



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



# Handreiking Agressie en Geweld

Programma Veilige Publieke Taak

# Handreiking agressie en geweld

## *Naar een effectieve aanpak van agressie en geweld*

### *Deel I Algemeen*

- Eenduidigheid van aanpak.
- Wat is agressie en geweld?
- Wie is verantwoordelijk voor de aanpak?
- Hoe zorgt u voor draagvlak binnen de organisatie?
- Hoe zorgt u voor een goede inbedding in de organisatie?

### *Deel II 8 maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid*

- Maatregel 1: Laat externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is.
- Maatregel 2: Stimuleer dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
- Maatregel 3: Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.
- Maatregel 4: Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
- Maatregel 5: Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressie en geweld heeft gebruikt tegen uw werknemers.
- Maatregel 6: Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.
- Maatregel 7: Verhaal de schade op de dader.
- Maatregel 8: Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Wat kunt u nog meer doen?

### *Deel III Evaluatie en bijstelling*



# Handreiking

# Agressie en Geweld



## Naar een effectieve aanpak van agressie en geweld

Werknemers met een publieke taak krijgen geregeld te maken met agressie en geweld. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) vindt dit onacceptabel en heeft voor de aanpak van agressie en geweld in 2007 het programma Veilige Publieke Taak (VPT) aangeboden aan de Tweede Kamer. Dit programma beoogt dat werknemers hun publieke taak op een veilige en respectvolle wijze kunnen uitvoeren. Deze werknemers treden burgers met respect en begrip tegemoet en mogen hetzelfde terug verwachten. Doelstelling van het programma is dat in 2014 alle sectoren een substantiële vermindering van het aantal voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak hebben.

Werknemers met een publieke taak zijn werknemers die taken uitvoeren die ontleend zijn aan de (grond)wettelijke opdracht tot overheidszorg. Deze taken zijn essentieel voor de samenleving en het is daarmee van belang dat deze taken gecontinueerd blijven. Agressie en geweld kunnen een verlamdend effect hebben op de uitvoering van deze taken. Denk hierbij aan een ambulance die eerst op politieassistentie zou moeten wachten voordat de medewerkers kunnen optreden. Daarnaast kunnen agressie en geweld ook de integere uitvoering van de publieke taak aantasten, bijvoorbeeld door behoud van een hogere uitkering bij het niet handhaven van de wettelijke taken. Als laatste en niet minst belangrijke brengen agressie en geweld veel persoonlijk leed mee. Zowel voor het slachtoffer als zijn directe omgeving zoals gezinsleden, familie en collega's.

Met het programma Veilige Publieke Taak wil de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties agressie en geweld tegen werkgevers en werknemers met een publieke taak aanpakken.

Cruciaal bij deze aanpak is een actieve rol van werkgevers. Zij zijn primair (wettelijk) verantwoordelijk voor het beschermen van de uitvoering van de publieke taak en haar werknemers. Daarnaast is de werkgever als geen ander verantwoordelijk voor de bedrijfsorde. Hoe burgers omgaan met zijn personeel valt hier ook onder. De werkgever kan zijn rol invullen door duidelijke normen, heldere procedures, begeleiding en opvang van werknemers. De werkgever laat daarmee zien dat hij zijn werknemers steunt. Er zijn eenduidige landelijke afspraken gemaakt met politie en Openbaar Ministerie, die aansluiten bij deze aanpak van werkgevers.

Om landelijke uniformiteit in de aanpak van agressie en geweld door werkgevers te bevorderen, heeft het programma VPT in 2008 een sjabloon voor een arbocatalogus agressie en geweld laten ontwikkelen. Vanuit deze arbocatalogus zijn voor werkgevers acht maatregelen benoemd die de basis vormen van een effectief veiligheidsbeleid.

## De acht maatregelen zijn:

1. Laat externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is.
2. Stimuleer dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
3. Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.
4. Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
5. Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressie en geweld heeft gebruikt tegen uw werknemers.
6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.
7. Verhaal de schade op de dader.
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Om werkgevers bij de uitvoering van de acht maatregelen te ondersteunen, is deze 'Handreiking Agressie en Geweld' opgesteld. Het beoogt een praktisch naslagwerk te zijn voor beleidsmakers en beleidsondersteuners zoals personeelsadviseurs, beleidsmedewerkers en arbocoördinatoren.

Ook leden van de ondernemingsraad (OR) of andere personeelsleden die als vertegenwoordigers van personeel optreden kunnen hier gebruik van maken.

Deel I van deze handreiking gaat allereerst in op de basis: wat is agressie en geweld? Welke verantwoordelijkheden zijn er en hoe legt u dit alles vast in een integraal beleid? In deel II staan maatregelen waarmee u agressie en geweld kunt aanpakken en in deel III zijn evaluatie en bijstelling verwoord.





# *Deel I*

*Algemeen*

## Eenduidigheid van aanpak

Eenduidigheid in het beleid en in de aanpak van agressie en geweld straalt daadkracht uit en zal uiteindelijk een preventief effect hebben op de notoire agressie- en geweldpleger, waardoor agressie en geweld afneemt; een eenduidige definitie van agressie en geweld en gelijke uitgangspunten, zoals agressie en geweld loont niet en dader krijgt altijd een reactie, dragen daaraan bij.

### Wat is agressie en geweld?

Agressie en geweld is als volgt gedefinieerd: *'Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.'*<sup>1</sup>

#### Let op!

Agressie en geweld hoeven geen eenmalige gebeurtenissen te blijven. Door niet te reageren op het agressieve en gewelddadige gedrag is de kans groot dat dit blijft voortbestaan en/of gaat escaleren.

Kijkend naar bovengenoemde definitie gaat het dus om omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de uitoefening van de publieke taak. Ook werkgerelateerde voorvallen in de privésituatie vallen hieronder. De uitingsvormen van agressie en geweld kunnen zowel verbaal als fysiek zijn. Het blootstaan aan agressie en geweld is een belangrijk arbeidsrisico dat ingrijpende negatieve gevolgen kan hebben voor werknemers, hun directe werkomgeving en getuigen. Onderzoek toont aan dat werknemers als gevolg hiervan zich onveilig voelen, zich vaker ziek melden, meer stress ervaren, risicovolle situaties vermijden en minder tevreden zijn in hun baan.

