stelt resultaatdoelstellingen vast voor de aanpak van agressie	Jaarlijks
U volgt de voortgang en de effectiviteit van het beleid	Jaarlijks
U wijst een gemandateerd verantwoordelijke aan en maakt dit bekend binnen de organisatie	Eenmalig
U geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkene (-n)	Steeds
U toont voorbeeldgedrag in het reageren op normoverschrijdend gedrag	Altijd
U blijft eindverantwoordelijk, ook voor de uitvoering van het beleid	Altijd

TABEL TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN HOGER MANAGEMENT

Gemandateerd verantwoordelijke

Als gemandateerd verantwoordelijke hebt u een gedelegeerde verantwoordelijkheid. Zie hiervoor taken en verantwoordelijkheden van het hoger management. U zorgt ervoor dat het beleid op het gebied van publieksagressie tot stand komt, u monitort de voortgang en effectiviteit van dit beleid. U rapporteert eens per jaar aan het bestuur of directie. U kunt bij deze taak gebruik maken van de ondersteuning van stafdiensten (P&O adviseur, arbocoördinatoren, preventiemedewerkers en andere beleidsondersteuners).

Afdelingsmanager

U bent als afdelingsmanager verantwoordelijk voor de veiligheid op de werkvloer, u hebt dus een centrale rol in het bewaken van de veiligheid op de werkvloer. U signaleert knelpunten in de veiligheid en meldt deze bij de gemandateerd verantwoordelijke.

Taken en verantwoordelijkheden afdelingsmanager	Termijn
U stelt met werknemers de teamafspraken op en legt deze vast (bijvoorbeeld in een protocol).	Eenmalig
U ziet er op toe dat de teamafspraken voldoende diepgang en ambitieniveau bezitten, niet strijdig met elkaar zijn en uitvoerbaar zijn.	
U ziet er op toe dat de teamafspraken worden nageleefd	Steeds
U evalueert eens per jaar, tijdens het werkoverleg, samen met uw werknemers, bestaande afspraken. Een verslag van deze evaluatie stuurt u toe aan de gemandateerd verantwoordelijke	Jaarlijks

Taken en verantwoordelijkheden afdelingsmanager	Termijn
U zorgt er voor dat werknemers voldoende training, voorlichting en instructie ontvangen. U signaleert tijdig de behoefte. Nieuwe werknemers worden meegenomen in training, voorlichting en instructie	Jaarlijks
U bent verantwoordelijk voor de 1e opvang	Altijd
U doet aangifte, indien er sprake is van een aangiftewaardig incident, eventueel met een juridisch adviseur van het waterschap. In geval er dringende redenen zijn om van aangifte af te zien, laat u een melding vastleggen in het politiedossier	Steeds
Als een werknemer bij het doen van een aangifte vanuit de organisatie mee gaat als getuige, dan ondersteunt u de werknemer	Steeds
U bent verantwoordelijk voor de nazorg	Steeds
U zorgt dat incidenten tijdens het werkoverleg worden nabesproken en u stelt een kort verslag samen	Na elk incident
U legt de conclusies uit de incidentanalyse vast in het agressierisicoprofiel	Na elk incident
U meldt incidenten bij de gemandateerd verantwoordelijke.	Steeds
U draagt zorg voor de dadergerichte afhandeling	Altijd
U schakelt de juridische afdeling in, als er sprake is van schade aan eigendommen van de organisatie en/of van de werknemer als gevolg van een incident	Steeds

TABEL TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN AFDELINGSMANAGER

Bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker en/of slachtofferopvang

Er zijn ook taken en verantwoordelijkheden belegd bij de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker en/of slachtofferopvang. De bedrijfsarts heeft een signalerende rol als tijdens verzuimspreekuur of arbeidsomstandighedenspreekuur signalen blijken van klachten ten aanzien van de confrontatie met publieksagressie. Ook uit de RI&E en/of een PMO kan de bedrijfsarts signalen in deze afleiden. Een bedrijfsmaatschappelijk werker kan worden ingeschakeld als ondersteuning bij nazorg. Datzelfde geldt voor slachtofferopvang.

Werknemers

De werknemers dragen zorg voor de eigen veiligheid, binnen de kaders die het management heeft gesteld. Daar vloeien de volgende taken en verantwoordelijkheden uit voort:

Taken en verantwoordelijkheden werknemers	Termijn
U volgt de teamafspraken en werkinstructies	Altijd
U bent alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hier op	Altijd
U bent zicht bewust van eigen gedrag in de bejegening van burgers	Altijd
U geeft duidelijk aan wanneer door een burger de grens zoals gesteld door de organisatie wordt overschreden	Altijd
U benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren	Steeds
U neemt geen risico's ten aanzien van uw eigen veiligheid	Altijd
U meldt incidenten bij uw afdelingsmanager	Altijd
Aangifte wordt gedaan vanuit het waterschap, als sprake is van een aangiftewaardig incident. U gaat eventueel mee als getuige. In geval er dringende redenen zijn om van aangifte af te zien, laat u een melding vastleggen in het politiedossier	Steeds
U meldt onveilige of risicovolle situaties bij uw afdelingsmanager	Steeds
U bespoedigt uw eigen herstel en maakt indien dat nodig is gebruik van de nazorg faciliteiten	Steeds

TABEL TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN WERKNEMERS

Afdeling P&O

De stafdienst P&O ondersteunt de gemandateerd verantwoordelijke, initieert en stimuleert het tot stand komen van de beleidscyclus. Zij signaleert knelpunten en ondersteunt de verantwoordelijke bij het oppakken van deze punten. In de praktijk kunnen taken ook bij een arbocoördinator of preventiemedewerker belegd worden.

Taken en verantwoordelijkheden afdeling P&O	Termijn
U adviseert de gemandateerd verantwoordelijke	Gevraagd en ongevraagd
U adviseert de afdelingsmanager ten aanzien van de beleidscyclus	Gevraagd en ongevraagd
U coördineert het tot stand komen van de beleidscyclus	Steeds
U zorgt voor de administratieve afhandeling van de incident meldingen, houdt het register bij en maakt managementrapportages	Steeds
U toetst de kwaliteit van de beleidscyclus aan de kaderrichtlijnen	Jaarlijks
U initieert de ontwikkeling van het publieksagressiebeleid door het doen uitvoeren van een RI&E met een volledig deel publieksagressie	Eenmalig
U initieert de jaarlijkse evaluatie van de beleidscyclus	Jaarlijks
U ondersteunt slachtoffers (bedoeld zijn hier administratieve en juridische steun, bij aangifte en schadeverhaal)	Als de situatie er om vraagt

TABEL TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN AFDELING P&O

Preventiemedewerker aandachtsgebied publieksagressie / KAM-functionaris

Het gaat om de deskundige ondersteuning zoals bedoeld in de Arbowet. De preventiemedewerker kan de rol van aanspreekpunt, aanjager én motivator vervullen. Let op: Deze taken kunnen ook aan bijvoorbeeld de arbocoördinator, leidinggevende of de P&O functionaris worden toegewezen. Die keuze hangt van uw feitelijke situatie af.

Taken Preventiemedewerker aandachtsgebied Publieksagressie	Termijn
U bent eerste aanspreekpunt voor collega's bij publieksagressie	Gevraagd en ongevraagd
U adviseert collega's ten aanzien van veilig werken	Gevraagd en ongevraagd
U bent actief betrokken bij geven van voorlichting, training en instructie op gebied van publieksagressie	Jaarlijks terugkerend
U signaleert risico's en knelpunten, bijvoorbeeld door het uitvoeren van de RI&E publieksagressie, risicoprofielen, incident analyse	Als de situatie er om vraagt
U registreert en analyseert agressie incidenten en bespreekt deze tijdens het werkoverleg	Steeds
U houdt het incidentenregister bij (als incidenten coördinator) en maakt managementrapportages	Steeds
U evalueert in overleg met uw collega's de teamafspraken.	Jaarlijks

TABEL TAKEN PREVENTIEMEDEWERKER AANDACHTSGEBIED PUBLIEKSAGRESSIE

BIJLAGE 2 EVALUATIE INSTRUMENT

1 Inleiding

Doel

In Arbocatalogus deel 1: Publieksagressie hebben sociale partners afgesproken dat waterschappen het gevoerde beleid ten aanzien van publieksagressie moeten evalueren en waarnodig actualiseren. Met deze checklist kunt u het gevoerde beleid van uw waterschap evalueren. U evalueert hiermee:

1. de volledigheid van de aanpak;
2. of voor alle functies met publiekscontacten en een risico op publieksagressie maatregelen zijn genomen;
3. of maatregelen zijn geïmplementeerd;
4. of maatregelen effectief zijn en de aanpak succesvol is.

Evaluatie op maat van uw waterschap

De Arbocatalogus Publieksagressie schrijft niet exact voor hoe uw waterschap publieksagressie moet aanpakken, maar biedt hiervoor een kader en een oplossingenboek. Voor waterschappen is het zinvol om een aanpak van publieksagressie op maat te maken. Ook de evaluatie en deze checklist kunt u desgewenst op maat maken voor uw waterschap.

Stappen

1. *Ga niet aan de slag voordat er een duidelijke opdracht voor evaluatie is*
Het management, eindverantwoordelijk voor arbeidsomstandigheden, dient een opdracht te geven voor evaluatie. Op deze manier kan zij zich een oordeel vormen over de stand van zaken met de beheersing van publieksagressie en zonodig besluiten het beleid te actualiseren. Betrek ook de OR bij de opzet voor de evaluatie. Voorkom dat de evaluatie alleen een activiteit is van de preventiemedewerker, arbocoördinator of P&O.
2. *Stel het domein voor evaluatie vast*
Wordt het publieksagressiebeleid waterschapbreed geëvalueerd, of per dienst / afdeling?
3. *Stel vast in welke fase de aanpak van publieksagressie zich bevindt (zie schema 1)*

Fase (stand van zaken)	Actie
A. Er is geen RI&E voor het onderwerp publieksagressie uitgevoerd voor alle functies met publiekscontacten	Voer een risico-inventarisatie en -evaluatie uit.
B. Er is een RI&E publieksagressie maar geen plan van aanpak	Stel het plan van aanpak op. Laat het plan van aanpak vaststellen door werkgever en ondernemingsraad.
C. Er is een plan van aanpak maar nog niet uitgevoerd.	Voer het plan van aanpak uit.
D. Het plan van aanpak is in uitvoering of is uitgevoerd.	Evalueer de aanpak van publieksagressie (onder verantwoordelijkheid van werkgever met betrokkenheid van de ondernemingsraad).

SCHEMA 1

Indien uw organisatie in de fase A, B of C is, is het uiteraard niet zinvol en/of mogelijk de gevoerde aanpak van publieksagressie te evalueren. Wel kunt u nagaan of de RI&E publieksagressie uitgevoerd is voor alle functies met publiekscontacten en of de aanpak volledig is (zijn er voorzorgsmaatregelen, zijn er afspraken voor adequaat reageren op agressie, zijn er afspraken voor afhandeling van incidenten?).

De meeste waterschappen hebben de afgelopen jaren maatregelen tegen publieksagressie genomen waarbij het zinvol is om de gevoerde aanpak nu te evalueren. Is dat in uw situatie ook (fase D), dan gaat u verder met stap 4.

1. EVALUEER HET GEVOERDE BELEID

Hierbij gaat het om evaluatie van het beleid geldend voor de hele organisatie. Verzamel hiervoor de beschikbare beleidsstukken. Dit deel van de evaluatie kunt u door middel van een deskstudie uitvoeren. Gebruik hiervoor de bijgevoegde checklist (2). Beoordeel of het gevoerde beleid voldoende is uitgewerkt en vergeleken met actuele inzichten over de aanpak van publieksagressie. Raadpleeg het oplossingenboek uit de Arbocatalogus Publieksagressie voor een toelichting.

2. EVALUEER DE MAATREGELEN PER FUNCTIEGROEP MET PUBLIEKSCONTACTEN EN EEN RISICO OP CONFRONTATIE MET PUBLIEKSAGRESSIE

Inventariseer welke functiegroepen of functies met publiekscontacten een risico vormen ten aanzien van blootstelling aan publieksagressie. Breng met de bijgevoegde checklist in kaart welke maatregelen zijn genomen en welke mogelijk ontbreken. Evalueer de genomen maatregelen: zijn ze geïmplementeerd en dragen ze bij aan het voorkomen van en beter omgaan met publieksagressie? Betrek hierbij leidinggevenden en een vertegenwoordiging van werknemers. Raadpleeg het oplossingenboek uit de Arbocatalogus voor een toelichting van de maatregelen uit de checklist.

3. GA NA OF PER FUNCTIEGROEP DE TREND IN PUBLIEKSAGRESSIE 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 werknemers aan publieksagressie en aan vermindering van negatieve gevolgen hiervan? Met behulp van enkele indicatoren zoals registratie van incidenten, vragenlijstonderzoek naar psychosociale arbeidsbelasting of een werknemertevredenheids-onderzoek kunt u hier mogelijk zicht op krijgen.

4. STEL PER FUNCTIEGROEP EEN EINDCONCLUSIE OP OVER DE BEHEERSING VAN PUBLIEKSAGRESSIE

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

5. 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 waarnodig actualiseren en verder invullen van het plan van aanpak voor publieksagressie. Ook kan het verslag dienen ter informatie van Inspectie SZW.

