



F C B

DIENTVERLENEN IN
ARBEIDSMARKTVRAAGSTUKKEN

Agressie en onveiligheid

Praktijkgids 1. Beleid ontwikkelen en verankeren

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Wat is agressie?	3
3. Oorzaken van agressie	4
4. De 'vijf W's' en de beleidscyclus.....	6
5. Verantwoordelijkheden	9
6. Toetsingscriteria Beleid.....	11
7. Andere informatie over agressie en veiligheid.....	12
Bijlage 1: Quicksan	13
Bijlage 2: Intentieverklaring	14

1. Inleiding

Deze praktijkgids is een onderdeel van een serie met tips en handreikingen over het onderwerp 'Agressie en onveiligheid in de branche Jeugdzorg. Om te bepalen of er sprake is van een veilige organisatie zijn zeven praktijkregels geformuleerd. In deze praktijkgids vindt u de uitwerking van de regel 'beleid ontwikkelen en verankeren'.

Deze praktijkgids is vooral bedoeld voor directieleden en P&O-functionarissen maar is ook interessant voor anderen die betrokken zijn bij agressie op het werk en de gevolgen daarvan, zoals de OR en de Personeelsvertegenwoordiging (PVT). De richtlijnen in deze gids en de overige gidsen zijn niet vrijblijvend; de Arbeidsinspectie kan er gebruik van maken bij een controle. Met de checklist in hoofdstuk 6 kunt u de status van de richtlijnen in uw organisatie bepalen.

Agressie: probleem van alle beroepsgroepen

Agressie op de werkplek is een probleem waar alle beroepsgroepen mee te maken kunnen krijgen, zowel mannen als vrouwen. Uit onderzoek blijkt echter wel dat de branche Jeugdzorg een koploper is op het gebied van agressie-incidenten. Het aantal geregistreerde incidenten in de Jeugdzorg kan oplopen tot negen incidenten per medewerker per jaar. Dat is een punt van grote zorg. Maar er is ook goed nieuws. Met gericht en structureel beleid kunnen organisaties agressie verminderen. Daarom hanteren we de volgende praktijkregel:

De organisatie ontwikkelt beleid, legt taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vast, evalueert jaarlijks haar beleid en stelt het waar nodig bij.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 leggen we uit wat agressie is. In hoofdstuk 3 leest u meer over de oorzaken van agressie. De vijf W's van de beleidscyclus vormen de kern van hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 gaan we in op de verantwoordelijkheden van de partijen die betrokken zijn bij het beleid. Met de checklist uit hoofdstuk 6 kunt u nagaan hoe het met het agressiebeleid in uw organisatie gesteld is. In hoofdstuk 7 staat een overzicht van de andere praktijkgidsen over agressie en onveiligheid. In de bijlagen vindt u een beschrijving van de quickscan en een intentieverklaring.

Beleidsdocumenten voor kleine organisaties

Kleine organisaties kunnen toe met minder formele beleidsdocumenten. Kies in dat geval liever voor een pragmatische insteek. Ga als volgt te werk:

- Organiseer regelmatig werkoverleg.
- Zorg dat alle medewerkers op het werkoverleg aanwezig zijn.
- Zet agressie en onveiligheid regelmatig op de agenda.
- Moedig medewerkers aan onveilige of risicovolle situaties te melden.
- Zet concrete problemen of knelpunten op de agenda. Zoek gezamenlijk naar oplossingen.
- Maak van elk werkoverleg een kort verslag, noteer de afspraken.
- Maak alle medewerkers verantwoordelijk voor hun eigen veiligheid. Zorg dat ze in staat zijn risicovolle situaties te signaleren en dat ze beschikken over de juiste hulpmiddelen, kennis en vaardigheden om op een verantwoorde wijze met deze situatie om te gaan.
- Zorg dat alle medewerkers voldoende getraind en geïnstrueerd zijn.

Op deze manier creëert u een cultuur van veilig werken en draagt u ertoe bij dat de aandacht voor veiligheid op de werkplek systematisch in uw organisatie is verankerd.

2. Wat is agressie?

Onder agressie verstaan we alle vormen van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag waardoor medewerkers zich onveilig of bedreigd voelen of waar zij slachtoffer van zijn. Agressie kan zowel van fysieke als van psychische aard zijn. Ook kleine incidenten, zoals pesterijtjes, vallen daaronder. Als deze herhaaldelijk voorkomen, kunnen ze tot gezondheidsschade leiden.