<sup>1</sup> Bron: Programma Veilige Publieke Taak 2007

Vormen van ongewenst gedrag worden als volgt ingedeeld naar *verbaal geweld*, *fysiek geweld*, *discriminatie*, *seksuele intimidatie* en *overige intimidatie*.

Verbaal geweld	Fysiek geweld	Discriminatie	Seksuele intimidatie	Overige intimidatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• schreeuwen</li> <li>• schelden</li> <li>• vernederen</li> <li>• treiteren</li> <li>• pesten</li> <li>• vals beschuldigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• duwen, trekken</li> <li>• slaan</li> <li>• vastgrijpen</li> <li>• schoppen</li> <li>• gooien met voorwerpen</li> <li>• vernielen van voorwerpen</li> <li>• fysiek hinderen</li> <li>• spugen</li> <li>• diefstal van eigendommen</li> <li>• verwonden</li> <li>• roofoverval</li> <li>• geven van een kopstoot</li> <li>• bijten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• naar huidskleur</li> <li>• naar sekse</li> <li>• naar leeftijd</li> <li>• naar geloofsovertuiging</li> <li>• naar seksuele geaardheid of voorkeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• seksueel getinte opmerkingen</li> <li>• seksueel getinte blikken</li> <li>• nalfluiten</li> <li>• exhibitionisme</li> <li>• aanranding</li> <li>• seksueel getinte e-mail of sms</li> <li>• seksuele chantage</li> <li>• hijgers</li> <li>• verkrachting</li> <li>• seksuele handtastelijkheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dreigen</li> <li>• bedreigen</li> <li>• onder druk zetten</li> <li>• bedreigende gebaren maken</li> <li>• chanteren</li> <li>• bekladden</li> <li>• dreigbrief of e-mail</li> <li>• gezinsleden bedreigen</li> <li>• stalken</li> <li>• achtervolgen</li> <li>• bommelding</li> <li>• wapengebruik</li> </ul>

De overeenkomst tussen al deze vormen van gedrag is dat ze onacceptabel zijn.

Agressief en gewelddadig gedrag kent diverse aanleidingen. De meest voorkomende zijn:

- **Instrumentele agressie en geweld.** Hierbij zet de dader zijn agressie bewust in als middel om een bepaald doel te bereiken.
- **Frustratieagressie en- geweld.** Dit is een emotionele uitbarsting als gevolg van (een opeenstapeling) van negatieve ervaring(en).
- **Onbeheerste agressie en geweld.** Dit ontstaat onder invloed van onder andere alcohol, drugs en/of psychiatrische ziekten, waardoor de controle over het eigen gedrag verdwijnt.

#### Voorbeeld

‘Toen die man na lang wachten eindelijk aan de beurt was, zag ik dat hij bijna ontplofte. Voordat hij uit zijn slof schoot, zei ik: ‘Excuses voor het wachten. We nemen hier voor iedereen de tijd. Nu is het uw tijd. Wat kan ik voor u doen? En wilt u koffie?’. Hij bekoelde ter plaatse.’

### Wie is verantwoordelijk voor de aanpak?

Werkgevers zijn primair verantwoordelijk voor de bescherming van hun werknemers en de uitvoering van de publieke taak. Zij nemen deze verantwoordelijkheid daadwerkelijk en zichtbaar op zich door duidelijk uit te spreken dat agressie en geweld niet worden getolereerd. Op grond van de Arbowet zijn werkgevers verplicht hun werknemers met enige regelmaat te instrueren over de te verrichten werkzaamheden en de risico's die daaraan verbonden zijn.

Het bestuur/de directie is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, het invoeren en de borging van het veiligheidsbeleid binnen de organisatie. Zij formuleert hiertoe concrete doelstellingen, stelt het veiligheidsbeleid vast, stelt procedures op en mandateert de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. En zij stelt de financiële middelen, tijd en opleidingsfaciliteiten die hiervoor nodig zijn ter beschikking aan de werknemers.

De arbocoördinator/preventiemedewerker begeleidt en bewaakt namens het bestuur de uitvoering van de geplande maatregelen die voortkomen uit het veiligheidsbeleid. De arbocoördinator ziet toe op een eenduidige registratie van agressievoorvallen en op de analyse ervan, ziet er op toe dat de nazorg na een voorval van agressie en geweld geregeld is en zorgt voor de coördinatie van de afhandeling van schade en letsel. Hij rapporteert periodiek over de voortgang aan de leidinggevende.

De (direct) leidinggevende geeft uitvoering aan het vastgestelde veiligheidsbeleid, creëert voldoende randvoorwaarden voor een effectieve aanpak van agressie en geweld, stuurt hierop en voert hierover overleg met de aangestelde arbocoördinator/preventiemedewerker. Hij is ook verantwoordelijk voor de personeelszorg en opvang na voorvallen.

Werknemers hebben de plicht alle mogelijkheden te benutten om agressie en geweld te voorkomen en/of te beperken. De werknemer moet dus zijn eigen veiligheid managen. Voor een verantwoorde en veilige uitvoering van de werkzaamheden en voor het verhogen van het veiligheidsbewustzijn is kennis over en bekwaamheid in het handelen noodzakelijk. De Arbowet schrijft voor dat de werknemer zich deze kennis en bekwaamheid eigen moet maken. Op grond van deze wet is de werknemer verplicht georganiseerde voorlichtingen over risico's in het werk bij te wonen en actief aan trainingen in het omgaan met agressie en geweld deel te nemen. Ook is de werknemer verplicht de geldende bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften na te leven en maatregelen te nemen tegen risico's als gevolg van de werkzaamheden om zichzelf, collega's, derden en het milieu te beschermen. Daarnaast hebben werknemers een zware morele verplichting jegens de werkgever en collega's om voorvallen van agressie en geweld te melden.