2 Evaluatie beleid publieksagressie

Onderwerpen	Toelichting Zie ook het oplossingenboek Arbocatalogus Publieksagressie	Aanwezig		Volledig		Toelichting
		Ja	Nee	Ja	Nee	
Inhoud van het gevoerd beleid						
Is een visie op agressie en geweld vastgesteld?	<ul style="list-style-type: none"> Definitie van agressie en geweld Organisatiernorm Vaststellen van gewenst en ongewenst gedrag Huisregels voor burgers Kwaliteit van dienstverlening Gedragsregels voor werknemers 					
Komt in het beleid aan de orde:						
• Voorzorgsmaatregelen?	Preventieve maatregelen om agressie te voorkomen					
• Het adequaat reageren op agressie?	Afspraken en maatregelen hoe te handelen bij publieksagressie					
• Het afhandelen van incidenten?	Opvang, nazorg, registreren, dadergerichte aanpak, verhalen van schade					
• Is er een agressieregistratie-aanpak en -systeem?	Elementen: <ul style="list-style-type: none"> een duidelijke indeling naar vormen van agressief gedrag (conform organisatiernorm) een procedure voor melden en registreren een agressieregistratieformulier terugkoppeling naar het team management-rapportage 					
Is het beleidsproces vastgesteld?	<ul style="list-style-type: none"> Beleidscyclus Samenwerking met de OR Proceseigenaar benoemd Periodieke evaluatie 					
Zijn taken en verantwoordelijkheden vastgesteld?	Stel taken en verantwoordelijkheden vast. Denk aan: <ul style="list-style-type: none"> Bestuur Hoger management Lager management Werknemers P&O Arbocoördinator Preventiemedewerkers 					

CONCLUSIE:

3 Evaluatie publieksagressie per functiegroep

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

0 FUNCTIEGROEPEN HANDHAVINGS- EN TOEZICHTSTAKEN

(Bijvoorbeeld vergunninghandhavers, controleurs, inspecteurs en monsternemers)

Welke functies met handhavings- en toezichtstaken zijn er:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

0 FUNCTIEGROEP INVORDERTAKEN

(Bijvoorbeeld een deurwaarder of invorderaar)

Welke functies met invordertaken zijn er:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

0 FUNCTIEGROEP MET BEHEER- EN ONDERHOUDSTAKEN

(Bijvoorbeeld sluis- en brugwachters, muskusrattenbeheerders, maaiers, onderhoudsmonteurs)

Welke functies met beheer- en onderhoudstaken zijn er:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

0 FUNCTIEGROEP MET COMMUNICATIE, REPRESENTATIE EN SPREEKKAMERTAKEN

(Bijvoorbeeld werknemers van de helpdesk, receptie en fiscale afdeling)

Welke functies met communicatie, representatie en spreekkamertaken zijn er:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

0 FUNCTIEGROEP VOORLICHTINGSTAKEN

(Bijvoorbeeld een voorlichter, rondleider maar ook een projectleider die zijn plannen presenteert)

Welke functies met voorlichtingstaken zijn er:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

0 OVERIGE FUNCTIES

met publiekscontacten en een risico op publieksagressie

Denk aan bestuurders die met burgers een probleem bespreken, EHBO'er en BHV'ers die taken verrichten bij een calamiteit(enoefening).

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

B. Evaluatie aanpak publieksagressie per functiegroep

Functiegroep of functie:

Aantal werknemers:

Met welke vormen van publieksagressie zijn werknemers de afgelopen twee jaar geconfronteerd?

Vormen van agressie		Niet voor-gekomen	Wel voor-gekomen. Aantal afgelopen twee jaar	Geconstateerde effecten door confrontatie met agressie:
I. (non-) Verbale agressie	<input type="radio"/> Beledigen	Aanhoudend schelden, grieven, kwetsen, krenken of gebaren maken (bijvoorbeeld middelvinger opsteken)		<ul style="list-style-type: none"> • gezondheids-/stressklachten • letsel • verminderd plezier in het werk • verminderd functioneren • verzuim • verminderde inzetbaarheid
	<input type="radio"/> Vernederen	Aanhoudend kleineren, minderwaardig behandelen.		
	<input type="radio"/> Aantasting goede naam of eer, zwart maken, smaad	Het opzettelijk schaden van iemands goede naam, eer of reputatie.		
	<input type="radio"/> Treiteren	Aanhoudend plagen, pesten en sarren		
	<input type="radio"/> Discriminatie	Opzettelijk kwetsend onderscheid maken naar herkomst, seksuele geaardheid, religie.		
	<input type="radio"/> Overig			
II. Persoons-gerichte bedreiging	<input type="radio"/> Dreigen door houding, gebaar, volgen, stalken of intimidatie	Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd;		
	<input type="radio"/> Bemoelijken, onmogelijk maken of juist dwingen	Opzettelijk, stelselmatig (ver)hinderen of dwingen tot uitvoeren van taken of werkzaamheden		
	<input type="radio"/> Lokaalvrededreuk	Het, na verzoek daartoe (3x herhaald), ongeoorloofd aanwezig zijn in een openbaar gebouw		
	<input type="radio"/> Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie	Seksueel gerichte kwetsende houding, handeling of opmerking. Seksueel getinte aandacht		

Vormen van agressie		Niet voor- gekomen	Wel voor- gekomen. Aantal malen afgelopen twee jaar	Geconstateerde effecten door confrontatie met agressie: • gezondheids-/stressklachten • letsel • verminderd plezier in het werk • verminderd functioneren • verzuim • verminderde inzetbaarheid
II. Persoons- gerichte bedreiging	<input type="radio"/> Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden		Daadwerkelijke poging tot schoppen, slaan en verwonden Ook uitingen via telefoon, e-mail, brief, sociale media vallen hieronder.	
III. Fysieke agressie	<input type="radio"/> Mishandeling, verwonden		Opzettelijk toebrengen van letsel, het voelen van pijn	
	<input type="radio"/> Aanranden		Tegen de wil van het slachtoffer seksuele handelingen verrichten	
	<input type="radio"/> Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen		Gerichte agressieve handeling	
	<input type="radio"/> Wapen gebruik		In bezit hebben van en/of dreigen met of inzetten wapens	
	<input type="radio"/> Vernielen		Schade aan zaken of goederen toebrengen	

TOELICHTING:

Arbeidsrisico's kan men vaststellen door te kijken naar de blootstelling van werknemers aan het risico, de frequentie van de blootstelling en het effect van de blootstelling op de gezondheid of het psychisch welbevinden. Informatiebronnen zijn bijvoorbeeld het agressieregistratiesysteem, de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, leidinggevenden, resultaten uit enquêtes, interviews met leidinggevenden en werknemers. Dit onderdeel kan ook in het werkoverleg worden besproken. Indien geen exacte gegevens beschikbaar zijn, probeer dan een schatting te maken op basis van interviews.

C. Evaluatie van genomen maatregelen

	Welke maatregelen zijn genomen? (Vul in)	Implementatie: worden maatregelen in de praktijk door leidinggevenden en werknemers toegepast?			Effectiviteit: vinden werknemers en leidinggevende dat de maatregelen helpen?			Zijn er voldoende maatregelen genomen?		Toelichting
		Goed	Matig	Slecht	Goed	Matig	Slecht	Ja	Nee	
A	Voorzorgsmaatregelen	Toelichting								
1.		Maatregelen om veiligheid werkplekken, werkomgeving en inrichting van gebouwen te vergroten								
2.		Maatregelen om veiligheid werkprocessen te vergroten (Bijvoorbeeld bij controlebezoek)								
3.		Voorlichting en training werknemers								
4.		Komt publieksagressie in werkoverleg aan de orde?								
5.		Wordt samengewerkt met andere organisaties bij de aanpak van publieksagressie								
B	Adequaat reageren op agressie	Toelichting								
1.		Zijn er voorzieningen getroffen zodat werknemers en leidinggevenden adequaat kunnen reageren op agressie:								
2.		<ul style="list-style-type: none"> • Agressiehantering • Alarmprocedure • Collegiale steun • Samenwerking met politie • Werkzaamheden buiten • Protocol handelen werknemers 								
3.										
4.										
5.										

C	Welke maatregelen zijn genomen? (Vul in)	Afhandelen van incidenten	Toelichting	Implementatie: worden maatregelen in de praktijk door leidinggevenden en werknemers toegepast?			Effectiviteit: vinden werknemers en leidinggevende dat de maatregelen helpen?			Zijn er voldoende maatregelen genomen?		Toelichting
				Goed	Matig	Slecht	Goed	Matig	Slecht	Ja	Nee	
1.			Zijn er voorzieningen getroffen voor 1e opvang en nazorg van werknemer na publieksagressie									
2.			Vindt registratie van agressie-incidenten plaats?									
3.			Is er een een dader-gerichte aanpak vastgesteld inclusief schadeverhaal?									
4.			Is er een regeling voor schadevergoeding voor werknemers?									
5.												

Toelichting mogelijke maatregelen

	Integrale aanpak publieksagressie	Toelichting Zie ook oplossingenboek	Paragraaf oplossingen- boek
A	Voorzorgsmaatregelen		
	Zijn werkplekken, werkomgeving en inrichting van gebouwen veilig?	<ul style="list-style-type: none"> • 0 omgeving van het gebouw • 0 toegang tot het gebouw • 0 inrichting van het gebouw • 0 inrichting van werkplekken • 0 technische voorzieningen • 0 objectieve en subjectieve veiligheid 	2.2.3
	Zijn werkprocessen veilig (Bijvoorbeeld locatiebezoek etcetera)	<ul style="list-style-type: none"> • 0 de 'kritische' momenten in het primair proces zijn bekend • 0 vroegsignalering • 0 voorzorgsmaatregelen 	2.2.3
	Hebben werknemers voorlichting gehad en zijn werknemers getraind?	<ul style="list-style-type: none"> • 0 teamafspraken ten aanzien van publieksagressie (bijvoorbeeld agressieprotocol) • 0 gedragscodes • 0 voorlichting en instructie • 0 inhoud van trainingen • 0 intensiteit en frequentie trainingsaanbod • 0 selectie van het trainingsbureau 	2.2.4
	Werken leidinggevenden en teams samen bij het beheersen van publieksagressie?	<ul style="list-style-type: none"> • 0 werkoverleg • 0 samenwerking in het team • 0 bespreken agressierisico's en incidenten 	2.2.5
	Wordt, indien van toepassing samengewerkt met andere organisaties bij de aanpak van publieksagressie?	<ul style="list-style-type: none"> • 0 afspraken met ketenpartners • 0 afspraken met voordeurdelers • 0 bedrijfsverzamelgebouw 	2.2.6
B	Adequaat reageren op publieksagressie		
	Zijn er voorzieningen getroffen zodat werknemers en leidinggevenden adequaat kunnen reageren op publieksagressie?	<ul style="list-style-type: none"> • 0 training omgaan met emotie en reageren op publieksagressie • 0 alarmprocedure • 0 collegiale steun • 0 samenwerking met politie • 0 werkzaamheden buiten • 0 protocol handelen werknemers 	2.3
	Zijn er voorzieningen getroffen voor 1e opvang en nazorg van werknemer na publieksagressie	<ul style="list-style-type: none"> • 0 procedure 1e opvang • 0 procedure nazorg 	2.4.1 2.4.2

	Integrale aanpak publieksagressie	Toelichting Zie ook oplossingenboek	Paragraaf oplossingen- boek
C	Afhandelen van incidenten		
	Vindt registratie van agressie-incidenten plaats?	<ul style="list-style-type: none"> • 0 registreren • 0 terugkoppelen naar team • 0 managementrapportage 	2.4.3
	Is er een dadergerichte aanpak vastgesteld?	<ul style="list-style-type: none"> • 0 sancties opleggen • 0 aangifte doen • 0 schade verhalen 	2.4.4 2.4.5 2.4.6
	Is er een regeling voor schadevergoeding voor werknemers?	<ul style="list-style-type: none"> • 0 regeling schadevergoeding en schadeverhaal 	2.4.6

E. Conclusie:

4 Evalueer de trend in publieksagressie per functiegroep

Ga na welke informatiebronnen binnen het waterschap beschikbaar zijn over de confrontatie van werknemers met publieksagressie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een werknemersenquête, het agressieregistratieformulier of -systeem, klantentevredenheidsonderzoeken³ of rapportages van de bedrijfsarts over arbeidsgerelateerd verzuim. Met behulp van deze indicatoren kan mogelijk een beeld worden gevormd over de trend in publieksagressie per functiegroep.

a. Werknemersenquête publieksagressie

Is een enquête onder werknemers uitgevoerd waarmee inzicht kan worden verkregen in de mate van blootstelling van werknemers aan publieksagressie en de gevolgen hiervan voor werknemers (klachten, beperkingen in inzetbaarheid en verminderd functioneren door agressie).

Ja, uitgevoerd in: _____

Nee

Is deze enquête eerder uitgevoerd?

Ja, uitgevoerd in: _____

Nee

Is een benchmark van de uitkomsten mogelijk: hoe verhoudt de mate van blootstelling aan publieksagressie en klachten van werknemers zich ten opzichte van andere waterschappen?

Benchmark aanwezig

Geen benchmark aanwezig

Belangrijkste uitkomsten: _____

b. Incidenten publieksagressie

Is er inzicht in het jaarlijks voorkomend aantal incidenten publieksagressie en de gevolgen hiervan voor werknemers?

Ja

Nee

Belangrijkste uitkomsten: _____

c. Andere informatiebronnen over publieksagressie

Bijvoorbeeld rapportages van de bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werk (over arbeidsgerelateerd verzuim door agressie), werknemertevredenheidsonderzoeken, klantentevredenheidsonderzoeken, overzichten met schadevergoedingen aan werknemers.