Bij agressie denken we vaak aan heftige uitbarstingen, zoals bedreigen, schreeuwen en vechten. Deze zichtbare en opvallende incidenten vormen echter nog geen 8% van het totaal. De meeste incidenten zijn veel minder zichtbaar: een cliënt bedreigt een medewerker via de telefoon of een medewerker heeft het sterke gevoel dat er iets in de lucht hangt. Hierdoor voelen medewerkers zich onveilig, zelfs als er objectief gezien nog niets aan de hand is.

Indirecte confrontaties

Naast directe confrontaties tussen dader en slachtoffer zijn er ook indirecte confrontaties die effect hebben op medewerkers. Het gaat dan om situaties waarvan de medewerker getuige is (zoals een vechtpartij). We spreken ook van indirecte confrontaties als medewerkers in hun werk geconfronteerd worden met ernstig leed, zoals verkrachtingen, geweld, kindermishandeling, huiselijk geweld en martelingen. Ook indirecte confrontaties kunnen grote effecten hebben op het welbevinden van de medewerker (in vaktermen: secundaire traumatisering). Goed beleid richt zich dus op zowel de zichtbare als de onzichtbare incidenten en op zowel de directe als de indirecte confrontaties.

Wat verstaan we onder agressief gedrag?

Verbale en non-verbale agressie

- Lichte vormen: fel in discussie gaan, beledigen, uitschelden, verwensingen uiten, schreeuwen, middelvinger opsteken.
- Zware vormen: intimideren, dreigende houding, dreigen met fysiek geweld, treiteren, pesten, stalken, gezinsleden bedreigen, discriminatie.

Agressie met gebruiksvoorwerpen

- Zware vormen: met objecten gooien, huisraad vernielen.
- Gevaarlijke vormen: bedreigen met mes, hond, gereedschap, pistool of andere wapens, wurgpogingen.

Fysieke agressie

- Lichte vormen: duwen, fysiek hinderen.
- Zware vormen: slaan, schoppen, krabben, bijten, kopstoot, belemmeren het vertrek te verlaten, aanranden, verwonden, doden, verkrachten, besmetten met aids.

Indirecte agressie

- Getuige zijn van agressie. Maar ook erover horen, zien of lezen dat cliënten (of collega's) slachtoffer zijn geweest van geweld.

3. Oorzaken van agressie

Agressief gedrag is meer voorspelbaar dan we vaak denken. Bij elk incident zijn factoren te onderkennen die vaker een rol spelen bij het ontstaan van agressie. Als we deze factoren kennen, kan een organisatie er rekening mee houden en er preventief beleid op richten. Het is ook belangrijk om in te zien dat de aanleiding niet altijd bij de cliënt ligt. We onderscheiden drie groepen aanleidingen:

1. De dader: het ziektebeeld, de sociale (on)vermogens van de dader, drank of drugsgebruik of het verleden van de dader.
2. De medewerker: diens onervarenheid of gedrag.
3. De organisatie: het werk kan zo georganiseerd zijn dat er misverstanden ontstaan die tot frustratie bij de cliënt leiden, met alle gevolgen van dien.

In veel gevallen is er sprake van een samenspel van risicofactoren die samen de aanleiding vormen voor agressief gedrag.

Risicofactoren bij daders

We onderscheiden drie mogelijke groepen daders: cliënten, collega's en derden (familie, vrienden van cliënten). Het accent ligt op incidenten die veroorzaakt worden door de cliënt en zijn familieleden, vrienden en dergelijke. Daarnaast vinden er ook incidenten plaats tussen collega's onderling. Dit laatste probleem vraagt echter een andere benadering zoals een vertrouwenspersoon en een klachtenregeling. Daarom gaan we er hier verder niet op in.

Risicofactoren bij medewerkers

Het gedrag van een medewerker kan (meestal onbedoeld) agressie bij daders oproepen. Denk aan de manier waarop de medewerker communiceert met de cliënt en vooral aan de wijze waarop de cliënt dat ervaart. Als de cliënt dit gedrag oneerlijk of onredelijk vindt, neemt de kans op agressie toe. Ook onervarenheid (speciaal in het omgaan met agressie) is een risicofactor. Zie praktijkgids 7, Competieversterking, voor het selecteren van nieuwe medewerkers en het scholen van huidige medewerkers. Ook als medewerkers eerdere incidenten niet goed hebben verwerkt kunnen ze verkeerd reageren. Zie hiervoor praktijkgids 5, Opvang en nazorg.