In deze handreiking geven we bij elke maatregel aan wie binnen de organisatie verantwoordelijk is voor het nemen van elke stap om de maatregel in te voeren.

## Hoe zorgt u voor draagvlak binnen de organisatie?

### *I Betrek de medewerkers bij het veiligheidsbeleid*

Door de medewerkers te betrekken bij het opstellen en invoeren van veiligheidsbeleid creëert u draagvlak bij uw medewerkers:

- bepaal vooraf welke medewerkers u bij het traject betreft;
- bepaal op welke manier u hen betreft;
- bespreek met hen de te volgen route;
- bepaal een tijdpad;
- bepaal samen op welke manier de maatregelen intern en extern bekend worden gemaakt;
- bepaal wie het veiligheidsbeleid opstelt en wie er betrokken zijn bij de invoering ervan.

### *II Betrek de OR*

De OR heeft de 'zorgtaak' toe te zien op het arbeidsomstandighedenbeleid binnen de organisatie waarvan 'veilig werken' een onderdeel is. De OR kan helpen het beleid bij agressie en geweld te formuleren of te verbeteren en heeft instemmingsrecht op het plan van aanpak.

## Hoe zorgt u voor een goede inbedding in de organisatie?

Kies voor een integrale aanpak. Maak het veiligheidsbeleid onderdeel van het personeels- en arbeidsomstandighedenbeleid. Besteed in het werkoverleg en in de beoordelings- en functioneringsgesprekken met de werknemers volop aandacht aan hun (on)veiligheidsgevoel.

Regel in het ziekteverzuimbeleid dat de oorzaak van ziekteverzuim door agressie en geweld geregistreerd wordt. Op deze manier kunnen risico's tijdig in kaart worden gebracht en wordt de aard en omvang van agressie en geweld binnen de organisatie bekend. Vervolgens kunnen adequate preventieve maatregelen gericht op de veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers snel worden ingezet en kunnen er regels en procedures worden opgesteld.

# *Deel II*

*8 maatregelen  
voor een effectief  
veiligheidsbeleid*

## Maatregel 1 – Laat externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is

### Waarom?

Wanneer elke werknemer zijn eigen norm hanteert, bepaalt uiteindelijk degene met de dikste huid wat er gaat gebeuren, kunnen werknemers tegen elkaar uitgespeeld worden en is er geen duidelijkheid voor de klant/burger. Als werkgever bent u verantwoordelijk voor de bedrijfsorde, wijst u werknemers en klanten op de organisatiebreed afgesproken grens en vermeldt u dat zal worden opgetreden als deze grens wordt overschreden.

Wanneer de grens van het toelaatbare duidelijk is, is ook helder wanneer:

- werknemers een voorval moeten melden (zie maatregel 2);
- leidinggevend en een voorval moeten registreren (zie maatregel 3);
- daders een reactie krijgen (door werknemer, leidinggevende en/of werkgever; zie maatregel 5).

### Wat?

De werkgever is verantwoordelijk voor de bedrijfsorde. Dit betekent onder meer de wijze waarop medewerkers, burgers en klanten met elkaar omgaan. Om dit duidelijk te maken moet de organisatie grenzen stellen. Grenzen stellen aan wat acceptabel en wat niet acceptabel gedrag is en wat de gevolgen zijn als klanten deze grenzen overschrijden. Grenzen zijn essentieel om te kunnen optreden tegen onacceptabel gedrag. In mei 2008 hebben vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers met een publieke taak de Landelijke norm voor een Veilige Publieke Taak ondertekend. Door deze ondertekening verklaarden de partijen dat zij de vier genoemde punten van de normstelling zullen hanteren en uitdragen. De grens van acceptabel gedrag wordt hiermee gemarkeerd en ondersteund met een heldere boodschap. Deze boodschap is: 'Handen af van onze helpers'. Duidelijke steun voor de werknemers en eenduidige afspraken over de aanpak, maken het de werknemer gemakkelijker om onmiddellijk op te treden tegen het grensoverschrijdende gedrag van de dader in geval van agressie en geweld.



Hanteer de volgende vier normen voor respectvol gedrag jegens medewerkers met een publieke taak om een goede en veilige uitoefening van de publieke werkzaamheden te borgen:

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

Doordat werkgevers en ketenpartners gezamenlijk de grens van acceptabel gedrag markeren, verkondigen ze eenduidig de heldere boodschap: 'Handen af van onze helpers'. Voor werknemers is dit een belangrijke steun in de rug, voor potentiële daders een goede waarschuwing. Bij de druk van deze handreiking hebben totaal 80 (vertegenwoordigers van) werkgevers, inclusief de ministers, de norm ondertekend. Ook u kunt de norm ondertekenen en uitdragen, kijk daarvoor op [www.veiligepublieketaak.nl](http://www.veiligepublieketaak.nl).

Stel op basis van de landelijke norm uw eigen specifieke normen en regels op. Dit voorkomt dat werknemers zelf hun eigen grenzen moeten bepalen.

#### Voorbeeld van een specifieke norm

- Bij geweld doen we aangifte bij politie.
- Gooien met voorwerpen betekent een onmiddellijke verwijdering uit het pand.
- Houd afstand bij het behandelen van andere klanten.

#### Wie is verantwoordelijk?

*Het bestuur/de directie:*

- stelt een duidelijke norm van acceptabel gedrag in de organisatie vast op basis van de Landelijke norm Veilige Publieke Taak;
- maakt deze norm extern bekend;
- zorgt dat elke werknemer de organisatienorm kent;
- zorgt dat elke nieuwe werknemer binnen vier maanden na aanstellingsdatum bekend is met de norm;
- stelt een helder reactiebeleid vast in geval van overschrijding van de norm (zie maatregel 5);
- steunt de werknemers bij het handhaven.

*De leidinggevende:*

- weet wat de norm inhoudt en kent de achterliggende situatie;
- weet deze norm te handhaven;
- draagt deze norm uit naar zijn medewerkers, klanten en bezoekers.