³ Een klantentevredenheidsonderzoek geeft geen inzicht in de frequentie van publieksagressie maar kan wel inzicht geven in mogelijke omstandigheden die tot publieksagressie kunnen leiden, zie oplossingenboek paragraaf 2.2.1.

d. Conclusie trend in publieksagressie

Hoe beoordeelt u de trend in incidenten publieksagressie op basis van uitkomsten a, b, c?

- Stijgend
- Dalend
- Onbekend

Toelichting: _____

5 Eindconclusie

a. Betreffende het gevoerde beleid, genomen maatregelen en implementatie hiervan:

b. Betreffende de effectiviteit van beleid en uitgevoerde maatregelen:

Leiden beleid en uitgevoerde maatregelen tot een betere beheersing van publieksagressie? Dat wil zeggen worden werknemers minder blootgesteld aan publieksagressie en zijn er minder klachten en beperkingen ten gevolge van publieksagressie?:

c. Welke mogelijke verbeterpunten zijn er?:

BIJLAGE 3 VOORBEELDDOCUMENT VISIE OP PUBLIEKSAGRESSIE

Als organisatie hebben wij de verantwoordelijkheid om de veiligheid in het werk van onze werknemers zoveel als mogelijk te optimaliseren. Daarnaast hebben wij een verantwoordelijkheid naar onze burgers om te sturen op de kwaliteit van onze dienstverlening. De interactie die we in deze met de burger hebben staat centraal in ons werk en is ook van groot belang bij het sturen op veilig werken.

In relatie tot veilig werken bieden wij onze werknemers een duidelijk handelingsrepertoire waarin professionele speelruimte én duidelijke, door de organisatie uitgedragen en gesteunde grenzen gecombineerd worden.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- Burgers, werknemers en leidinggevenden zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van de interactie en zijn daarop ook allen aanspreekbaar.
- Het adequaat vormgeven van onze dienstverlening, in alle lagen van de organisatie, verlaagt het risico op publieksagressie. Sturen op kwaliteit van dienstverlening is voor ons een belangrijk beïnvloedingsmechanisme, ook al kan agressie niet in alle gevallen voorkomen worden; niet alle burgers zijn beïnvloedbaar in hun reactie. We evalueren de kwaliteit van dienstverlening, zijn aanspreekbaar op onze rol en helpen elkaar verbeteren.
- In de interactie tussen de burger, onze werknemers en leidinggevenden komen vormen van emotie/frustratie/boosheid voor. Het herkennen en erkennen hiervan, het onderzoeken van de oorzaak van de emotie en het samen met de burger zoeken naar een oplossing (waar mogelijk) is onderdeel van de professionaliteit van ons allemaal en valt ook binnen ieders beslissingsbevoegdheid.
- Daar waar het gedrag van de burger over de grens gaat (organisatienorm), kan de professional als persoon in gevaar komen (fysiek en mentaal) en kan ook de dienstverlening onder druk komen te staan. Als burgers druk uitoefenen op werknemers of leidinggevenden, kan de besluitvorming hierdoor onterecht beïnvloed worden en staat de integriteit van de organisatie en van werknemers ter discussie. Gedrag van burgers dat over de grens gaat is nooit toelaatbaar. Dit principe staat los van oorzaken of verwijtbaarheid.
- De organisatie staat achter de werknemer in de keuzes die hij/zij maakt in het contact met de burger.
- Op normoverschrijdend gedrag volgt een reactie vanuit de organisatie. Daarin staan hoor en wederhoor centraal. De burger wordt aangesproken op zijn/haar gedrag en krijgt, als deze aanspreekbaar is op gedrag, de gelegenheid zijn/haar kant van de medaille te belichten. Dat doet niets af aan de gestelde grenzen, maar kan voor werknemers en leidinggevenden wel aanleiding zijn om ook het eigen functioneren onder de loep te nemen. Op deze manier wordt invulling gegeven aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de interactie. Waar dat aan de orde is, legt de organisatie de burger een maatregel of sanctie op, die is afgestemd op de aard van het normoverschrijdende gedrag.
- De aanpak van veilige publieke dienstverlening is geen statische, maar een lerende aanpak. Incidenten worden gebruikt om als individu, als team en als organisatie te leren en verder te professionaliseren. Daardoor neemt de kwaliteit van de dienstverlening toe en het risico op verstoringen neemt af.

Statement dat kan worden gebruikt voor communicatie, ook richting burgers:

Het management van waterschap ... tolereert op geen enkele wijze agressie en/of geweld. Iedere vorm van agressie en/of geweld keurt het waterschap af. Waterschap ... hanteert de algemeen aanvaarde normen voor goed fatsoen.

Het waterschap probeert waar mogelijk publieksagressie te voorkomen door het nemen van materiële, bouwkundige en/of organisatorische maatregelen. Iedereen die agressief, of gewelddadig gedrag vertoont tegen een werknemer van het waterschap wordt door het waterschap aangesproken of gesanctioneerd volgens het sanctiebeleid. Het waterschap registreert alle gevallen van publieksagressie. Afhankelijk van het incident wordt contact opgenomen met de politie.

In onderstaand schema is de organisatienorm 'Emotie mag, agressie wordt niet geaccepteerd' geconcretiseerd:

Emotie of agressie?	Emotioneel gedrag	Agressie (Non-)verbale agressie	Agressie Bedreiging, intimidatie	Agressie Fysiek geweld
<p>Gedrag van de burger</p> <p>Gedrag gericht op zichzelf en op de eigen situatie</p> <p>Vaak te herkennen aan uitingen in de ik-vorm.</p> <p>Uitzondering of begrip vragen, klagen, excuus verzinnen, beroep op redelijkheid doen, afhankelijk gedrag, claimen</p>	<p>Kritiek op regels, beleid en/of organisatie</p> <p>Vaak te herkennen aan uitingen met 'jullie' als aanspreekvorm.</p> <p>In discussie gaan, ter verantwoording roepen, beschuldigen, schande spreken, machtsstrijd, obstructie</p>	<p>Gericht op de werknemer</p> <p>Vaak te herkennen aan uitingen met 'jij' als aanspreekvorm.</p> <p>Sarren, zuigen, treiteren, uitlokken, grof zijn, schelden, belachelijk maken</p>	<p>(Non-)verbaal dreigen, dreigen met geweld, intimideren, seksuele intimidatie</p> <p>Gaat een stap verder dan verbale agressie. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of door openlijk hiermee te dreigen. Het gedrag is op de werknemer persoonlijk gericht. De uiting van agressie levert mogelijk ook gevaar op voor de burger zelf of voor anderen.</p>	<p>Schoppen, slaan, spugen, beetpakken, trekken, vernielen, voorwerp gooien</p> <p>Gaat een stap verder dan bedreiging of intimidatie.</p> <p>Het gedrag is gericht op personen en/of zaken.</p>
<p>Standpunt organisatie (organisatienorm)</p>	<p>Burgers mogen klagen en boos en geïrriteerd zijn.</p> <p>Burgers mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving en mogen dit uiten en boos en geïrriteerd zijn.</p>	<p>Burgers mogen <i>niet</i> persoonlijk worden tegen werknemers. We gaan pas verder in gesprek wanneer de burger met dit gedrag stopt. Als het gedrag niet stopt, beëindigen we het gesprek en nemen we passende maatregelen.</p>	<p>Burgers mogen werknemers niet bedreigen of intimideren. We beëindigen in zo'n geval het gesprek en nemen gepaste maatregelen.</p>	<p>De veiligheid van werknemers gaat boven alles. Burgers mogen dus niet fysiek worden naar personen en/of zaken.</p>
<p>Melden of afhandelen?</p>	<p>Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat</p>	<p>Als de burger zijn of haar gedrag (oprecht) positief corrigeert na daarop te zijn aangesproken en er in het gesprek niet opnieuw hoeft te worden gecorrigeerd, wordt er niet gemeld, tenzij er een patroon ontstaat. Bij aanhoudend gedrag wordt het gedrag wel gemeld en afgehandeld conform het sanctiebeleid.</p>	<p>Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid</p>	<p>Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid</p>

BIJLAGE 4 VOORBEELDDOCUMENT HUISREGELS

Voor waterschap ... en alle locaties welke onder verantwoordelijkheid van het waterschap vallen zijn huisregels opgesteld. Wat mag de burger van ons verwachten en wat verwachten wij van de burger. De regels gelden uiteraard ook voor contacten met burgers buiten.

Wat mag u van ons verwachten?

- wij behandelen u met respect;
- wij staan u op correcte wijze te woord;
- wij lichten u op correcte wijze voor en informeren u over de stand van zaken;
- wij gaan op correcte wijze met uw persoonlijke gegevens om;
- wij houden ons aan de afspraken die wij met u maken;
- wij verwerken uw aanvraag zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijnen.

Wat verwachten wij van u?

- u behandelt onze werknemers met respect;
- u staat onze werknemers correct te woord;
- u dient uw aanvraag of verzoek tijdig bij ons in;
- u verstrekt de noodzakelijke informatie voor de behandeling van uw verzoek;
- u geeft wijzigingen betreffende de behandeling van uw verzoek tijdig door;
- u houdt zich aan de afspraken, die wij met u maken;
- u volgt de aanwijzingen van onze werknemers op.

Wat tolereren wij niet?

- handtastelijkheden en/of lichamelijk geweld;
- schelden, beledigen, discriminerende taal of schreeuwen;
- het gooien met, of vernielen van spullen
- (seksueel) intimideren.
- het onmogelijk maken of bemoeilijken van het werk.
- bedreigen van werknemers en/of bestuur.
- het lastigvallen van andere aanwezigen.
- het onder invloed van alcohol of drugs betreden van onze locatie(s).
- het mee naar binnen nemen van uw huisdier.
- elke andere vorm van agressie en geweld.

Bovenstaande geldt voor alle klantcontacten en communicatiekanalen, bijvoorbeeld: telefoon, e-mail, sociale media, tijdens een bezoek aan één van de locaties, of in de regio.

Al deze gedragingen worden niet geaccepteerd ook niet bij contacten tussen werknemers van de organisatie en burgers buiten de waterschapslocatie. Indien deze gedragingen worden vertoond, wordt u daarop aangesproken en kunt u gesanctioneerd worden. Voorbeelden hiervan zijn dat u niet verder wordt geholpen of dat u de toegang tot het gebouw wordt ontzegd. Door u aangerichte schade wordt op u verhaald. Alle incidenten worden geregistreerd. Het is mogelijk dat de politie wordt ingeschakeld.

BIJLAGE 5 VOORBEELDDOCUMENT GEDRAGSREGELS VOOR WERKNEMERS

Algemene servicenormen

- Een *brief* wordt beantwoord binnen 10 werkdagen.
- Een *telefoontje* wordt binnen 25 seconden opgenomen en u wordt hooguit 2 keer doorverbonden.
- Een *e-mail* wordt binnen 2 werkdagen beantwoord.
- De *wachttijd* bij de balie wordt beperkt tot 15 minuten.

Gewenst gedrag werknemer

1. *Voorstellen*. De werknemer stelt zich altijd voor met zijn/haar naam.
2. *Beëindiging gesprek*. Bij het beëindigen van een gesprek wordt de burger duidelijk gemaakt hoe, bij wie en op welk moment hij terecht kan met eventuele vragen.
3. *Aanspreekvorm*. De werknemer tutoyeert in principe niet.
4. *Dienstverlening*. De werknemer neemt steeds een dienstverlenende houding aan en toont probleemoplossend gedrag.
5. *Begrip*: De werknemer toont begrip voor de situatie van de burger maar houdt hierbij het belang van de organisatie in het oog.
6. *Correctheid*. De werknemer geeft juiste informatie en is eerlijk. De werknemer is discreet in de benadering van burgers.
7. *Respect*. De werknemer toont respect voor de persoon van de burger en laat zich niet leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.
8. *Discussie*. De werknemer gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.
9. *Afspraken*. Wanneer een burger op een bepaald tijdstip is opgeroepen mag er geen sprake zijn van een lange wachttijd. Indien hiervan toch sprake is zal hij van de reden op de hoogte moeten worden gesteld en dient een verontschuldiging aangeboden te worden.
10. *Nakomen van regels*. De werknemer ziet er op toe dat de huisregels worden nagekomen en spreekt burgers zonodig daarop aan.
11. *Toezeggingen*. De werknemer moet er alert op zijn dat geen verwachtingen worden gewekt of toezeggingen gedaan waarvan de mogelijkheid tot nakoming nog niet vaststaat.
12. *Fouten*. De werknemer zal gemaakte fouten toegeven, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer één en ander hersteld zal worden. Hij wijst de persoon ook op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.
13. *Melden*. De werknemer maakt verplicht melding van elke vorm van agressie en/of geweld of een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren. Hiertoe wordt een agressieregistratieformulier ingevuld. Indien noodzakelijk wordt de politie ingeschakeld.
14. Bij het dragen of de aanwezigheid van een wapen wordt de politie ALTIJD in kennis gesteld.

Soorten ongewenst gedrag die worden gemeld

Categorieën van publieksagressie		
I. (Non-) Verbale agressie	Beledigen	Aanhoudend schelden, grieven, kwetsen, krenken of gebaren maken (bijvoorbeeld middelvinger opsteken)
	Vernederen	Aanhoudend kleineren, minderwaardig behandelen.
	Aantasting goede naam of eer, zwart maken, smaad	Het opzettelijk schaden van iemands goede naam, eer of reputatie.
	Treiteren	Aanhoudend plagen, pesten en sarren
	Discrimineren	Opzettelijk kwetsend onderscheid maken naar herkomst, seksuele geaardheid, religie.
	Overig	Ook uitingen via telefoon, e-mail, brief, sociale media vallen hieronder.