Risicofactoren in de organisatie


Veel factoren in een organisatie zijn van invloed op de interactie tussen cliënt en medewerker, en dus op het ontstaan van agressie. Door deze factoren goed te analyseren, kan een organisatie gericht beleid ontwikkelen om de veiligheid te verbeteren. In de praktijkgidsen worden deze aspecten verder uitgewerkt. Het gaat om onder meer:

- De wijze waarop organisaties leren van agressie-incidenten (zie praktijkgids 6 Teambespreking van incidenten en praktijkgids 2 over Registreren van agressie).
- De fysieke omgeving (zie praktijkgids 4, Veilige werkomgeving).
- De taakverdeling (zie praktijkgids 3, Veilige werkprocessen).
- De methodieken die bij het werk gehanteerd worden (zie praktijkgids 3, Veilige werkprocessen).

Een goede onderlinge verstandhouding en goede communicatie binnen de organisatie helpen de kans op agressie te verminderen. Ook de samenwerking tussen de organisatie en externe partijen zoals de politie en andere hulpverlenende instanties, speelt hierbij een rol.

Drie uitgangspunten

Bij het ontstaan van agressie kunnen dus kenmerken van de dader, van het slachtoffer, de organisatie en de externe omgeving een rol spelen. Het gaat er nu om hoe we deze kennis kunnen omzetten in gericht beleid. Daarbij hanteren we de volgende uitgangspunten:

- 
1. Agressie-incidenten zijn voorspelbaarder dan we vaak denken.
 2. Wanneer medewerkers volgens vaste methodieken werken en zich bewust zijn van de risico's die ze lopen, krijgt agressie minder snel een kans (zie praktijkgids 3, Veilige werkprocessen).
 3. Een veilige organisatie maakt zich sterk voor arbeidsomstandigheden waarin een medewerker 'Nee!' kan zeggen. 'Nee' tegen een onveilige situatie en 'Nee' tegen agressief gedrag.

Met deze drie uitgangspunten wordt de basis gelegd voor veilige arbeidsomstandigheden.

4. De 'vijf W's' en de beleidscyclus

Het scheppen en in stand houden van een veilig werkklimaat gaat niet vanzelf. Daar zijn maatregelen en afspraken voor nodig. Een organisatie moet de aandacht voor veiligheid op een systematische manier binnen de organisatie verankeren. Bijvoorbeeld door de vijf stappen van de beleidscyclus te doorlopen:

- willen
- weten
- wegen
- werken
- waken

Stap 1: willen - draagvlak

Beleid werkt alleen als er draagvlak is binnen de organisatie: bij de directie en de medewerkers.

Draagvlak bij directie of raad van bestuur.

Het meest praktisch is dat de initiatiefnemer binnen de organisatie eerst informeel werkt aan het creëren van draagvlak om vervolgens te komen tot een intentieverklaring. Als bijlage een voorbeeld van zo'n intentieverklaring opgenomen. Het is aan te raden deze verklaring af te stemmen met de OR of Personeelsvertegenwoordiging (PVT).

Draagvlak bij medewerkers.

Medewerkers – en hun vertegenwoordigers in de OR of PVT – moeten zich realiseren dat agressie-incidenten een risicofactor op het werk vormen waarop de organisatie en de medewerker zich kunnen voorbereiden. Organisatie en medewerkers hebben de opgave de frequentie en de ernst van de agressie-incidenten op systematische wijze terug te brengen. Goede opvang en begeleiding helpen bovendien om de impact van de incidenten te verminderen.

Agressie is niet altijd bespreekbaar. Sommige medewerkers vinden bijvoorbeeld dat 'agressie er nu eenmaal bij hoort'. Een of meer personen met een dergelijke opvatting kunnen de discussie binnen een team frustreren. Er zijn verschillende mogelijkheden om te werken aan een omslag in dit denken.

☞ Tip: Forumtheater Agressie

Het Forumtheater Agressie is een interactieve bijeenkomst met medewerkers en leidinggevenden. Aan de hand van een door acteurs gespeelde casus gaan medewerkers, leidinggevenden en directie met elkaar in discussie.