*De werknemer:*

- weet wat de norm inhoudt;
- weet deze norm te handhaven;
- draagt deze norm uit naar klanten en bezoekers.

## Hoe?

- Stap 1: Formuleer een norm samen met een vertegenwoordiging van werknemers in de organisatie.
- Stap 2: Leg de norm voor aan de OR.
- Stap 3: Stel de norm van acceptabel gedrag binnen uw organisatie vast.
- Stap 4: Leg de norm uit aan de medewerkers en train hen in het handhaven ervan.
- Stap 5: Maak deze norm bekend bij de klanten.
- Stap 6: Bespreek deze afspraak periodiek met de werknemers.

## Maatregel 2 – Stimuleer dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden

### Waarom?

Om agressie en geweld doeltreffend aan te pakken moet de werkgever bekend zijn met voorvallen van agressie en geweld die binnen de organisatie plaatsvinden. Wat er organisatiebreed gebeurt met voorvallen van agressie en geweld is pas bekend als de voorvallen gemeld en vervolgens geregistreerd worden. Of deze melding/registratie nu via een digitaal systeem of via een ander systeem gebeurt, het vastleggen van deze voorvallen geeft een totaalinzicht in de aard en omvang van de voorvallen. En daarmee is de registratie input voor het eventueel (bij)stellen van het veiligheidsbeleid door de maatregelen beter af te stemmen op wat er in de praktijk gebeurt. Melden geeft informatie aan collega's waardoor zij zich in de toekomst beter kunnen voorbereiden. Melden van voorvallen is het startsein voor directe opvang van het slachtoffer en eventuele getuigen van het voorval.

### Wat?

Om bovenstaande reden is het belangrijk dat werknemers en getuigen alle voorvallen melden en registreren. Het gaat om het melden van elk voorval waarin burgers/klanten de norm overschrijden. De betrokken werknemer maakt hier melding van bij degene die in de organisatie hiervoor is aangewezen.

Het slachtoffer of getuige van een agressie- en geweldsvoorval geeft duidelijk aan:

- wie erbij betrokken was;
- wat er gebeurde;
- waar het gebeurde;
- waarom het gebeurde;
- wanneer het gebeurde;
- waarmee het gebeurde;
- op welke wijze het gebeurde.

*Melding kan bij:*

- leidinggevende;
- bedrijfsmaatschappelijk werker;
- vertrouwenspersoon;
- beveiliging;
- een daarvoor aangewezen persoon.

Belangrijk is dat werknemers zien dat daadwerkelijk iets met de melding wordt gedaan. Dit stimuleert voor de toekomst. Ook een eenvoudige procedure en weinig administratieve lasten stimuleren werknemers.

## Wie is verantwoordelijk?

### *Het bestuur/de directie:*

- informeert de werknemers welk soort agressie- en geweldsvoorvallen moet worden gemeld;
- maakt de procedure van het melden van agressie- en geweldsvoorvallen helder;
- stimuleert dat werknemers voorvallen melden.

### *De leidinggevende:*

- regelt dat altijd een terugkoppeling naar de melder plaatsvindt over de genomen maatregelen;
- stimuleert het melden;
- neemt iedere melding serieus – bekijkt wat het voorval met de werknemer heeft gedaan, verleent nazorg ook naar eventuele omstanders en/of collega's.

### *De werknemer:*

- weet dat hij een vergaande morele verplichting jegens zijn werkgever en collega's heeft om voorvallen van agressie en geweld te melden;
- weet welk soort voorvallen hij moet melden en hoe hij dit moet doen.

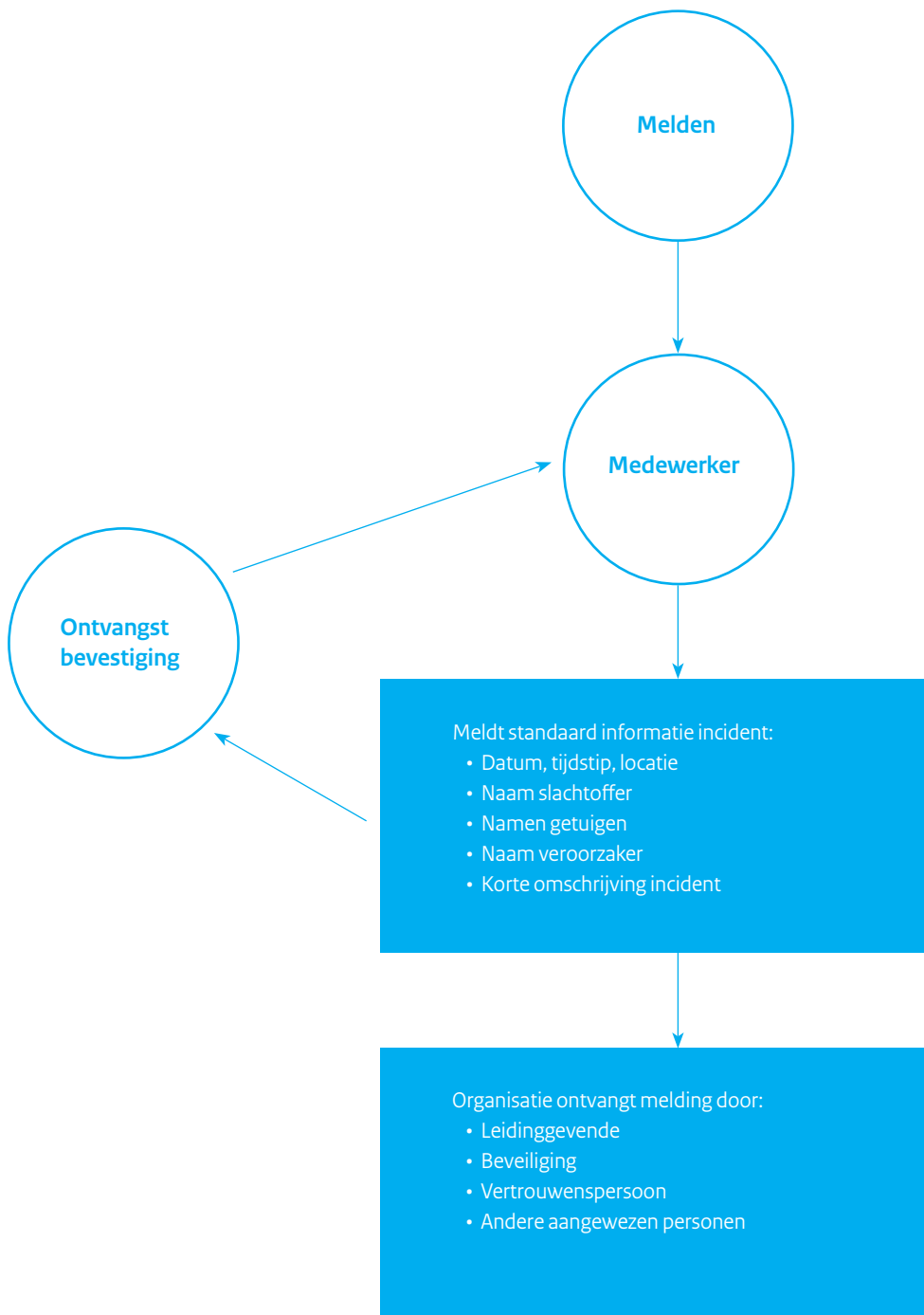
## Hoe?