Categorieën van agressie en geweld		
II. Persoonsgerichte bedreiging	Dreigen door houding, gebaar, volgen, stalken of intimidatie	Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd
	Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen	Opzettelijk, stelselmatig (ver)hinderen of dwingen tot uitvoeren van taken of werkzaamheden
	Lokaalvredebreuk	Het, na verzoek daartoe (3x herhaald), ongeoorloofd aanwezig zijn in een openbaar gebouw
	Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie	Seksueel gerichte kwetsende houding, handeling of opmerking. Seksueel getinte aandacht
	Dreigen door houding, gebaar, volgen, stalken of intimidatie	Daadwerkelijke poging tot schoppen, slaan en verwonden
	Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen	Ook uitingen via telefoon, e-mail, brief, sociale media vallen hieronder.
III. Fysieke agressie	Mishandeling, verwonden	Opzettelijk toebrengen van letsel, het voelen van pijn
	Aanranden	Tegen de wil van het slachtoffer seksuele handelingen verrichten
	Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen	Gerichte agressieve handeling
	Wapengebruik	In bezit hebben van en/of dreigen met of inzetten van wapens
	Vernielen	Schade aan zaken of goederen toebrengen

Wat te doen bij ongewenst gedrag

1. Om een incident te voorkomen (bij vloeken, schelden, roepen, ...) dient betrokkene op het ongewenste gedrag gewezen te worden, waarna het gesprek verder kan gaan. Indien het ongewenste gedrag blijft en het gericht is op de persoon van de werknemer, dient het gesprek te worden beëindigd nadat duidelijk aangegeven is waarom.
2. In het geval van persoonlijke bedreigingen, racistische en discriminerende taal, onder invloed van alcohol/drugs, categorie dient het gesprek te worden beëindigd na vermelding waarom. Melding en registratie en aangifte bij politie volgens paragraaf 2.4.
3. In geval van fysieke agressie, moet de ongewenste situatie beëindigd worden. De werknemer mag gepaste kracht gebruiken om zich te bevrijden. Van het incident wordt vanuit de organisatie aangifte bij de politie gedaan.

Ondertekening en functie

Datum

BIJLAGE 6 CHECKLIST WERKPLEKKEN, WERKOMGEVING EN GEBOUWEN

Omgeving object

De aard van de directe omgeving kan gevoelens van onveiligheid oproepen.

Bijvoorbeeld voor een werknemer die 's avonds alleen het object moet afsluiten en vervolgens via een stil en verlaten industrieterrein naar huis moet fietsen. Dezelfde factoren kunnen bezoekers frustreren of irriteren. Een veilige werkomgeving werkt preventief op het ontstaan van publieksagressie.

Controleer onderstaande zaken met betrekking tot de omgeving van de objecten:

Aspect	Beoordeling
1. Ligging van de organisatie (al dan niet afgelegen).	
2. Is sociale controle mogelijk dat wil zeggen omgeving is goed overzichtelijk voor passanten?	
3. Bereikbaarheid met openbaar vervoer.	
4. Bewegwijzering van en naar het gebouw.	
5. Overzichtelijkheid van de omgeving (verstopplekken).	
6. Adequate buitenverlichting (in avond en nacht).	
7. Staat van onderhoud directe omgeving.	
8. Netheid van directe omgeving.	
9. Staat van hekwerk en poorten.	
10. Parkeergelegenheid (goed verlicht, goed bereikbaar en afsluitbaar).	

Toegang tot de locatie

Om onbevoegden of agressieve personen buiten de deur te kunnen houden, is het noodzakelijk de toegang tot de locatie te controleren.

Controleer onderstaande zaken met betrekking tot toegang van de locatie:

Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1. Er is een centrale ingang.			
2. De ingang is goed verlicht.			
3. De ingang tot het object is van buitenaf goed zichtbaar.			
4. Andere ingangen worden via een camera (CCTV) of andere detectiesystemen gecontroleerd.			
5. De toegang tot het object wordt gecontroleerd (pasjes-beleid, kaartlezers en dergelijke).			

CHECKLIST RECEPTIE

Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1. Er is een duidelijk aangegeven receptie / ontvangstbalie.			
2. De receptie is permanent bezet.			
3. De receptionist kan de ingang goed overzien.			
4. Er is sprake van een fysieke barrière tussen receptionist en bezoeker door een voldoende hoge en brede balie			

Aspect	Ja	Nee	Toelichting
5. Er liggen geen voorwerpen op de balie die als slag-, steek-, of gooiwapen kunnen worden gebruikt.			
6. De receptieruimte is afsluitbaar en heeft een vluchtweg.			
7. De receptie is voorzien van een alarmknop.			
8. De receptie beschikt over een lijst met namen van personen die niet toegelaten mogen worden.			
9. De receptie beschikt over een lijst met namen van bezoekers die in het gebouw aanwezig zijn.			
10. Er wordt gewerkt met een bezoekersregistratiesysteem.			
11. Personen met een verhoogd agressierisico worden binnen het gebouw begeleid van en naar de bestemming in het gebouw.			
12. Er wordt voorkomen dat bezoekers door het gebouw gaan zwerven (protocol begeleiden bezoekers).			
13. Veiligheidsvoorzieningen gebouw bij avondgebruik.			

Checklisten inrichting van gebouwen

Het kan nodig zijn om speciale voorzieningen te treffen voor agressieve personen, de omgang met geld, spreekkamers en ontvangsthallen.

CHECKLIST INRICHTING GEBOUW ALGEMEEN

Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1. Onoverzichtelijke plekken zijn in kaart gebracht: Denk aan een donkere fietskelder, smalle gangen, slecht verlichte delen van het gebouw, krappe kopieerruimte.			
2. Er is een veilige zone of veilige kamer aanwezig. Ruimte in het gebouw is voorzien van extra veiligheidsmaatregelen.			
3. Cool down ruimte. Er is een ruimte in het gebouw waar zeer geëmotioneerde/boze personen kunnen worden geplaatst om tot rust te komen.			
4. Scheiding publieksdeel en personeelsdeel. Bezoekers hebben binnen het gebouw enkel toegang tot het openbare gebied. Het andere deel is alleen te betreden door daartoe geautoriseerde personen.			
5. Wordt - waar mogelijk - voorkomen dat werknemers met contant geld moeten omgaan. Wordt op een veilige manier omgegaan met geld en documenten?			

CHECKLIST SPREEKKAMERS & ONTVANGSTHAL

Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1. Er is toezicht op de ontvangsthal en spreekkamers.			
2. De ontvangsthal en spreekkamers liggen in het publieke deel van het gebouw.			
3. Spreekkamers zijn duidelijk genummerd en op drukke momenten wordt met een 'beurt systeem' gewerkt.			
4. Er wordt zoveel mogelijk op afspraak gewerkt.			
5. De wachttijden worden tot een minimum beperkt.			
6. Spreekkamers beschikken over twee toegangsdeuren.			
7. De toegangsdeur naar de spreekkamer is voorzien van een (slagvast) raam.			

Aspect	Ja	Nee	Toelichting
8. Spreekkamers zijn uitgerust met een alarmknop, voor de werknemer goed toegankelijk.			
9. Bezoekers kunnen bij een PC via een meeleesscherm meekijken welke informatie beschikbaar is			
10. Spreekkamers zijn gescreend op gevaarlijke voorwerpen, zoals: zware voorwerpen, scherpe voorwerpen die als wapen gebruikt kunnen worden of waar mee kan worden gegooid.			
11. Spreekkamers zijn zo ingericht dat werknemers niet klem kunnen worden gezet.			
12. Spreekkamers zijn zo ingericht dat ze qua aankleding en kleurstelling prettig ogen, tochtvrij zijn, goed geventileerd en met een comfortabele temperatuur.			
13. Spreekkamers zijn zo ingericht dat ze enige privacy bieden (zicht en geluid) sociale controle moet echter mogelijk blijven.			
14. Afhankelijk van het risico is het meubilair in de spreekkamer vastgeschroefd.			
15. Afhankelijk van het risico is er boven de gesprekstafel een overspring-beveiliging gemonteerd			
16. De gesprekstafel moet voldoende breed en diep zijn om te voorkomen dat de bezoeker in de persoonlijke ruimte van de werknemer komt.			
17. Elk gebouw beschikt over een of meerdere extra veilige spreekkamers. Deze spreekkamers zijn voorzien van extra veiligheid zoals een overspringbeveiliging, onbreekbaar glas, sociale controle van buitenaf mogelijk, alarmsysteem, een afsluitbare vluchtweg die leidt naar het afgesloten gebied van het gebouw.			

Checklisten technische voorziening

De veiligheid in objecten wordt mede bepaald door de technische voorzieningen, zoals: brandbeveiliging; hang- en sluitwerk; cameratoezicht; inbraakbeveiliging.

CHECKLIST INBRAAKBEVEILIGING

Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1. Het gebouw is voorzien van een inbraakinstallatie.			
2. De inbraakinstallatie is gecertificeerd.			
3. De installatie is aangelegd door een erkend installateur (Borg).			
4. De installatie is aangesloten op een erkend alarmsysteem (PAC).			
5. De locatie van de centrale stuu eenheid is beveiligd.			
6. De installatie is voorzien van een overvalmelding.			
7. De installatie is voorzien van een dwangcodeschakeling.			
8. Het systeem wordt regelmatig getest.			
9. Er wordt gebruik gemaakt van persoonlijke in- en uitschakelcodes.			
10. Codes worden regelmatig gewisseld.			
11. De meldkamer reageert als op afwijkende tijden wordt in- of uitgeschakeld.			
12. De waarschuwings- en opvolgingslijst is actueel.			

CHECKLIST CAMERATOEZICHT

Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1. Het object is van binnen en van buiten voorzien van camera's.			
2. De entree is voorzien van een camera zodat de receptionist kan zien wie er aanbelt.			
3. Er is een camera geplaatst bij de entree of in de ontvangsthall ter identificatie van bezoekers.			
4. Het cameratoezicht wordt bekend gemaakt aan de bezoekers.			
5. Het doel van de camera ('s) is: herkenning, signalering, identificatie en preventie.			
6. De camera's bieden voldoende zicht op de kwetsbare plekken in en rond het gebouw.			
7. Er is een procedure voor het beheer van opgeslagen gegevens.			
8. Er zijn cameraprotocolen.			

Let op: Sinds februari 2006 is de Wet cameratoezicht op openbare plaatsen van kracht.

Zie ook: <https://hetccv.nl/onderwerpen/cameratoezicht/publiek/wettelijk-kader/>

CHECKLIST HANG- EN SLUITWERK

Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1. De toegangsdeuren van het gebouw zijn voorzien van veiligheidssloten.			
2. De sloten zijn gecertificeerd, dat wil zeggen niet makkelijk na te maken.			
3. De deuren zijn allemaal voorzien van veiligheidsbeslag, sluitkommen en dievenklauwen.			
4. De hefbomen van ramen zijn voorzien van sloten.			
5. Bovenlichten en lichtkoepels zijn voorzien van sloten.			
6. De ramen op de begane grond zijn voorzien van veiligheidsglas.			
7. De ramen zijn voorzien van inkijkbeveiliging.			
8. Er zijn speciale voorzieningen voor risicovolle goederen.			

CHECKLIST WERKPLEKKEN MET GELD EN WAARDEPAPIEREN

Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1. Er is een overzicht van functies die werken met kassa's, geld of waardepapieren.			
2. Het beleid is gericht op het terugdringen van werken met cash geld en bevorderen van elektronisch betalen.			
3. Er zijn voorschriften over het regelmatig afstorten van geld dan wel andere afspraken om de buit zo klein mogelijk te laten zijn.			
4. Er is een afgesloten ruimte voor het veilig tellen van het geld.			
5. Er is een veilige ruimte voor het 'tijdelijk' opslaan van geld en andere waardepapieren.			
6. De werkplek is goed verlicht en overzichtelijk.			
7. Sociale controle door directe omgeving is mogelijk.			
8. Er is een kluis voor geld.			
9. Er is een procedure hoe te handelen bij een overval.			

Naast bovenstaande punten zijn ook van belang de punten genoemd onder "hang- en sluitwerk; cameratoezicht, inbraakbeveiliging; toegang tot het gebouw, alarmprocedures.

CHECKLIST BRANDBEVEILIGING

Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1. Het gebouw is voorzien van een automatische brandmeldinstallatie.			
2. De brandmelder is direct aangesloten op de meldkamer van de brandweer.			
3. Het brandmeldsysteem wordt jaarlijks onderhouden.			
4. De ontruimingsplattegronden zijn goed zichtbaar aanwezig.			
5. Het gebouw is voorzien van duidelijke bewegwijzering, pictogrammen.			
6. Er is noodverlichting aanwezig.			
7. Vluchtwegen en nooduitgangen zijn goed te bereiken en worden regelmatig gecontroleerd.			
8. Er is een ontruimingsplan aanwezig.			

BIJLAGE 7 VOORBEELDEN VOORZORGSMATREGELEN

In deze bijlage zijn voorbeelden opgenomen met betrekking tot:

- het stroomlijnen van interne werkprocessen;
- alleen werken;
- locatiebezoeken;
- telefonische agressie.

Stroomlijnen van interne werkprocessen

Door het stroomlijnen van interne werkprocessen en de aansluiting van deze processen op het beleid (visie, huis- en gedragsregels) kan frustratie bij de burger worden voorkomen. Aandachtspunten bij het stroomlijnen van interne werkprocessen zijn bijvoorbeeld:

- het beperken van de wachttijd;
- het voorkomen van doorschuiven van afdeling naar afdeling;
- coördineren van verschillende waterschapstaken zodat het bezoek bijvoorbeeld gecombineerd kan worden (in plaats van meerdere bezoeken binnen korte tijd).