Bij de organisaties die meewerkten aan de totstandkoming van deze praktijkguides was de bereidheid en inzet om het beleid te intensiveren bij alle betrokkenen groot na afloop van zo'n bijeenkomst. Voor praktische informatie kunt u terecht bij FCB.

Stap 2: weten

De tweede stap is het verzamelen van informatie. Daarbij gaat het om twee dingen: de situatie en risico's binnen de organisatie in kaart brengen, en kennis verzamelen over de mogelijkheden om deze risico's terug te brengen. De volgende hulpmiddelen staan daarbij tot uw beschikking:

Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E)

De Arbowet verplicht organisaties tot het (laten) uitvoeren van een RI&E. In de RI&E besteedt u aandacht aan de agressierisico's en het beleid van de organisatie. In het RI&E-rapport geeft u aan of er sprake is van agressierisico's en zo ja, waar. Geef ook aan of het beleid voldoet aan de normen. Als dat niet zo is, geef dan aan welke verbeteringen noodzakelijk zijn.

Registratie en analyse van incidenten

Organisaties zijn verplicht incidenten te registreren. Een goede registratie geeft veel waardevolle informatie over de mogelijke risico's in het werk. Deze informatie vormt weer een basis voor preventieve maatregelen. In praktijkgids 2, Registreren van agressie-incidenten vindt u het registratieformulier SOAS-welzijn, de registratiemethode voor organisaties in de Welzijn en Jeugdzorg.

Enquête onder medewerkers

U kunt een enquête onder medewerkers uitvoeren. Er zijn verschillende vragenlijsten die vragen naar 'het gevoel van veiligheid' of 'de mate waarin medewerkers geconfronteerd worden met agressie'. Ook op deze manier kunt u vaststellen of er sprake is van een probleem.

Quickscan

Bij deze praktijkgids is als bijlage opgenomen een quickscan over agressie en onveiligheid waarmee u kunt toetsen of uw organisatie aan de praktijkregels voldoet. Met behulp hiervan kunt u zelf de situatie in uw organisatie op dit gebied in kaart brengen.

Toetsingscriteria

Wilt u een uitgebreidere toets dan de quickscan, dan kunt u met behulp van de toetsingscriteria in de praktijkgidsen checken of u overall aan gedacht heeft. Aan het eind van stap 2 hebt u voldoende inzicht in de aard en omvang van de problematiek.

Stap 3: wegen - prioriteiten stellen

Als de knelpunten in kaart zijn gebracht, is het zaak ze weg te nemen of op te lossen. Zeker als u voor het eerst een grondige inventarisatie maakt, kunt u een groot aantal knelpunten verwachten. U kunt niet aan al deze knelpunten tegelijk werken omdat daarvoor de middelen, het geld en de tijd ontbreken. Het is daarom verstandig een planning te maken waarin u aangeeft hoe u de knelpunten over een periode van enige jaren gaat aanpakken. Prioriteiten stellen is daarbij belangrijk.

Bij het toekennen van prioriteiten is een aantal overwegingen van belang:

1. Wat is het risico als een knelpunt blijft voortbestaan? Het risico is een functie van de kans dat iets gebeurt en de ernst van de gevolgen.
2. Welk belang hechten medewerkers en OR of PVT aan het oplossen van een knelpunt? Komt dat belang overeen met het risico? Het is belangrijk rekening te houden met de gevoelens van uw medewerkers, al was het alleen al vanwege het draagvlak.
3. Wat zijn de wettelijke vereisten? In het arboconvenant Jeugdzorg is opgenomen dat alle organisaties aan de praktijkregels agressie en onveiligheid moeten voldoen. U hebt daarbij uiteraard wel eigen ruimte.

Bij het vaststellen van de prioriteiten is het goed een coördinator aan te wijzen. Deze is verantwoordelijk voor het opstellen van een overzicht van de knelpunten en prioriteiten. De coördinator inventariseert de meningen van de verschillende partijen en stelt vervolgens een advies op voor de directie. De directie stelt de prioriteiten vast en maakt het benodigde budget vrij. De OR of PVT heeft hierop instemmingsrecht. U versterkt het draagvlak voor het beleid door verschillende partijen bij deze fase te betrekken. Hierdoor neemt ook de kans toe dat er met de aanbevelingen werkelijk iets wordt gedaan.