### Stap 1: *De directie/het bestuur:*

- stelt een procedurebeschrijving van geweld op;
- stemt deze procedure af met de OR of personeelsvertegenwoordiging;
- regelt dat werknemers en leidinggevendenden weten welke voorvallen van agressie en geweld ze bij wie moeten melden.

### Stap 2: *De leidinggevende:*

- informeert de werknemer bij wie hij moet melden en legt het vast;
- koppelt terug aan de melder welke actie is gedaan;
- bespreekt periodiek deze afspraak in het werkoverleg; dit is een vast agendapunt van het werkoverleg.



## Maatregel 3 – Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers

### Waarom?

Registreren van agressie en geweld is de basis voor het veiligheidsbeleid. Het vormt de basis voor de te nemen preventieve maatregelen. Het registreren van voorvallen is ook belangrijk voor het doen van aangifte, dossieropbouw en het verhalen van schade. Het levert een verzameling van gegevens op die samen beter geanalyseerd kunnen worden. Er kan dan, uitstijgend boven het individuele voorval, worden gekeken naar de dader, plaats, aard van het voorval en de genomen maatregelen. Op de langere termijn geeft registratie ook inzicht in de effectiviteit van die maatregelen. Hierdoor bent u in staat oplossingen op maat te maken. Registratie is daarmee essentieel voor een effectieve aanpak van agressie en geweld.

### Wat?

Het management van de organisatie bepaalt zelf op welke wijze zij geïnformeerd wil worden en welke informatie vastgelegd dient te worden.

*Sterk aanbevolen is te registreren langs de zeven W's:*

**Wie:** Wie zijn er bij het voorval betrokken (naam slachtoffer, dader)?

**Wat:** Wat is de rol van alle betrokkenen?

Wat was het doel/doelwit van het agressieve gedrag?

Wat zijn de gevolgen voor het slachtoffer, getuigen, dader en organisatie?

**Waar:** Waar vond het voorval plaats?

**Waarom:** Waarom vond het voorval plaats?

**Wanneer:** Wanneer vond het voorval plaats (dag/datum/tijd)?

**Waarmee:** Zijn er hulpmiddelen gebruikt? Zo ja, welke hulpmiddelen?

**Welke wijze (hoe):**

Welke maatregelen zijn genomen om agressie en geweld te stoppen?

**Nazorg/afhandeling:**

Welke reactie is wanneer gegeven naar de dader? (zie maatregel 5)

Is er aangifte bij de politie gedaan en zo ja waar en onder welk nummer? (zie maatregel 6)

Is het schadeverhaal in gang gezet? (zie maatregel 7)

Hoe is de opvang en nazorg bij dit voorval geregeld? (zie maatregel 8)

## Wie is verantwoordelijk?

### *Het bestuur/de directie:*

- stelt duidelijke procedures op waarom en wat geregistreerd moet worden;
- regelt eenduidige wijze van registreren;
- faciliteert de werknemers met een registratiesysteem, bijvoorbeeld ARO;
- wijst iemand binnen de organisatie aan die de agressie- en geweldsvoorvallen registreert.

### *De leidinggevende:*

- ziet er op toe dat *ieder* voorval wordt geregistreerd;
- maakt de aangewezenen verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het systeem.

### *De werknemer:*

- meldt het voorval zo spoedig mogelijk na het betreffende voorval in het daarvoor bestemde registratiesysteem.

### *De beheerder van het registratiesysteem:*

- analyseert de agressie- en geweldsvoorvallen als input voor managementinformatie.