Het is verstandig om bij het stroomlijnen van de interne werkprocessen gebruik te maken van de analyse van klachten die zijn ontvangen.

Alleen werken

In sommige functies werken werknemers alleen. Zij zijn in dat geval extra kwetsbaar voor publieksagressie. Maak een overzicht van alle 'eenzame' werkplekken. Inventariseer de risico's. Stel vast of het in die situatie mogelijk is om alarm te slaan en stel vast wat de benodigde opkومتijd is (het aantal minuten voordat andere personen ter plekke aanwezig zijn). Stel vast of de risico's aanvaardbaar klein zijn, dan wel welke voorzorgsmaatregelen genomen moeten worden. Denk aan:

- samen met een collega werken;
- inrichten van een veilige ruimte waar werknemer zich in geval van nood kan terugtrekken (toevluchtsruimte);
- persoonlijke alarmsystemen;
- organiseren vervoer van en naar het werk (afgelegen werkplekken / buiten kantoortijden).

Veilig op locatiebezoek

Tijdens een locatiebezoek loopt u meer risico dan bij het werken binnen een organisatie. Immers werknemers zijn vaak op een voor hen onbekend terrein en in geval van nood is het moeilijk om assistentie in te schakelen. Bij locatiebezoeken is daarom altijd extra waakzaamheid geboden. We beschrijven een aantal veiligheidsmaatregelen in bijlage 8: veilig op locatiebezoek.

Telefonische agressie

Receptionisten, secretaresses en administratief personeel zijn in het agressiebeleid nog vaak een vergeten groep. Maar deze werknemers hebben meestal het eerste (telefonische) contact. In dit eerste contact wordt vaak de klacht gedeponereerd en stoom afgeblazen. Het contact is anoniem en verbale agressie kan daarom frequenter voorkomen. Ten eerste is het belangrijk dat deze groep werknemers goed is ingelicht over het werkproces en goed de weg kan vinden binnen het waterschap. Verder is het van belang dat deze werknemers voldoende kennis en vaardigheden (bijvoorbeeld door een training) hebben. Centraal daarbij staat aandacht voor de gespreksvoering: "het leren de-escaleren". Maak afspraken over de samenwerking met andere collega's:

- geef aan collega's/telefonistes door als u een 'boos' telefoontje verwacht;
- maak goede afspraken over bereikbaarheid – vul de outlook agenda in –;
- maak afspraken over ondersteuning bij agressief gedrag aan de balie.

BIJLAGE 8 CHECKLIST VEILIG OP LOCATIEBEZOEK

Tijdens een locatiebezoek loopt een werknemer meer risico dan bij het werken binnen de organisatie. Immers werknemers zijn vaak op een voor hen onbekend terrein en in geval van nood is het moeilijk om assistentie in te schakelen. Bij locatiebezoeken is daarom altijd extra waakzaamheid geboden. We beschrijven een aantal veiligheidsmaatregelen die genomen kunnen worden door de organisatie en/of door de werknemer:

Maatregelen en voorzieningen vanuit de organisatie

- Bij de verdeling van werkzaamheden wordt een risico-inschatting gemaakt van normoverschrijdend gedrag. Deze is onderdeel van de totale risico-analyse. Gegevens over agressie-incidenten die zijn vastgelegd, zijn hierbij een belangrijke informatiebron
- Gedragsregels voor locatiebezoeken worden (vooraf) kenbaar gemaakt aan de burger.
- Werknemers gaan (indien dat niet per se nodig is) niet op locatiebezoek bij burgers met een agressief verleden, maar laten hen naar een veilige omgeving komen.
- Bij voorkeur wordt ieder eerste locatiebezoek, zeker wanneer dat het eerste contact met de burger is, afgelegd door twee werknemers.
- De werkroosters zijn zo opgebouwd dat het bij risicovolle locatiebezoeken altijd mogelijk is een tweede collega mee te nemen.
- De werknemer kan alarm slaan en assistentie inschakelen als een situatie dreigt te escaleren. De organisatie heeft hiertoe voorzieningen geregeld en instructie gegeven over het gebruik.
- Wanneer werknemers op locatiebezoek zijn, is er ook altijd voldoende bezetting op de werklocatie, zodat de telefoon altijd opgenomen wordt als een werknemer contact zoekt.
- Afspraken buiten werktijd worden zoveel mogelijk vermeden.
- Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met de politie en eventuele andere instanties voor het geval er zich een calamiteit voordoet.

Maatregelen door werknemers

Tijdens een locatiebezoek bevindt de werknemer zich in een situatie waarbij grenzen gemakkelijker worden verschoven. De burger is in zijn/haar eigen domein; de werknemer is te gast. Onderstaand zijn tips en algemene voorzorgsmaatregelen voor veilige locatiebezoeken opgenomen.

Vorbereiding

1. Inhoudelijk dossierkennis
2. Risicotaxatie
3. Voorzorgsmaatregelen

1. INHOUDELIJKE DOSSIERKENNIS

Besteed tijdens de werkverdeling al aandacht aan een eventueel risico op normoverschrijdend gedrag en bestudeer de inhoudelijke dossierinformatie. Raadpleeg gegevens die in de organisatie bekend zijn over eerdere agressie-incidenten.

2. RISICOTAXATIE

Maak een inschatting van het agressierisico.

- Gaat u op locatiebezoek om zaken te controleren?
- Gaat u slecht nieuws brengen of de burger tijdens het bezoek confronteren met misstappen?
- Gaat u onaangekondigd op locatiebezoek?
- Zijn er strafbare feiten gepleegd door de burger, of is daar een sterk vermoeden van?
- Is er alcohol- of drugsgebruik of andere verslavingsproblematiek aan de orde?
- Is het pand bekend om eerdere geweldssituaties, misdaad en dergelijke?
- Is het tijdstip van het bezoek meer risicovol dan andere tijdstippen? Bijvoorbeeld buiten kantooruren of in het donker?
- Brengen factoren in de omgeving risico met zich mee? (gevaarlijke buurt, donker tunneltje)?

- Zijn er zware geweldsdelicten in de historie van de burger? Zijn er recentelijk agressieve uitingen tegen werknemers aan de orde geweest?
- Is er sprake van georganiseerde misdaad, of is daar een sterk vermoeden van?
- Zijn er (mogelijk) wapens aanwezig?
- Zijn er psychische factoren (onvoorspelbaarheid, stemmingswisselingen) aanwezig die de kans op agressie (verbaal, bedreiging, fysiek geweld) vergroten?

De antwoorden op deze vragen zijn belangrijk om de juiste voorzorgsmaatregelen te treffen, voorafgaand aan het locatiebezoek. Onthoud: eigen veiligheid gaat altijd voor! Als een locatiebezoek naar inschatting niet veilig kan verlopen, nodig de burger dan uit bij het waterschap. Móet u op locatiebezoek gaan, maar is de situatie niet veilig? Neem dan bijvoorbeeld de politie mee.

3. VOORZORGSMATREGELEN

Bij locatiebezoeken kunnen altijd onverwachte problemen ontstaan, ook al was het bezoek niet als risicovol ingeschat. Maak onderstaande handelwijzen daarom vast onderdeel van uw werkroutine. Dan bent u zo goed mogelijk voorbereid en kunt u zo veilig mogelijk werken, ook als het misgaat in het contact.

Bij het maken van de afspraak

- Leg bij het maken van de afspraak duidelijk de aanleiding en het doel van het bezoek uit. Bepaal op basis van de reactie van de burger eventuele voorzorgsmaatregelen.
- Ken de grenzen van de organisatie. Bespreek regelmatig met collega's hoe grenzen herkend en gehanteerd kunnen worden en bespreek ook dilemma's die u hierbij in de praktijk tegenkomt.

Ter voorbereiding op het locatiebezoek

- Zorg dat u op tijd bent en informeer de burger als u later komt.
- Parkeer uw auto (of ander vervoermiddel) buiten het zicht van de locatie, maar wel op een makkelijk te bereiken plek. Parkeer met de neus in de richting van de weg, zodat u makkelijk weg kunt rijden.
- Neem een mobiele telefoon mee en sla alarmnummers in uw telefoon op (bijvoorbeeld onder 'favorieten', zodat u het nummer snel kunt vinden).
- Probeer het gebruik van een privé-auto bij handhavingstaken te vermijden.
- Zorg ervoor dat de batterij van uw telefoon opgeladen is.
- Neem zo min mogelijk spullen mee naar binnen.

Achterwacht

- Zorg ervoor dat u mobiel bereikbaar bent.
- Noteer adres, naam, begin- en eindtijd in de agenda en zorg dat deze voor collega's in te zien is. Vaak vinden er meerdere afspraken achter elkaar plaats. Meld tussen de afspraken door waar u bent, hoe lang de afspraak zal duren en hoe laat u verwacht terug te zijn op kantoor.
- Na de geplande afspraken meldt u op kantoor dat u weer terug bent, of belt u om te melden dat uw laatste afspraak is afgerond en dat u naar huis gaat.
- Als u niet terug bent op het gemelde tijdstip, wordt een half uur afgewacht, daarna wordt er contact met u opgenomen op uw mobiele telefoon.
- Mocht u dan onbereikbaar zijn, dan wordt dit gemeld aan de leidinggevende. De leidinggevende besluit of de politie wordt verzocht om polshoogte te gaan nemen.

Het locatiebezoek

Bij aankomst

- Legitimeer u als dit het eerste face-to-face contact is met de burger. Vermeld duidelijk wat het doel is van dit bezoek.
- Vraag of u binnen mag komen om het gesprek voort te zetten.
- Vermeld duidelijk wat u gaat doen (alleen een gesprek of ook nog rondlopen en ruimten bekijken).

Bij binnenkomst in een locatie

- Als u een groot gebouw binnengaat, onthoud dan de indeling. In sommige complexen is een huismeester aanwezig: maak daarmee een afspraak.
- Sta bij het aanbellen niet frontaal voor de opening, maar dwars en zodanig dat u niet achter een deur kunt worden vastgezet

- Ga pas naar binnen als u bent heeft uitgenodigd.
- Probeer de burger voor u uit naar binnen te laten lopen. Bekijk bij het binnengaan de mogelijke vluchtroute.
- Gedraag u als gast en maak geen opmerkingen over geur, netheid e.d. van de locatie
- Ga pas zitten als u daarvoor bent uitgenodigd.
- Kies een strategische plaats en voer een gesprek bij voorkeur aan tafel. Ga zelf aan de kant van de deur zitten.
- Houd de auto- of fiets sleutels, tas en andere persoonlijke spullen altijd binnen handbereik.
- Let ook op of er wapens, messen of andere mogelijk gevaarlijke zaken (bijvoorbeeld een hond) aanwezig zijn.
- Ga in noodgevallen naar het toilet, doe de deur op slot en bel 112.

Tijdens het bezoek

- Sluit aan op de beleving van de burger, houd rekening met zijn of haar emoties. Als u slecht nieuws moet geven, draai daar dan niet omheen.
- Laat een discussie niet te hoog oplopen. Stop de discussie op tijd, en maak een concrete afspraak op korte termijn voor een goed vervolg. Let goed op de lichaamshouding van de burger. Benoem emoties die opspelen tijdig.
- Beëindig tijdig het gesprek voordat het escaleert. Ga niet meer in gesprek binnen dezelfde omgeving.
- Als er alcohol gedronken wordt, maak dan een afspraak voor een andere keer. Wees duidelijk, open en eerlijk.
- Kom afspraken na.

HOE TE HANDELEN BIJ ESCALATIE OF DREIGEND NORMOVERSCHRIJDEND GEDRAG?

Zelfcontrole

- Pas zelfcontrole toe, probeer rustig te zijn en te blijven. Observeer de situatie.
- Let op uw eigen gevoel. Neem het serieus en luister ernaar. Benoem uw gevoel als u denkt dat dit de-escalerend werkt.

Reageren op (dreigend) normoverschrijdend gedrag

- Accepteer geen enkele escalatie van dreiging. Benoem dat meteen. Geef tijdig en duidelijk grenzen aan.
- Stop daadwerkelijk het gesprek en vertrek als de burger niet voor rede vatbaar is.
- Denk bij oplopende emoties eerst aan uw eigen veiligheid en laat de reden van het bezoek los. Let op wanneer emotie overgaat in agressie, benoem dat vroegtijdig.
- Als er meerdere personen aanwezig zijn, let dan op de meest dominante persoon,
- Zorg ervoor dat de eventuele vluchtroute vrij is van obstakels.
- Houd de handen van de burger in de gaten, let erop dat hij of zij niet onverwachts met iets gaat gooien.
- Laat de situatie niet te lang voortduren omdat de kans op escalatie steeds groter wordt.

Wanneer de burger u bedreigt

- Uw eigen veiligheid is eerste prioriteit.
- Geef aan dat een bedreiging niet geaccepteerd wordt en dat u het gesprek beëindigt. Als u dat als onveilig inschat, geef dan een reden voor het weggaan door bijvoorbeeld te zeggen: 'Ik ga het nu voor u uitzoeken'. Neem geen onnodig risico voor uw eigen veiligheid. Achteraf kunt u onder druk gedane toezeggingen weer terugdraaien.
- Ga direct terug naar kantoor.
- Bel bij direct gevaar of verwonding direct 112 (buiten de woning).
- Als het mogelijk is, bel dan uw directe collega's om door te geven dat u 112 heeft gebeld.

Na het incident

- Meld het incident bij uw leidinggevende.
- Ga terug naar uw werkplek en blaas stoom af in contact met collega's. Meld en registreer het incident, eventueel samen met uw leidinggevende.
- Bepaal, samen met uw leidinggevende, een eventuele maatregel of sanctie. Het sanctiebeleid van de organisatie is hier leidend in.