Stap 4: werken - aan de slag

Als de prioriteiten zijn vastgesteld, gaat u zo concreet mogelijke doelen stellen. De doelstelling om het aantal agressie-incidenten in een periode van drie jaar met 20% terug te dringen, is te algemeen en zal weinig mensen echt aanspreken. Natuurlijk is het verstandig een target te stellen maar werk het daarna uit in concrete en positieve termen. Op het niveau van daden: meetbaar en in concrete bewoordingen zodat u na de afgesproken tijd kunt vaststellen of de doelstellingen gerealiseerd zijn. Zo ja, dan kunt u dat als een succes binnen uw organisatie presenteren. Zo nee, dan is het helder dat u het beleid moet bijstellen. Hieronder staan enkele voorbeelden van algemene en concrete doelstellingen:

Algemene doelstellingen op effectniveau

- Wij willen het aantal agressie-incidenten in het komende jaar met 10% verminderen.
- Wij willen de gevoelens van onveiligheid bij medewerkers (zoals gemeten met bijvoorbeeld een enquête) met 10% per jaar verminderen.

Doelstellingen op niveau van maatregelen (zie hiervoor de praktijkgidsen)

- Het bedrijf gaat voorlichting, instructie en training op het gebied van agressiebestrijding verzorgen. Ook komt er een scholingsprogramma voor onveiligheid (zie praktijkgids 4).
- Alle teams melden en registreren hun agressie-incidenten (zie praktijkgids 2).
- Elk team stelt een top vijf samen van de meest risicovolle taken (zie praktijkgids 3).
- In de organisatie komt een opvangteam dat ervoor zorgt dat slachtoffers van agressie opvang en nazorg krijgen (zie praktijkgids 5).
- De organisatie stelt gedragsregels voor cliënten en medewerkers op om agressie te voorkomen (zie praktijkgids 3).

Vervolgens maakt u een actieplan dat u ook financieel onderbouwt. In het actieplan staat verder hoe u knelpunten gaat aanpakken, wie verantwoordelijk is en wat de planning is.

Stap 5: waken - het effect meten

Bij de vijfde en laatste stap kijkt u naar de effecten van de ondernomen activiteiten. De activiteiten zet u af tegen de doelen die u zich hebt gesteld. Zo'n analyse maakt duidelijk of de organisatie op koers zit. De stap 'waken' omvat ook 'waarderen': vier de successen en laat uw waardering blijken aan alle medewerkers die hebben bijgedragen aan de successen. Als de doelen niet of onvoldoende gehaald zijn, kunt u een bijgesteld actieplan voor het nieuwe jaar opstellen. Als hulpmiddel voor de evaluatie van het beleid is er voor elke praktijkregel een aantal toetsingscriteria opgesteld. U vindt ze in de zeven praktijkgidsen.

5. Verantwoordelijkheden

Eindverantwoordelijkheid veiligheidsbeleid

De eindverantwoordelijkheid voor het veiligheidsbeleid ligt altijd bij de directie. Een groot deel van de taken kan de directie delegeren. Kleine organisaties kunnen de coördinatie van het veiligheidsbeleid het beste bij één persoon beleggen, bijvoorbeeld de P&O-functionaris. Afhankelijk van de omvang van de organisatie en van de aanwezige disciplines kunt u de volgende personen bij het beleid betrekken:

- Beheerder/conciërge: technische en materiële veiligheid gebouwen.
- Arbocoördinator: arbojaarplan en jaarverslag (kan optreden als projectcoördinator).
- P&O-functionaris: scholingsprogramma, jaarplan, jaarverslag (eventueel projectcoördinator).
- Gedragskundige: analyse incidenten, verbeteren werkmethoedieken.
- Kwaliteitsmanager: inbedding veiligheidsbeleid. Het beleid over agressie en sociale veiligheid vormt een integraal onderdeel van het kwaliteitsbeleid.
- Directie: bewaakt de voortgang, zorgt voor vastlegging van de verschillende taken en bevoegdheden, jaarlijkse evaluatie en aanscherping van het beleid.