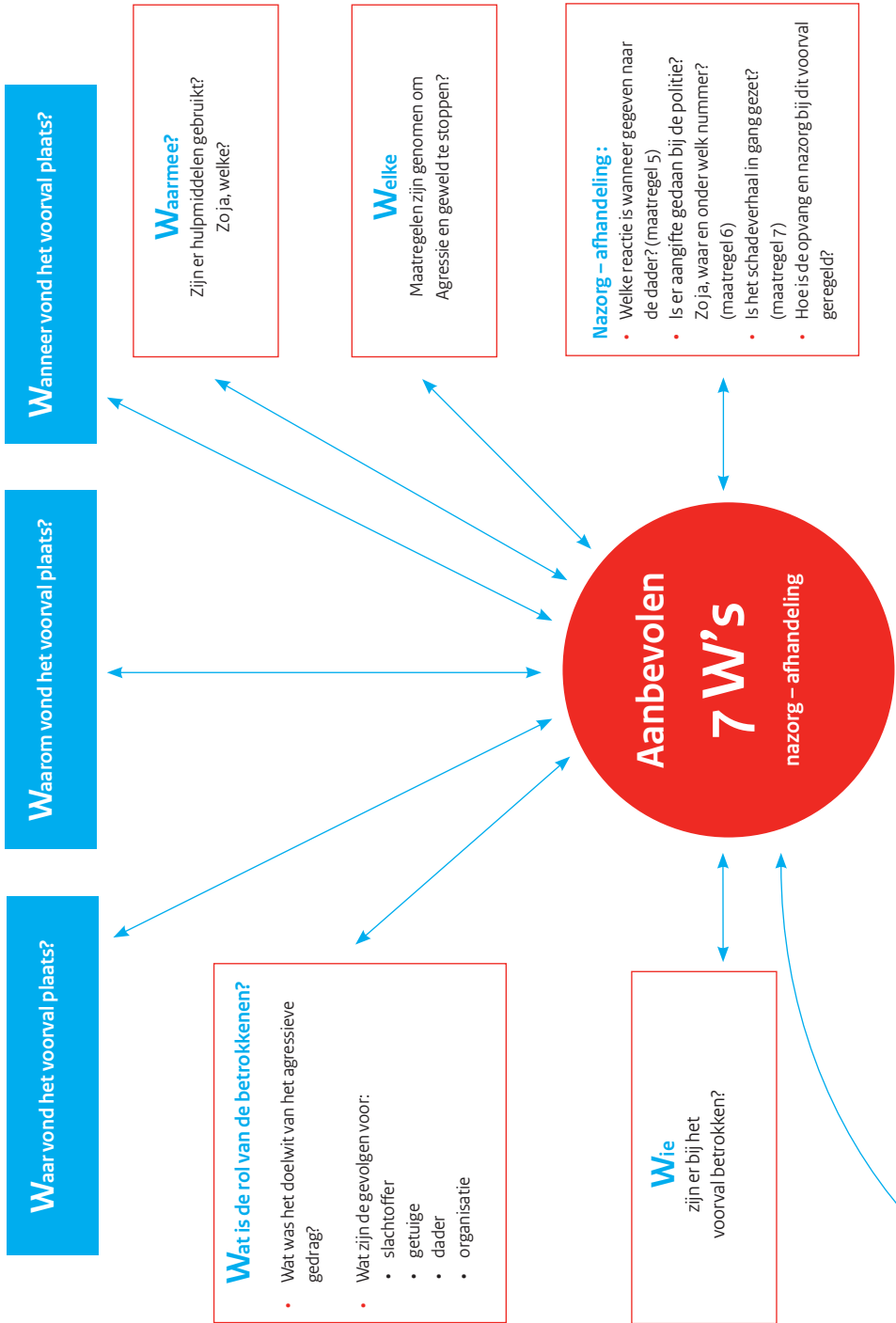
### **Tip: Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO)**

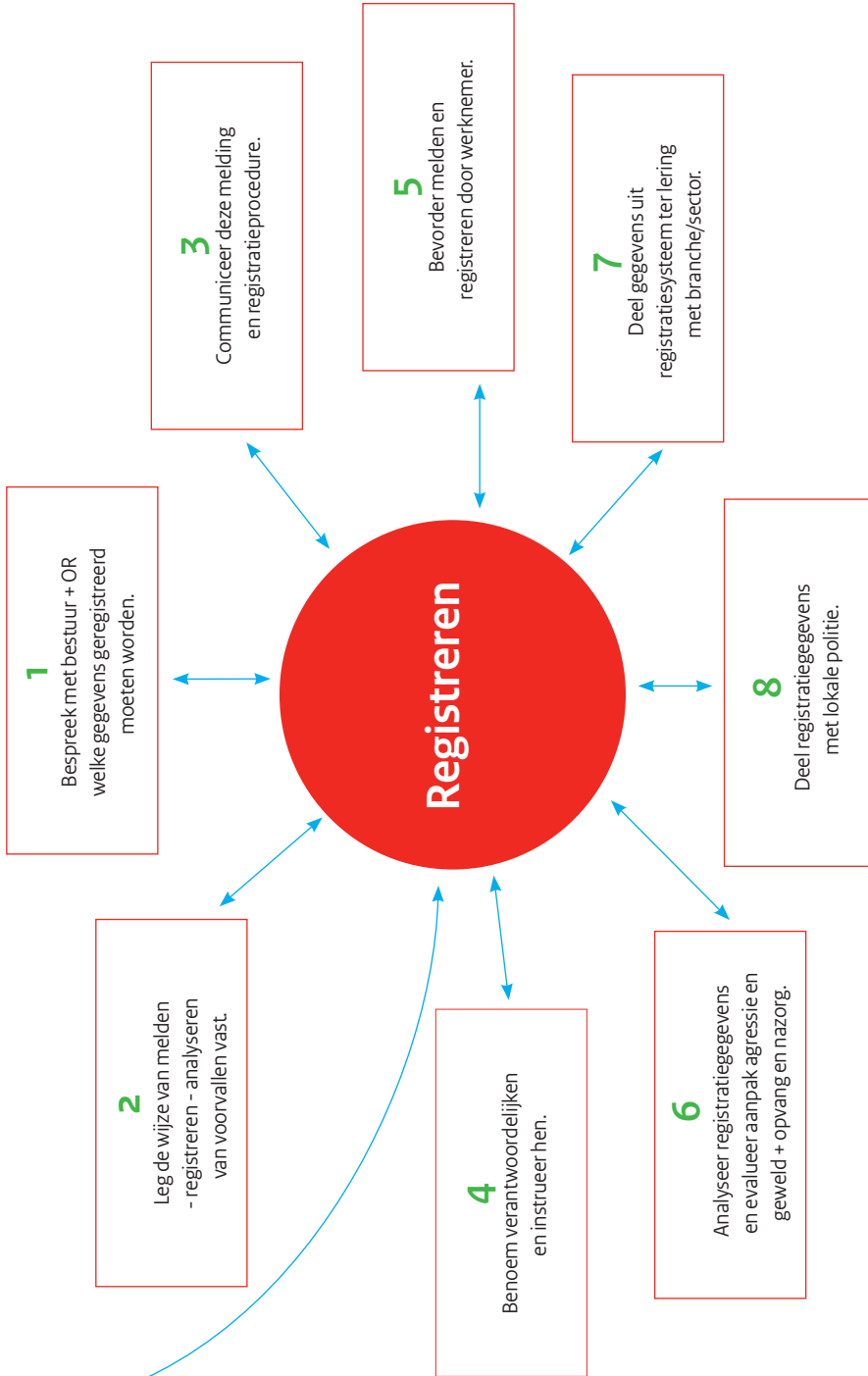
Veel provincies, gemeenten en overheidsinstellingen werken al met melding- en registratiesystemen zoals het Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO). Vraag eens naar de ervaringen bij een buurgemeente of collega-instelling.