ONAANGEKONDIGDE BEZOEKEN

Voor sommige werkzaamheden kan het nodig zijn om onaangekondigd op bezoek te gaan. Ga nooit alleen op onaangekondigd locatiebezoek!!

EXTRA VOORZORGSMAATREGELEN BIJ RISICOGESPREKKEN

Neem bij gesprekken met een verhoogd risico op agressie de volgende maatregelen:

- › Plan het risicogesprek op het kantoor van het waterschap
- › Plan het gesprek tijdens kantooruren.
- › Maak werkafspraken met collega's, beveiligers en interventieteam over hoe de veiligheid tijdens het gesprek op deze locatie gewaarborgd is.
- › Voer het gesprek samen met een collega.

ALS BIJ EEN RISICOGESPREK EEN LOCATIEBEZOEK TOCH NOODZAKELIJK IS

- › Leg het bezoek samen met een collega af, kondig altijd aan dat u samen komt.
- › Maak met collega's de afspraak dat ze na bijvoorbeeld 10 minuten telefonisch contact met u opnemen. Spreek hierbij een codewoord af voor gevaar. Noemt u dit codewoord in het telefonisch contact, dat weet de collega dat er een ernstig veiligheidsrisico is en kan hij/zij actie ondernemen.
- › Neem een mobiele alarmvoorziening mee (indien beschikbaar in de organisatie). Vaak zijn deze ook voorzien van gps en een meeluisterknop.
- › Een andere mogelijkheid is het bezoek samen met de politie af te leggen. De politie kan zo nodig uit het zicht blijven om geen extra agressie op te roepen. Voer het gesprek dan samen met uw collega en maak afspraken over hoe u contact houdt met de dichtbij aanwezige politie.

BIJLAGE 9 VEILIGE INFORMATIE- BIJENKOMSTEN

Met regelmaat worden bijeenkomsten georganiseerd waarbij grotere groepen publiek aanwezig zijn. De aanleiding voor het organiseren van dergelijke bijeenkomsten en de inhoud ervan verschillen sterk. Daarmee samenhangend varieert ook het risico op het ontstaan van spanning tussen het waterschap en burgers, die soms uitmondt in agressie.

Het is van belang om voorafgaand aan iedere publieksbijeenkomst een helder doel te formuleren, in kaart te brengen wat het risico is op het ontstaan van ordeverstoring of agressie en wat dat betekent voor het vormgeven van de bijeenkomst. Anderzijds hebben burgers ook hun verwachtingen en belangen, die ze vooraf niet altijd kenbaar maken waardoor bestuurders en ambtenaren behoorlijk verrast kunnen worden.

In onderstaand overzicht is weergegeven welke stappen gevolgd worden om een eerste **risicoanalyse** te maken.

Stap 1 Publieksprofiel	Stap 2 Risicoscenario's	Stap 3: Maatregelen/ voorzieningen	Stap 4 Locatieprofiel
<p><i>Bepaal</i></p> <p>Bepaal de omvang en aard van het publiek.</p> <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aantal deelnemers • soort deelnemers (leeftijd, groep) • eerdere ervaring met de doelgroep • te verwachten (verstoring) gedrag • afstemming met dijkgraaf, politie en OM over eventueel bekend risicopubliek 	<p><i>Ontwikkel</i></p> <p>Ontwikkel de meest waarschijnlijke risicoscenario's ('What if...'). Definieer risico's op gedragsniveau (bijvoorbeeld schreeuwen, verstoren, intimideren, vernielen).</p> <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • scenario's vanuit individuen • scenario's vanuit groepen 	<p><i>Benoem</i></p> <p>Benoem op basis van de risicoscenario's (bijeenkomst met hoog of laag risico) de te nemen maatregelen en voorzieningen.</p> <p>Denk aan maatregelen/voorzieningen ten behoeve van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preventie (voor) • repressie (tijdens) • nazorg (na) 	<p><i>Bepaal</i></p> <p>Stel een locatieprofiel op. Op welke locatie (en onder welke omstandigheden) kunnen de benoemde maatregelen en voorzieningen worden uitgevoerd?</p> <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • locatie van de bijeenkomst • inrichting van de ruimten • vluchtwegen • omgeving • verkeerssituatie • aanwezigheid van een achteruitgang (vluchtroute) bij eventuele escalatie • meerdere verkeersroutes waarlangs sprekers kunnen worden weggeleid, om te voorkomen dat een auto gemakkelijk kan worden ingesloten • een extra ruimte die kan worden gebruikt als er geschorst moet worden wanneer iemand erg verstorend optreedt • aanwezigheid van een garderobe (het is veiliger wanneer mensen hun jas weghangen)
<p>Indien de noodzakelijk te nemen maatregelen en voorzieningen op basis van de opgestelde risicoscenario's niet mogelijk blijken te zijn, overweeg dan om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de bijeenkomst te annuleren • het doel van de bijeenkomst bij te stellen (bijvoorbeeld geen discussieavond maar een inventarisatiebijeenkomst) • de doelgroep te wijzigen (bijvoorbeeld van een open inloop naar een inloop op aanmelding). 			

In onderstaand overzicht staan maatregelen en voorzieningen die (afhankelijk van de benoemde risicoscenario's) kunnen helpen om publieksbijeenkomsten zo veilig mogelijk te kunnen organiseren, en verstoringen en eventueel agressie zoveel mogelijk te voorkomen.

Maatregelen/ voorzieningen	
Voorafgaand aan de bijeenkomst	<p>Doelstelling en taakverdeling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omschrijf met alle betrokkenen vanuit de organisatie en eventuele andere partijen waarmee in de bijeenkomst wordt samengewerkt, als eerste het doel van de bijeenkomst. Wilt u informatie geven, is het de bedoeling dat de deelnemers meedenken, meewerken of meebeslissen? • Zorg ervoor dat de betrokkenen vanuit de organisatie en eventuele andere organiserende partijen op één lijn zitten als het gaat over het doel van de bijeenkomst en de wijze waarop dat doel bereikt zal worden. • Is er een spanningsveld tussen het waterschap en andere organiserende partijen? Benoem het en maak afspraken over de wijze waarop daarmee wordt omgegaan. Tijdens de bijeenkomst is een eenduidige boodschap cruciaal. • Bepaal een taakverdeling tussen de betrokken organiserende partijen. Zorg voor een gespreksleider, eventueel een technisch voorzitter, sprekers op onderwerpen, procesbegeleiders die vooraf, tijdens en na afloop de sfeer volgen en waar nodig hierop ingrijpen. Als er in de bijeenkomst met groepjes deelnemers gesproken gaat worden, maak dan duidelijk wat het doel van de groepsgesprekken is, en wie deze gaan begeleiden. Formuleer duidelijke opdrachten en houd u daaraan. • Denk na over het preventief inzetten van beveiligers en/of het betrekken van politie (in de zaal aanwezig, in burger), afhankelijk van de gemaakte risicoanalyse. Spreek in ieder geval af wie er verantwoordelijk is voor de sociale veiligheid. <p>Locatiekeuze en -inrichting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stem de keuze van de locatie af op het type bijeenkomst en het aantal deelnemers. Is het de bedoeling om in groepjes te kunnen werken? Zorg dan voor een opstelling waarin dat mogelijk is. Zorg voor een ruimte van voldoende omvang. Als stoelen in theateropstelling staan, is het prettig dat er voldoende ruimte is voor de deelnemers, maar ook voor de organisatie is het belangrijk om goed overzicht te kunnen houden over het publiek. • Bedenk of vrije plaatskeuze raadzaam is, of dat het beter is deelnemers op vooraf bepaalde zitplaatsen te laten plaatsnemen. • Gaat het om een 'open' bijeenkomst, waar iedere geïnteresseerde naartoe kan komen? Beperk dan het aantal beschikbare plaatsen, zodat u overzicht kunt houden. Beleg waar nodig meerdere bijeenkomsten. Laat de deelnemers een presentielijst invullen. <p>Informatie over de deelnemers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werk met aanmelden vooraf. U heeft dan NAW-gegevens om na afloop eventueel contact op te nemen met deelnemers. Dat kan gaan over de inhoud van de bijeenkomst, maar ook over sfeer en bejegening.
Tijdens de bijeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> • Houd oog voor de sfeer bij binnenkomst, tijdens en na afloop van de bijeenkomst, en pas het programma daar eventueel op aan. • Maak met de deelnemers afspraken over bejegening tijdens de bijeenkomst en over het verloop van de bijeenkomst (onderwerpen, tijd, pauzes et cetera). Benoem vooraf dat er gestuurd wordt op de gemaakte vergader- en gedragsafspraken. • Benoem wat u opmerkt in het publiek en check dit. • Wees, als onderdeel van de organisatie, kritisch op uzelf. Blijft u bij de vooraf afgesproken rol? Als u merkt dat u begint af te wijken; geef het aan en keer terug naar het oorspronkelijke plan. Geef de aanwezige mede-organisatoren waar nodig feedback (in pauzemomenten). • Mocht de bijeenkomst in een erg negatieve sfeer verlopen, rond deze dan voortijdig af, met de toezegging dat u de besproken punten meeneemt. Geef aan hoe en wanneer u erop terugkomt. • Is sprake van negatieve emotie, bijvoorbeeld boosheid? Kies dan de volgende aanpak: <ul style="list-style-type: none"> - Contact maken (oogcontact, naam gebruiken waar mogelijk, knikken en hummen) - Emotioneel ondersteunen (erkennen, empathie, benoemen) - Samenvatten op belevingsniveau (structuur aanbrengen) - Korte, concrete vragen stellen (van emotie naar ratio) Bijvoorbeeld: 'Meneer Jansen, ik vind de situatie voor u heel vervelend. Ik kan me goed voorstellen dat u hier boos om bent of zich zorgen maakt. Mag ik u uitleggen wat het plan is?'

Maatregelen/ voorzieningen	
Tijdens de bijeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> • Is sprake van gerichte emotie op de spreker? Kies dan de volgende aanpak: <ul style="list-style-type: none"> - Concrete feedback geven op gedragsniveau Bijvoorbeeld: 'Meneer Jansen, ik begrijp dat u boos bent of zich zorgen maakt. Ik hoor u zeggen.... Dat vind ik vervelend. Ik wil u vragen hiermee te stoppen. Kunt u dit voor mij doen? Fijn. Dank u wel!' • Is er sprake van agressie? Reageer dan als volgt: <ul style="list-style-type: none"> - Grens stellen en grens houden met verwijzing naar de gedragsregels Bijvoorbeeld: 'Meneer Jansen, u zegt nu "klote-ambtenaar". U stopt hiermee. Of dit gesprek stopt en u verlaat de ruimte. Aan u de keuze.'
Na de bijeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> • Mocht het misgaan tijdens een bijeenkomst, meld dit dan bij de betrokken leidinggevenden. Als er sprake is van een agressie-incident, maak dan ook melding. • Nalatigheid kan consequenties hebben als een andere collega hier onverwachts mee geconfronteerd wordt; denk aan elkaars veiligheid! • Het is belangrijk dat leidinggevenden actief en op eigen initiatief het verloop van publieks-bijeenkomsten aan de orde laten komen, bijvoorbeeld in werkoverleg of in bilateraal overleg. • Als de bijeenkomst niet verlopen is zoals bedoeld, dan moet er afhankelijk van de ernst (direct) tijd worden vrijgemaakt in de agenda om de zaak te evalueren. Betrek daar alle organiserende partijen bij. • Zorg voor passende opvang en nazorg van de betrokkenen. • Koppel eventuele incidenten (waar relevant) terug naar dijkgraaf, politie en OM.

BIJLAGE 10 VOORBEELD INCIDENT EN REGISTRATIEPROCEDURE EN MELDINGSFORMULIER

Voorbeeldprocedure

Deze procedure kan worden geïntegreerd in een algemene incidentprocedure.

1. Elke keer wanneer een werknemer betrokken is bij incidenten van publieksagressie, wordt dit vastgelegd in het meldingsformulier.
2. De procedure bij het invullen is als volgt:
 - De *werknemer* is verantwoordelijk voor het direct melden van agressie-incidenten bij de eigen leidinggevende. Om te voorkomen dat hij dit in alle consternatie vergeet, ziet de leidinggevende hierop toe.
 - De *werknemer* vult het meldingsformulier in
 - De *leidinggevende* ontvangt de melding en kijkt of er sprake is van een incident van (non-)verbale agressie, persoonsgerichte bedreiging of fysiek geweld. Hij stuurt een kopie van de melding door naar afdelingsmanager en preventiemedewerker (KAM-coördinator).
 - De *leidinggevende* onderneemt actie en zorgt voor de eerste opvang van het slachtoffer en brengt de nazorg op gang. Hierbij wacht hij niet tot de betrokkene het incident gemeld heeft. Bij een ernstig incident gaat de zorg voor het slachtoffer voor de plicht om het incident direct te melden.
 - Bij *incidenten* van persoonsgerichte bedreiging of fysiek geweld neemt de leidinggevende het initiatief tot doen van aangifte. Hij informeert de betrokken werknemer, de juridisch adviseur en maakt een afspraak met de politie voor het doen van een aangifte.
 - De *leidinggevende*, betrokken werknemer en juridisch adviseur bereiden de aangifte voor. Zij verzamelen eventuele bewijsstukken de noodzakelijke informatie en stellen vervolgens een verklaring op (een minutieuze beschrijving van de gebeurtenissen).
 - *Leidinggevende* doet namens de organisatie aangifte, met het slachtoffer als getuige. Eventueel onder begeleiding van de juridisch adviseur. Bij de aangifte maken zij melding van eventuele materiële of immateriële schade.