Begeleiding medewerkers

Voor de begeleiding van medewerkers en het versterken van de veiligheidscultuur liggen de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden als volgt (dit kan verschillen per organisatie):

1. Direct leidinggevende: veiligheidscultuur, bespreken incidenten, toezien op naleving afspraken, eerste opvang.
2. Individuele medewerker: methodisch handelen, reflectie op eigen handelen, eerste opvang van collega's.
3. Arbodienst/bedrijfsarts: ondersteuning en begeleiding slachtoffers.
4. Leden van het interne opvangteam: begeleiding slachtoffers agressie-incidenten.

Uit deze verdeling blijkt dat alle medewerkers en leidinggevendenden bij het agressiebeleid betrokken zijn. Hierdoor kan onduidelijkheid ontstaan over de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden en dat kan een slechte aansturing veroorzaken. Daarom is het zeker bij de grotere organisaties nodig duidelijk vast te leggen welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden de betrokkenen hebben. Voor een goede gang van zaken is een projectleider of coördinator onontbeerlijk.

Samenwerking werkgever en OR of PVT

Goede arbeidsomstandigheden zijn niet alleen een verantwoordelijkheid van de werkgever. De OR of WVT heeft immers in hoge mate de mogelijkheid om het arbobeleid te beïnvloeden. De Wet op de Ondernemingsraad (WOR) en de CAO bieden hen de volgende mogelijkheden:

- Initiatiefrecht. De OR kan de werkgever voorstellen doen of onderwerpen op de agenda zetten.
- Instemmingsrecht. Het instemmingsrecht van de OR of WVT heeft betrekking op bijna alle onderwerpen die gerekend kunnen worden tot het sociaal beleid. Ook het arbo- en verzuimbeleid horen hierbij. Meer specifiek vallen de volgende onderwerpen onder het instemmingsrecht:
 - De inhoud en organisatie van de RI&E en het plan van aanpak.
 - De wijze waarop deskundige bijstand wordt verleend.
 - De criteria die de organisatie stelt bij de keuze van de arbodienst en het contract met de arbodienst.
 - De manier waarop de bedrijfshulpverleners worden aangewezen.
 - De organisatie van het Periodiek Medisch Onderzoek (PMO).

- Informatierecht. Tweemaal per jaar moet de algemene gang van zaken in de onderneming worden besproken. Daarbij komen ook het arbo- en verzuimbeleid aan de orde. Daarnaast heeft de OR of PVT het recht om informatie op te vragen over alle onderwerpen die te maken hebben met het arbo-, verzuim- en re-integratiebeleid.
- Adviesrecht. De OR of PVT heeft adviesrecht bij belangrijke voorgenomen besluiten van de werkgever op financieel, economisch en bedrijfsorganisatorisch gebied. Fusies en reorganisaties horen daar ook bij. Bij al deze zaken kan de OR of PVT de plannen toetsen op de gevolgen voor de arbeidsomstandigheden.

Deze vier mogelijkheden, aangevuld met de vele praktische tips uit de zeven praktijkgidsen, vormen de basis voor een vruchtbare samenwerking.

Tips voor OR of PVT bij de voorbereiding

- Overleg met de achterban en stel vast waar prioriteiten liggen.
- Oriënteer u inhoudelijk en stel vast wat de wettelijke vereisten zijn. Gebruik hiervoor de zes overige praktijkgidsen en de quickscan (zie bijlage).
- Let op het draagvlak; zorg ervoor dat medewerkers en leidinggevenden bij de plannen betrokken worden.
- Werk mee aan het formuleren van concrete beleidsdoelen.
- Stimuleer medewerkers om agressie-incidenten te melden.
- Overleg een- of tweemaal per jaar met de werkgever over aard en aantal van de agressie-incidenten in de afgelopen periode.
- Werk mee aan of zie toe op het tot stand komen van een actieplan.
- Werk mee aan of zie toe op de jaarlijkse evaluatie van het agressiebeleid.
- Vier successen en zorg ervoor dat het beleid zo nodig wordt bijgesteld.

Second opinion: de arbodienst

Een belangrijk uitgangspunt voor beleid is dat de werkgever en OR of PVT overeenstemming bereiken over de te nemen maatregelen. Bij onenigheid kunnen zij een 'second opinion' vragen aan de arbodienst.

Arbeidsinspectie

De Arbowet stimuleert de samenwerking tussen werkgever en werknemer door de vertegenwoordiger van de OR of PVT in de gelegenheid te stellen bij inspecties van de Arbeidsinspectie aanwezig te zijn. Daarnaast heeft de OR of PVT het recht om de Arbeidsinspectie apart te spreken.