## Hoe?

- Stap 1: Spreek met bestuur/leidinggevende en OR af welke gegevens geregistreerd moeten worden.
- Stap 2: Leg deze gegevens volgens een duidelijke procedure vast in een registratiesysteem of -format.
- Stap 3: Maak deze melding en/of registratieprocedure bekend bij de werknemers.
- Stap 4: Benoem verantwoordelijken en instrueer deze.
- Stap 5: Bevorder het melden en registreren van voorvallen door werknemers, door dit continu/periodiek te communiceren in het teamoverleg of voer campagne voor melden.
- Stap 6: Gebruik de registratiegegevens voor het evalueren van uw aanpak van agressie en geweld en opvang en nazorg (zie maatregel 8).
- Stap 7: Deel de gegevens uit uw registratiesysteem met andere organisaties binnen uw eigen sector of daarbuiten.
- Stap 8: Deel de registratiegegevens met de (lokale) politie.







## Overige mogelijkheden tot meer inzicht in de problematiek

Er zijn andere manieren om (meer) informatie te verzamelen die u inzicht geven in de problematiek. Veel gegevens zijn al bekend: denk aan verzuimcijfers, de RI&E en jaarverslagen. Wilt u ervaringen en bevindingen uit de eerste hand horen? Organiseer dan een workshop of interview werknemers.

### Ziekteverzuim

Eén van de consequenties van agressie en geweld op het werk is dat werknemers zich ziek melden. Werknemers kunnen als gevolg van agressie en geweld angstig worden en de motivatie in hun werk verliezen. Soms is de situatie dusdanig ernstig dat een werknemer voor langere tijd niet kan werken. De ziektegegevens kunnen uw beeld over de aard en omvang van agressie en geweld binnen uw organisatie verscherpen.

### Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

De risico's die uw werknemers lopen met betrekking tot agressie en geweld inventariseert en beoordeelt u in de RI&E.

### Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Met een MTO wordt duidelijk waar de knelpunten zitten en welke facetten van de organisatie door de werknemers als onprettig worden ervaren. Het geeft tevens een beeld over hoe (on)veilig de werknemers zich (kunnen) voelen. Het MTO maakt inzichtelijk waar mogelijk verbeteringen zijn aan te brengen om de tevredenheid van de medewerkers op een hoger niveau te krijgen.

### Interviews

Interview een aantal sleutelpersonen in uw organisatie over hun persoonlijke ervaringen met agressie en geweld en hun beoordeling van de getroffen maatregelen.

- Werknemers
- Leidinggevenden
- Bedrijfsarts
- Vertrouwenspersoon

### Teamvergadering

Maak agressie en geweld tot een regelmatig terugkerend onderwerp van de werkbepreking met het team. Dit werkt aan drie kanten: ten eerste creëert het openheid, ten tweede helpen collega's elkaar door feedback te geven, ten derde krijgt u meer informatie over wat werknemers bezighoudt.

## Functioneringsgesprek

Laat agressie en geweld standaard onderdeel zijn van het functioneringsgesprek. Bespreek op individueel niveau wat hun ervaringen met agressie en geweld zijn, wat zij vinden van de manier waarop de organisatie op agressie en geweld reageert.

## Workshop

U kunt inzicht krijgen in welke mate agressie en geweld speelt binnen uw organisatie door één of meer workshops over agressie en geweld te organiseren.

- Komen agressie en geweld voor?
- Wat voor soort agressie en geweld hebben werknemers ervaren?
- Hoe kijken de werknemers hier tegenaan?
- Waar zijn ze bang voor?
- Welke instrumenten worden al gebruikt? Welke zijn effectief?

## Beleidsdocumenten

Welke documenten binnen uw organisatie leveren feiten en informatie over agressie en geweld?

- Sociaal jaarverslag
- Klachtenregeling voor agressie en geweld
- Jaarverslag van de vertrouwenspersonen
- Jaarverslag van de klachtencommissie
- Protocollen
- Verslagen van opvangteams

Nu u inzicht heeft in de problematiek, geven we u aan welke maatregelen u kunt treffen om agressie en geweld aan te pakken. Zo zorgt u ervoor dat niet alleen uw medewerkers adequaat kunnen reageren op agressie en geweld, agressie helpen beperken of zelfs voorkomen, maar ook dat de dader van agressie en geweld aangepakt wordt.

## Maatregel 4 – Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld

### Waarom?

Werknemers moeten de risicovolle situaties die in hun functie kunnen ontstaan, zelf kunnen managen. Daarvoor moeten de werknemers over de benodigde kennis, vaardigheden en ervaring kunnen beschikken. De werkgever biedt hiervoor een training omgaan met agressie en geweld aan. Periodieke training van werknemers helpt bij het reageren op, beperken of zelfs voorkomen van agressie en geweld. Training en scholing zijn daarom essentieel voor de veiligheid van individuele werknemers en die van hun collega's. Daarnaast geeft dit de werknemer het gevoel dat de werkgever hem steunt en vergroot dit het gevoel van veiligheid.