Voorbeeld meldingsformulier voor publieksagressie

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 werknemer			M/V
Mailadres			
Functie			
Afdeling en telefoonnummer			
Naam leidinggevende tijdens incident			
Incidentgegevens			
Datum en tijdstip incident	Datum	Tijd	uur
Naam en voorletters veroorzaker			
Geboortedatum			

Incidentgegevens						
Adres en postcode						
Woonplaats						
Getuigen: naam						
Getuigen: telefoonnummer						
Doelwit publieksagressie (persoon / voorwerp)						
Aard van het incident, s.v.p. aankruisen		telefonisch	op kantoor	locatie- bezoek	sociale media	e-mail of schriftelijk
I. (non-) Verbale agressie	Beledigen					
	Vernederen					
	Aantasting goede naam, of eer, zwart maken, smaad					
	Treiteren					
	Discrimineren					
II. Persoonsgerichte bedreiging	Dreigen door houding, gebaar, volgen, stalken of intimidatie					
	Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen					
	Lokaalvredebreuk					
	Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie					
	Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden					
III. Fysieke agressie	Mishandeling, verwonden					
	Aanranden					
	Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen					
	Wapengebruik					
	Vernielen					
Beschrijving van het incident (probeer, in geval van verbale agressie) zoveel mogelijk de exacte woorden van de burger te noteren)						
Consequenties voor betrokkene / organisatie (schade, letsel)						
Waar vond het incident plaats?						
Hoe ernstig was het incident voor uzelf?						
Graag een kruisje zetten op de plek die uw mening het beste weergeeft						
<i>Dit agressieve incident was:</i>						
<input type="radio"/> Helemaal niet ernstig						
<input type="radio"/> Extreem ernstig						
Heeft u de politie gewaarschuwd?						
<input type="radio"/> Ja						
<input type="radio"/> Nee						
Formulier zo spoedig mogelijk na het incident opsturen naar <invullen>. Dit formulier wordt vertrouwelijk behandeld.						

In te vullen door betrokkene en leidinggevende	
Wie heeft eerste opvang verleend?	
Welke maatregelen zijn getroffen om de veiligheid van de betrokken werknemer te herstellen? Denk hierbij ook aan het melden van de te verwachten of geleden schade (bij een schade letsel bureau)	
Was er sprake van EHBO-, arts of ziekenhuisbezoek en wie heeft de betrokkene daarin begeleid?	
Is traumaopvang ingeschakeld?	
Zijn er meer werknemers die aandacht of nazorg nodig hebben naar aanleiding van dit incident?	
Welke acties zijn genomen? Denk bijvoorbeeld aan extra training, aanpassen werkafspraken, opleggen sanctie, etcetera	

In te vullen door betrokkene en leidinggevende	
Datum afhandeling incident	
Personen aan wie een kopie van dit rapport is gegeven	
Naam leidinggevende	
Handtekening leidinggevende	

BIJLAGE 11 VOORBEELD SANCTIE- MAATREGELEN

In onderstaand schema geven we een aantal voorbeelden van agressie-incidenten, de sanctie die hierop volgt en degene die verantwoordelijk is voor deze sanctie (de beslisser).

Voorbeelden van agressie-incidenten			
Reden	Sanctie	Werkingsgebied	Beslisser
Veroorzaken van overlast door gebruik van drank, drugs, etcetera	Pandverbod ⁴ 1 maand	Locatie / dienst	Degene die op dat moment verantwoordelijk is voor de dienstverlening beslist
Verbale agressie	Schriftelijke waarschuwing / ordegesprek. Bij herhaling van het gedrag, uitnodiging voor ordegesprek respectievelijk pandverbod van 1 maand	Locatie / dienst	Verantwoordelijk leidinggevende
Telefonische agressie / stalking	Schriftelijke waarschuwing / ordegesprek. Bij herhaling: geen gesprek meer per telefoon gedurende 1 maand	Locatie / dienst	Verantwoordelijk leidinggevende
Bedreigingen gericht op de organisatie of derden	Pandverbod ⁵ 1 maand	Locatie / dienst	Verantwoordelijk leidinggevende
Bedreiging van werknemers	Pandverbod 3 maanden Er wordt altijd aangifte gedaan.	Dienst, eventueel gehele organisatie	Verantwoordelijk leidinggevende/ managementteam
Fysiek geweld tegen werknemers / vrijwilligers	Pandverbod 12 maanden Er wordt altijd aangifte gedaan	De gehele organisatie	Verantwoordelijk leidinggevende/ managementteam
Bedreigen van andere klanten / personen	Pandverbod. Er wordt altijd aangifte gedaan	Locatie / dienst	Verantwoordelijk leidinggevende overlegt met managementteam over de duur van het verbod
Fysieke agressie tegen klanten / personen	Pandverbod. Er wordt altijd aangifte gedaan	Locatie / dienst	Verantwoordelijk leidinggevende overlegt met managementteam over de duur van het verbod
Eigendommen van de instelling beschadigen	Pandverbod 6 tot 12 maanden Schade wordt verhaald	Locatie	Verantwoordelijk leidinggevende

* Bij strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan bij de politie

⁴ Voor het opleggen van een pandverbod is het verstandig contact op te nemen met de politie zodat dit verbod ook gehandhaafd kan worden.

⁵ Bij herhaling van het gedrag wordt de sanctie zwaarder (een waarschuwing wordt omgezet in een pandverbod of de duur van het pandverbod verlengd).

BIJLAGE 12 MOGELIJKHEDEN OM SCHADE TE VERHALEN

Hieronder worden verschillende mogelijkheden genoemd om de schade te verhalen. Schade kan via verschillende routes verhaald worden. Soms lopen meerdere trajecten naast elkaar. In zijn algemeenheid geldt dat schade verhaald wordt door degene die de schade direct heeft geleden. In voorkomende gevallen kan de werknemer een vordering overdragen aan de werkgever.

Cessie en voorschotregeling. Het slachtoffer kan de dader aansprakelijk stellen voor schade door hier melding van te maken bij de aangifte. Er ontstaat dan een zogeheten vordering. Het slachtoffer kan de vordering overdragen aan de werkgever. De werkgever wordt daarmee de juridische eigenaar van de vordering. Dat noemt men cederen. De werkgever verhaalt dan namens u de schade. Als tegenprestatie wordt afgesproken dat u een voorschot krijgt ter hoogte van het te vorderen bedrag. U blijft recht houden op het uit te keren schadebedrag. In het geval het tot een uitkering komt wordt het voorschot hierop in mindering gebracht.

Bemiddeling van politie of OM. In minder ernstige gevallen kan de politie proberen een regeling te treffen tussen slachtoffer en de verdachte over een vergoeding van eventuele schade. De politie kan schade bemiddelen als het antwoord op onderstaande vragen 'ja' is:

- Is de schade bekend?
- Is de schade onbetwist?
- Is de verdachte bereid te betalen?
- Is de verdachte in staat te betalen?
- Kan de verdachte binnen 30 dagen in een keer betalen? (dus geen betaling in termijnen)

Ook het OM kan een transactievoorstel doen voordat de zaak naar de rechter gaat.

Voegen in het strafproces. De betrokkene kan in een strafproces de rechter vragen om de geleden schade op de dader te verhalen. Dit kan door 'te voegen'. De betrokkene voegt zich in het strafproces door het insturen van een zogenaamd 'voegingsformulier'. Dit formulier krijgt hij van de Officier van Justitie. Op het voegingsformulier vult hij in hoeveel schade hij heeft geleden, waaruit die schade bestaat, hoeveel schade hij op een andere manier vergoed krijgt (bijvoorbeeld door de verzekering), en of hij zijn vordering wil splitsen. De betrokkene stuurt het formulier retour aan de Officier van Justitie.

Als voegen voor de zitting niet lukt, kan betrokkene zich ook nog voegen tijdens de zitting. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling. Hij moet dan een opgave doen van de schade en de omstandigheden waaronder deze schade is opgetreden. Hij moet wel bewijsstukken van de schade kunnen overleggen.

Het heeft de voorkeur het voegingsformulier zo tijdig mogelijk in te sturen, voorzien van bewijsstukken. Zo kunnen de voegingcontroleurs beoordelen of de voeging in orde is. Als iets ontbreekt, dan kan dit nog voor de zitting worden hersteld.

Een werknemer van het Bureau Slachtofferhulp kan helpen bij het invullen van het voegingsformulier.

Schadevergoedingsmaatregel. Als de rechter bepaalt dat u recht heeft op een schadevergoeding, kan hij de dader veroordelen tot het betalen van uw schade. Dit heet een schadevergoedingsmaatregel. De Officier van Justitie zal in dit geval het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) opdracht geven om het bedrag voor u te innen. Dit gebeurt nadat er tegen de uitspraak geen hoger beroep meer mogelijk is. De dader ontvangt een acceptgirokaart om het opgelegde schadebedrag te betalen. Via het slachtoffer informatiepunt wordt u geïnformeerd over de voortgang.

Civiele procedure. De betrokkene kan zelf een civielrechtelijk proces beginnen tegen de verdachte. Hij stelt de dader dan aansprakelijk voor de door hem geleden schade. De betrokkene is nu eiser, de tegenpartij de gedaagde. Een procedure voor de burgerlijke rechter is niet eenvoudig en soms tijdrovend. Het is dan ook

verstandig om eerst juridisch advies in te winnen.

Verzekering ambtenaar. Schade kan geheel of gedeeltelijk door de verzekering van de betrokkene zijn gedekt. Bijvoorbeeld voor medische kosten en kosten voor rechtsbijstand. Het is belangrijk de verzekering zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de geleden schade.

Verzekering werkgever. De schade kan ook gedekt zijn door de verzekering van de werkgever. Denk aan de rechtsbijstandverzekering. Materiële schade of schade aan de inboedel is vaak verzekerd via de inboedel- of inventarisverzekering. Schade aan het pand is vaak verzekerd via de opstalverzekering.

Schadefonds geweldsmisdrijven. Het Schadefonds Geweldsmisdrijven is opgericht om slachtoffers van geweldsmisdrijven die zwaar getroffen zijn, een eenmalige financiële tegemoetkoming te geven. Dit fonds keert alleen uit als betrokkene de schade niet op een andere manier vergoed krijgt, bijvoorbeeld via de verzekering of omdat de verdachte niet bekend is. Meer informatie kunt u vinden op deze website: www.schadefonds.nl.

BIJLAGE 13 VOORBEELD OPZET BASISVOORLICHTING EN TRAINING OMGAAN MET EMOTIE EN REAGEREN OP PUBLIEKSAGRESSIE

Normstellingsbijeenkomst 'Veilig werken doen we samen'

DOELSTELLING EN INHOUD:

- Uitgangspunten van organisatiebeleid toelichten
- Organisatienorm concretiseren voor het team
- Maken van werkafspraken in relatie tot veilig werken

Training 'Omgaan met emotie en reageren op publieksagressie'

DOELGROEP

Werknemers met verhoogd risico om in aanraking te komen met publieksagressie. Indeling van trainingsgroepen op basis van contactsoort.

INHOUD TRAINING

- Verschillende vormen van emotie en agressie en deze herkennen.
- Het escalatieproces en de-escalatie: inzet juiste methode van omgaan met emotie, bv boos protestgedrag ombuigen naar gewenst gedrag.
- Reageren op agressie: grenzen stellen en grenzen houden
- Hulp of bijstand inschakelen
- Gesprekstechnieken, weigeren van een verzoek: nee zeggen zonder boosheid uit te lokken.
- Effecten van eigen houding en gedrag, bepalen en bewaken van eigen grenzen en die van het waterschap, omgaan met eigen emoties en controle daarover.
- Verbale- en non-verbale communicatie.
- Oefeningen, rollenspellen.

BIJLAGE 14 DIGITALE AGRESSIE EN SPELREGELS VOOR HET MAKEN VAN BEELD- EN GELUIDSOPNAMEN

Digitale agressie

De digitale communicatie verdringt en/of vervangt in de huidige samenleving, in veel gevallen de persoonlijke. Digitale middelen worden ook steeds vaker ingezet om ongenoegens bijvoorbeeld over de dienstverlening te uiten. Soms wordt dan gekozen voor een vorm van rechtstreekse digitale communicatie, bijvoorbeeld door het sturen van een e-mail aan een afdeling of een werknemer. Steeds vaker wordt echter gekozen voor een algemene, openbare vorm van communiceren via sociale media. Burgers die ontevreden zijn posten bijvoorbeeld foto's van en normoverschrijdende uitspraken over werknemers op facebook, twitter of een ander sociale media platform. Werknemers die dat meemaken voelen zich hierdoor onveilig en in hun integriteit aangetast; een bericht dat op deze manier de wereld in gaat, is voor iedereen zichtbaar en dat beïnvloedt het welbevinden van een werknemer én de integriteit van de overheid negatief.

Bij uitingen van agressie via sociale media wordt soms gebruik gemaakt van beeld- en/of geluidsopnames die door burgers gemaakt zijn terwijl de werknemer zijn/haar werk aan het doen was. In dit document worden daarom spelregels voor het maken van beeld- en geluidsopnamen opgenomen.