6. Toetsingscriteria Beleid

Voldoet het beleid binnen uw organisatie aan de richtlijnen uit deze praktijkgids? Als u de onderstaande vragen positief kunt beantwoorden, is dat het geval.

Beschikt uw organisatie over een actuele RI&E¹ en plan van aanpak, en maken agressie en onveiligheid daar onderdeel van uit?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Heeft uw organisatie een preventiemedewerker aangewezen voor het aandachtsveld 'agressie'?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Beschikt uw organisatie over een algemeen beleidskader, bijvoorbeeld een agressiehandboek?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Heeft elk team de organisatierichtlijnen vertaald naar teamafspraken en vastgelegd in een eigen agressieprotocol?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Zijn de taken en verantwoordelijkheden van medewerkers ten aanzien van veilig werken vastgelegd?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Zijn de taken en verantwoordelijkheden van leidinggevenden vastgelegd?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Wordt het agressiebeleid jaarlijks geëvalueerd?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Waken de directie en de OR/PVT over de uitvoering van het actieplan en de effecten ervan?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee

¹ Als vuistregel geldt dat een Risico-inventarisatie &-Evaluatie eens in de vier tot vijf jaar wordt vernieuwd en zoveel eerder als nodig. Reorganisaties, veranderingen in cliënten soorten of de aard van de werkzaamheden kunnen maken dat een RI&E eerder verouderd.

7. Andere informatie over agressie en veiligheid

In de Arbwet 1998 staan zeven toetsingscriteria op het gebied van agressie. Deze criteria zijn vertaald in zeven praktijkregels. Deze praktijkregels zouden niet alleen moeten aansluiten bij de wettelijke normen maar ook bij de behoefte aan bescherming onder medewerkers en de situatie in de organisaties.

Om die aansluiting te garanderen, is samengewerkt met een aantal organisaties op het gebied van Welzijn en Jeugdzorg: Jeugdzorg Drenthe, Jeugdformaat Den Haag, Jeugdzorg Groningen, Hospitium de Eikelaar & Blijenhof, SMO Traverse, Bureau Jeugdzorg Overijssel, Iris Zorg, Algemeen Maatschappelijk Werk Helmond en Timon Zeist. Deze organisaties hebben anderhalf jaar lang een aantal praktijkregels in praktijk gebracht. Hun ervaringen zijn meegenomen bij het samenstellen van de zeven praktijkregels en de bijbehorende praktijkgidsen:

1. Beleid ontwikkelen en verankeren

De organisatie ontwikkelt beleid, legt taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vast, evalueert jaarlijks haar beleid en stelt het waar nodig bij.

2. Registreren van agressie

De organisatie heeft een meldings- en registratiesysteem voor agressie en onveiligheid, zorgt ervoor dat alle medewerkers de meldingsprocedure kennen en stimuleert medewerkers om incidenten te melden.

3. Veilige werkprocessen

De organisatie maakt een analyse van haar werkprocessen. Daarbij stelt zij vast welke onderdelen van de dagelijkse werkzaamheden risicovol zijn. Vervolgens ontwikkelt ze een veilige werkmethode die de risico's minimaliseert.

4. Veilige werkomgeving

De organisatie maakt een analyse van de veiligheidsbeleving en van de risico's die samenhangen met de aard van het gebouw, de technische, materiële en organisatorische voorzieningen en neemt maatregelen om het veiligheidsniveau daarvan op de gewenste hoogte te brengen.

5. Opvang en nazorg

De organisatie heeft de opvang en nazorg van slachtoffers van een geweldsincident goed georganiseerd: de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd en de bij de opvang betrokken medewerkers zijn goed op deze taken voorbereid.

6. Teambespreking

De organisatie zorgt ervoor dat het team incidenten bespreekt en dat het daarna preventieve maatregelen neemt.

7. Competieversterking

De organisatie biedt medewerkers (bij)scholingsprogramma's aan. Medewerkers leren agressiesignalen te herkennen en leren hoe ze de-escalerend kunnen optreden; zij kennen de agressierisico's die bij het werk horen en weten hoe ze deze kunnen minimaliseren.

Naast de praktijkgidsen heeft FCB een aantal kleine folders voor teams over agressie ontwikkeld, een Handboek Agressie en een Leeropdracht Veilig op Huisbezoek. Alle gidsen en folders zijn te bestellen of te downloaden via www.fcb.nl.

Bijlage 1: Quickscan

	ANTWOORD	ACTIE
Informereren, instrueren en competentieversterking Heeft uw organisatie een scholingsplan met daarin aandacht voor agressie en onveiligheid?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> in 2007 <input type="checkbox"/> in 2008/9 <input type="checkbox"/> n.v.t.
Veilige werkprocessen Zijn de risicovolle momenten en situaties op het werk vastgelegd?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> in 2007 <input type="checkbox"/> in 2008/9 <input type="checkbox"/> n.v.t.
Registratie van agressie Worden alle incidenten geregistreerd en geanalyseerd?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> in 2007 <input type="checkbox"/> in 2008/9 <input type="checkbox"/> n.v.t.
Bespreking in het team Staan agressie en onveiligheid regelmatig op de agenda van het werkoverleg?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> in 2007 <input type="checkbox"/> in 2008/9 <input type="checkbox"/> n.v.t.
Opvang en nazorg Zijn de eerste opvang en nazorg goed geregeld?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> in 2007 <input type="checkbox"/> in 2008/9 <input type="checkbox"/> n.v.t.
Veiligheid gebouw en omgeving Zijn technische en organisatorische maatregelen getroffen om de veiligheid in gebouw en omgeving te optimaliseren?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> in 2007 <input type="checkbox"/> in 2008/9 <input type="checkbox"/> n.v.t.
Beleid ontwikkelen en verankeren Zijn agressie en onveiligheid een onderdeel van de RI&E en heeft u een actieplan voor agressie en onveiligheid?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> in 2007 <input type="checkbox"/> in 2008/9 <input type="checkbox"/> n.v.t.

Bijlage 2: Intentieverklaring

Een intentieverklaring is geen papieren tijger. Het is een manier om uw medewerkers te laten zien dat u agressie serieus neemt. Een intentieverklaring helpt de neuzen dezelfde kant op te krijgen. Hieronder treft u een voorbeeld aan.

“Wij geven prioriteit aan een veilig werkklimaat en optimale arbeidsomstandigheden voor iedereen. Dat willen we bereiken door agressie en onveiligheid zo veel mogelijk terug te dringen.

Agressie door cliënten is een bedreiging van de veiligheid, gezondheid en het welzijn van medewerkers. Confrontatie met agressie kan leiden tot onrust, angst, maar ook tot lichamelijk letsel. De organisatie voelt zich hiervoor verantwoordelijk en neemt agressie serieus.

Wij vinden dat agressie-incidenten veel minder onvoorspelbaar zijn dan men vaak denkt. Het is goed mogelijk om aan te geven in welke situaties sprake is op een verhoogd risico op agressie.

Wij maken ons sterk voor arbeidsomstandigheden waarbij een medewerker NEE kan zeggen. NEE als de situatie onveilig is. NEE als het gedrag van de ander (cliënt, collega, bezoeker en anderen) onacceptabel is.

Wij vinden dat agressie meestal niet toevallig voorkomt maar dat het mogelijk is te voorspellen in welke gevallen agressie optreedt. Met goed beleid kunnen we het aantal incidenten terugdringen.

Wij vinden dat zorg voor cliënten niet kan bestaan zonder zorg voor medewerkers. Wij vinden dat in het methodisch werken een belangrijke sleutel ligt voor veilig werken.”

Als directie kunt u een dergelijk document ondertekenen en de inhoud binnen de organisatie bekendmaken. U geeft dan als het ware een ‘startschot’ voor een campagne tegen agressie.

Deze uitgave is samengesteld in opdracht van en wordt u aangeboden door:



Colofon

September 2010

Deze publicatie is een uitgave van FCB en downloadbaar vanaf www.fcb.nl

Publicatienummer 2010.0239

FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktvragestukken

Koningin Wilhelminalaan 3, 3527 LA Utrecht

Postbus 8203, 3503 RE Utrecht

T (030) 298 53 50

F (030) 298 53 33

E post@fcb.nl

I www.fcb.nl

Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Ondanks de uiterste zorgvuldigheid waarmee deze uitgave tot stand is gekomen, is FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktvragestukken niet aansprakelijk voor eventuele tekstfouten, noch voor het gebruik van de inhoud van de teksten en de daaruit voortvloeiende feiten, omstandigheden en gevolgen.