Preventieve maatregelen

Helaas is agressie via digitale communicatie/sociale media niet te voorkomen. In aanvulling op de maatregelen die elke gemeente treft in het algemene beleid Veilige Publieke Dienstverlening, zijn voor digitale communicatie/sociale media de volgende aanvullingen te geven⁶:

STUREN OP BEWUSTWORDING

- Bespreek het gebruik van sociale media in de organisatie en heb bv. aandacht voor:
 - a. Wat zetten werknemers wel en niet over zichzelf online
 - b. Gebruikt u een openbaar of een besloten account? Met andere woorden: in hoeverre beschermt u de toegang tot uw persoonlijke informatie?
 - c. Hebt u een gescheiden account voor werk en voor privé?
 - d. Waarover wil de organisatie wel/niet communiceren via sociale media?
- Bespreek de 'norm' vanuit de organisatie. De in de organisatie gestelde grenzen ten aanzien van normoverschrijdend gedrag die gelden voor face-to-face of telefonisch contact, gelden ook voor e-mail en sociale media.

PREVENTIE

- Neem oorzaken van agressie weg: behandel klachten direct en serieus. Verbeter waar nodig en mogelijk de dienstverlening
- Draag altijd zorg voor correcte omgang en taalgebruik op sociale media
- Vermijdt escalatie op sociale media; ga niet mee in de communicatiestijl van de ander

BELEIDSVORMING

- Vul de norm van de organisatie evt. specifiek aan, bv. als volgt: 'wij tolereren geen agressieve uitlatingen over onze werknemers via sociale media'.

- Neem bovenstaande ook op in de huisregels en in de regels voor het gebruik van digitale/sociale media platforms
- Richt een vaste structuur in de organisatie in, waarin u vastlegt wie de sociale media communicatie met en vanuit de organisatie monitort en of, wanneer, hoe en door wie er wordt gereageerd op agressie via sociale media
- Leg in de huisregels vast wat de spelregels zijn ten aanzien van het maken van beeld- en geluidsopnamen
- Communiceer met werknemers dat ook agressie via sociale media dient te worden geregistreerd.
- Neem in het sanctiebeleid concrete maatregelen op gerelateerd aan agressie via sociale media (in de praktijk vallen uitingen van agressie via sociale media onder '(non-)verbale agressie' of onder 'persoonlijke bedreiging')

Handelingsinstructie bij agressie via sociale media

Als de organisatie of een werknemer wordt geconfronteerd met digitale agressie, kunnen de volgende stappen worden doorlopen:

- Als eerste is het van belang dat agressie via sociale media feitelijk **gesignaleerd** wordt.
- Van iedere werknemer wordt gevraagd om voorvallen van digitale agressie met betrekking tot henzelf of anderen, te melden bij de betreffende collega en bij de leidinggevende. Alle vormen van agressie via sociale media worden, conform de norm van de organisatie, op deze wijze signaleerd.
- Speciaal hiertoe aangewezen functionarissen monitoren daarnaast het sociale mediaverkeer op de platforms van de organisatie. Zij kunnen ook preventief gericht zoeken op internetfora en platforms op woorden die gerelateerd zijn aan agressie in combinatie met de naam van de organisatie. Als deze functionarissen op voorvallen stuiten waarbij werknemers van betrokken zijn, informeren ze de betrokken werknemer en zijn/haar leidinggevende.
- Voorvallen van digitale agressie vragen om adequate **afhandeling**. Hierbij werken we volgens de onderstaande uitgangspunten:
 - Reageer niet direct, maar voer eerst overleg over de juiste afhandeling. Concreet betekent dit dat de betrokken werknemer en leidinggevende in contact treden met de functionaris die het sociale mediaverkeer monitort. Gezamenlijk wordt de casus bekeken en op basis hiervan wordt een keuze gemaakt voor een reactie, die aansluit bij het sanctiebeleid van de organisatie.
 - De werknemer reageert niet zelf; de reactie gebeurt namens de organisatie. Daarbij wordt zo mogelijk een ander kanaal gekozen dan waarop de agressie is geuit. Door het op deze manier isoleren van het incident wordt olievlekwerking voorkomen.
 - Haal de afzender (voor zover deze bekend is) uit de anonimiteit door deze uit te nodigen/op te roepen voor een incident-/ordegesprek. Evenals bij uitingen van agressie die via andere kanalen binnen komen, wordt de betrokkene in dit gesprek aangesproken op zijn/haar gedrag, worden afspraken voor de toekomst gemaakt en kan ook naar de ontstaansbeleving van de burger gekeken worden, zodat de organisatie ook een evt. eigen aandeel kan onderzoeken (wederkerigheid in en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het contact tussen burger en overheid).
 - Als er door de afzender onjuiste informatie wordt verspreid, kan dat evt. gecorrigeerd worden, door als reactie op het bericht op hetzelfde platform de juiste informatie op een zakelijke manier te delen. In een incident-/ordegesprek kan de burger gesommeerd worden te stoppen met het verspreiden van 'fake news'.
 - Als via een sociale media platform een klacht tegen de organisatie wordt geuit, ga dan met de burger in gesprek over de klacht en probeer een oplossing te vinden. Als de klacht gepaard gaat met agressieve uitingen, dan wordt de burger hierop aangesproken en worden afspraken gemaakt over de communicatie in het vervolg.
 - Werk aan dossiervorming: verzamel accountgegevens, bewaar het bericht (bv. door het maken van schermafdrukken met datum- en tijdvermelding) en alle andere relevante berichten die eerder of later geplaatst zijn. Kopieer de data en sla de data in een eigen document of systeem op. Evt. kunnen de op deze manier bewaarde gegevens als bijlage worden toegevoegd aan de incidentmelding.
 - Doe van een strafbaar feit altijd aangifte bij de politie. Uitingen die face-to-face, via e-mail of per brief strafbaar zijn, zijn dat ook via online kanalen.

- Voor het snel stoppen van online beledigingen en bedreigingen kan een kort geding worden aangespannen tegen de afzender.
- Een kort geding is niet mogelijk als de dader niet bekend is. In dat geval:
 - Vraag, als aangifte is gedaan, de politie om te helpen bij het opsporen van de afzender;
 - Vraag de provider of host van het platform waarop de agressie is geuit om de gegevens van de afzender door te geven;
 - Als de provider of host dat niet wil, dan is het mogelijk een kort geding aan te spannen om hen aan dit verzoek te laten voldoen.

Acties ter bescherming van de privacy van de werknemer

Als er privacygevoelige informatie van werknemers op internet staat, overleg dan met de privacy-officer. Deze kan beoordelen of een klacht bij het betreffende medium kan worden ingediend wegens schending van de gebruiksvoorwaarden van de website of van schending van de privacy. Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens kan het betrokken medium worden verzocht om het bericht te verwijderen.

Let op: als nog aangifte moet worden gedaan bij de politie, doe dat dan voordat informatie van internet verwijderd wordt. Als het materiaal al is verwijderd voordat aangifte is gedaan, is ook een belangrijk deel van het bewijsmateriaal verdwenen. Het bewaren van relevante bewijsstukken op het eigen systeem van het waterschap is natuurlijk ook een manier om informatie veilig te stellen die nodig is voor een succesvolle aangifte.

Als het betrokken medium het verwijderingsverzoek afwijst, kan de Autoriteit Persoonsgegevens worden ingeschakeld. Op basis van artikel 47 van de Wet bescherming persoonsgegevens ziet de Autoriteit Persoonsgegevens een verwijderingsverzoek als een verzoek om bemiddeling. Dat betekent dat het advies van de Autoriteit Persoonsgegevens niet hoeft te worden opgevolgd. Als deze bemiddeling niet succesvol is, resteert de gang naar de rechter. Het waterschap kan de rechtbank op grond van artikel 50 van de Wet bescherming persoonsgegevens vragen om het betrokken medium op te dragen specifieke informatie te verwijderen. In de praktijk zijn dit lastig succesvol te ondernemen stappen. Voorkomen is beter dan genezen!

Het maken van beeld- en geluidsopnamen

Een beeld- of geluidsopname is, door de algemene beschikbaarheid van smartphones, zo gemaakt. Dat kan op een dusdanig onopvallende manier, dat de betrokken werknemer zich hier vaak niet van bewust is. Vaak zal een burger een gesprek bijvoorbeeld willen opnemen om de inhoud van het gesprek later nog eens na te luisteren. Het is niet strafbaar om gesprekken waaraan wordt deelgenomen op te nemen, ook niet als dat gebeurt zonder toestemming van de andere partij. Beeld- en geluidsopnamen kunnen echter ook worden gepubliceerd op sociale media.

Het vaststellen en communiceren van regels is derhalve in deze van belang. Neem deze regels (op hoofdlijnen) op in huisregels.

WAT ZIJN HUISREGELS:

In huisregels wordt vastgelegd welke afspraken tussen een gebouwenbeheerder en de bezoekers van dat gebouw worden gemaakt. Huisregels gelden zowel voor openbaar toegankelijke ruimten (denk bv. aan de publiekshal) als voor niet openbaar toegankelijke ruimten.

De huisregels worden duidelijk zichtbaar opgehangen bij de ingang van het gebouw. Huisregels moeten uiteraard passen binnen de grenzen van wet- en regelgeving. Bij het overtreden van huisregels kunnen sancties worden opgelegd.

In algemene zin kunnen ten aanzien van beeld- en geluidsopnamen de volgende regels worden gehanteerd:

GELUIDSOPNAMEN:

- Het maken van een geluidsopname is toegestaan, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt de organisatie een alternatief aan
- Op de website geeft de organisatie informatie over het opnemen van gesprekken
- De burger wordt geacht van te voren duidelijk te maken dat hij/zij een geluidsopname wil maken
- De burger geeft aan de organisatie een kopie van de opname als deze dat wil (of vice versa)
- Burger of organisatie knippen of plakken niet in een geluidsopname, tenzij dat wordt meegedeeld
- Burger noch organisatie verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar

BEELDOPNAMEN:

- Tenzij in de openbare ruimte, mogen geen beeldopnamen gemaakt worden van individuele werknemers
- Als een burger een beeldopname wil maken, dan wordt vooraf mondeling of schriftelijk toestemming gevraagd
- De werknemer mag het maken van beeldopnamen weigeren op basis van portretrecht
- Als er een beeldopname wordt gemaakt, gebeurt dat door de burger die vraagt om de opname
- De maker van niet aangekondigde beeldopnamen buiten de openbare ruimte is strafbaar (artikel 139f Wetboek van Strafrecht)
- De beslissing op het verzoek tot het maken van beeldopnamen wordt vastgelegd
- Als het maken van beeldopnamen is toegestaan, gebeurt dat onder de volgende voorwaarden:
 - Niet knippen of plakken in de beeldopname
 - Niet verstrekken van beeldopnamen aan derden
 - Niet openbaar maken zonder toestemming van de andere partij

NIET NAKOMEN VAN AFSPRAKEN:

Als de burger, zonder toestemming (beeld)opnamen maakt dan wordt de burger gevraagd (en als deze hier niet positief op reageert gesommeerd) hiermee te stoppen. Weigert de burger dit, dan wordt hij/zij gevraagd (en waar nodig gesommeerd) het pand/de bijeenkomst te verlaten. Als opnamen van werknemers in de openbare ruimte worden gemaakt en de burger weigert te stoppen, dan verlaat de werknemer de betreffende locatie. Voorvallen waarin de burger ongeoorloofd doorgaat met het maken van opnames worden gemeld. Na deze melding volgt een reactie richting de overtreder vanuit de organisatie. Ook als beeld- of geluidsoptnamen zonder toestemming openbaar worden gemaakt, wordt hiervan melding gemaakt en geeft de organisatie hierop reactie richting de burger. In deze situaties kan sprake zijn van laster/smaad. Laster/smaad is, onder voorwaarden, strafbaar. De organisatie kan hiervan aangifte doen en kan de gevolgen hiervan verhalen op de veroorzaker (schade verhalen).

BIJLAGE 15 CHECKLIST BELEID PUBLIEKSAGRESSIE INSPECTIE SZW

De basis voor de inspectiemethodiek is de cyclische aanpak, die wordt gevormd door inventariseren (RI&E), maatregelen opstellen en implementeren, evalueren.

Inhoudelijk wordt onderscheid gemaakt tussen algemene maatregelen en evt. maatwerkmaatregelen.

Bij de algemene maatregelen wordt gecontroleerd op:

- RI&E en plan van aanpak
- Protocol A&G
- Procedure melden en registreren van A&G-incidenten
- Voorlichting en onderricht A&G
- Trainingen (noodzaak, inhoud en frequentie zijn afhankelijk van de beoordeling van het risico op A&G in de RI&E)
- Opvang, ondersteuning en nazorg
- Daderaanpak
- Evaluatie

Aanvullend kan worden gecontroleerd op de volgende maatwerkmaatregelen:

- Een verdiepende inventarisatie
- Huisregels
- Organisatorische en personele maatregelen
- Technische en bouwkundige maatregelen
- Alarmprocedure en alarmsystemen

De volledige tekst van de BasisInspectieModule Agressie en Geweld is te vinden op de website van Inspectie SZW (www.inspectieszw.nl)

COLOFON

Opdrachtgever

A&O-fonds Waterschappen

Projectmanager

Bart de Zwart

Eindredactie

Melvin de Mello, Royal HaskoningDHV, Amersfoort

Met dank aan

De leden van de werkgroep Arbocatalogus Publieksagressie

Concept, tekst en realisatie

Royal HaskoningDHV, Amersfoort

Fotografie omslag

Fotobeeldbank A&O-fonds, Kees Winkelman

Vormgeving

Meester Ontwerpers

Uitgave

Stichting Arbeidsmarkt- en Ontwikkelingsfonds Waterschappen

Fluwelen Burgwal 58

Postbus 11560

2502 AN Den Haag

Telefoon: 070 – 763 0020

E-mail: info@aenowaterschappen.nl

Website: www.aenowaterschappen.nl



© Stichting Arbeidsmarkt- en Ontwikkelingsfonds Waterschappen, Den Haag, 2021