### Wat?

De inhoud van de training moet zijn afgestemd op de aard en risico's van de functie die de werknemer uitoefent. Belangrijk is ook dat de training aansluit op de persoonlijke kenmerken van een individuele medewerker. Wanneer dit maximaal aansluit kunnen persoonsgerichte kennis en vaardigheden worden meegegeven. Werknemers kunnen zich in de training voorbereiden en laten informeren hoe zij het beste kunnen anticiperen, of reageren op ongewenst gedrag. Het is sterk aan te bevelen om de procedures van de organisatie (hoe te handelen bij een voorval van agressie en geweld) onderdeel van de training te laten zijn. Werknemers krijgen dan in de training precies dat gedrag te zien of aangeboden dat de organisatie voorstaat. In de training leren de werknemers hoe ze zekerder en effectiever kunnen reageren op ongewenst gedrag door het verbeteren en/of aanleren van communicatieve vaardigheden en kennis.

### Wie is verantwoordelijk?

#### *Het bestuur/de directie*

- stelt programma van eisen vast voor de training, op individuele maat en ook naar norm in tijd per jaar;
- regelt dat nieuwe werknemers binnen vier maanden na indiensttreding een training agressie en geweld volgen;
- regelt dat iedere werknemer ten minste eenmaal per twee jaar herhalingslessen volgt.

#### De leidinggevende:

- regelt voor iedere werknemer dat hij ingepland wordt en beschikbaar is op de dag van de training;
- spreekt medewerkers aan op het volgen van de training.

#### De werknemer:

- volgt de door de werkgever aangeboden training;
- handelt naar de opgedane kennis uit de training.

## Hoe?

- Stap 1: De leidinggevende bepaalt:
- wat het resultaat van training moet zijn;
  - hoe de training bijdraagt aan de algemene/gewenste organisatiecultuur;
  - wat voor soort training op welke plaats in de organisatie hierbij past;

#### Denk hierbij aan:

- training *on the job* of bij het trainingsbureau;
- trainingen op maat, al dan niet aan de hand van persoonlijkheidskenmerken:
  - fysieke training;
  - met of zonder acteurs.
- gebruikmaken van interactieve simulaties.

- Stap 2: De opleidingsdeskundige binnen de organisatie stelt een programma van eisen op voor een gerichte offerteaanvraag bij trainingsbureaus – denk hierbij ook aan borging van de kennis in de organisatie.
- Heeft het bureau/de trainer ervaring binnen uw branche met agressietrainingen? Welke referenties?
  - Sluit de inhoud van de training aan op de wensen van de organisatie qua vorm, beschikbaarheid, procedures en kosten?

- Stap 3: Spreek met verschillende trainingsbureaus.

- Stap 4: Formuleer het aantal weken dat minimaal aan training gevolgd moet worden.

- Stap 5: Maak uw keuze en plan de trainingen op verschillende dagen.
- Stap 6: Informeer tijdig de medewerkers die de training moeten volgen.
- Stap 7: Bepaal wanneer de training wordt herhaald.

**Tip: Cedeo-erkenning**

Cedeo-erkenning staat voor onafhankelijk goedgekeurde kwaliteit. Kijk of het trainingsbureau dat u selecteert voldoet aan dat keurmerk. Kijk ook op [www.cedeo.nl](http://www.cedeo.nl).

## Maatregel 5 - Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressie en geweld heeft gebruikt tegen uw werknemers

### Waarom?

Bij overschrijding van uw organisatienorm (maatregel 1) is het essentieel dat de werkgever binnen 48 uur een reactie naar de dader geeft. Niet zelden escaleren geringe voorvallen in de tijd naar ernstig gewelddadig gedrag. Wat begint met het schreeuwen in de hal en verstoren van de orde eindigt dan in fysiek geweld. Vroegtijdige signalering en directe reactie naar de dader vanuit de leiding van een organisatie en/of betrokkene zelf blijkt bijzonder effectief bij het stoppen hiervan. Daarnaast laat de werkgever met de reactie aan alle betrokkenen zien dat de gestelde norm geen loze kreet is. Belangrijk is dat de dader in alle gevallen wordt aangesproken op zijn gedrag. Een dader mag nooit de indruk krijgen dat hij zich tegenover werknemers van de organisatie kan misdragen.

### Wat?

Na een agressie- en geweldsvoorval geeft de werkgever binnen 48 uur een lik-op-stuk-reactie naar de dader. Een lik-op-stuk-reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke, bestuursrechtelijke dan wel een strafrechtelijke reactie. Enkele voorbeelden:

- **informele berisping:** mondelinge waarschuwing of opschorten van dienstverlening;
- **civilrechtelijke reactie:** burgerrechtelijke procedure om de dader aansprakelijk te stellen;
- **bestuursrechtelijke reactie:** onmiddellijke staking van de uitkering of ontzegging van de toegang tot het pand;
- **strafrechtelijke reactie:** de dader door de politie laten oppakken en bestraffen met eventuele gevangenisstraf afhankelijk van de rechterlijke uitspraak.

In de reactiekaart op bladzijde 34 en 35 staat aangegeven hoe u zou kunnen reageren naar de dader.



## Wie is verantwoordelijk?

### *Het bestuur/de directie:*

- stelt het reactiebeleid vast;
- maakt dit reactiebeleid bekend binnen de organisatie en handelt hiernaar.

### *De leidinggevende:*

- zorgt na een voorval altijd en binnen 48 uur voor een passende reactie naar de dader;
- stelt de directie/bestuur (periodiek) op de hoogte van de reactie(s).

### *De werknemer:*

- laat wanneer de grens is overschreden duidelijk blijken dat dergelijk gedrag onacceptabel is;
- volgt aanwijzing voor gewenste reactie op bijvoorbeeld stoppen van de dienstverlening;
- waarschuwt/informeert indien noodzakelijk andere collega's.

## Hoe?

- Stap 1: Het bestuur/de directie
- formuleert het reactiebeleid;
  - stelt dit vast;
  - en maakt dit beleid bekend in de organisatie.
- Stap 2: De leidinggevende bespreekt samen met het slachtoffer de ernst van het voorval.
- Stap 3: De leidinggevende bepaalt welke reactie na het voorval het meest effectief en wenselijk is, bijvoorbeeld een waarschuwingsbrief, en informeert betrokken werknemer.
- Stap 4: Afhankelijk van de omstandigheden voert de leidinggevende een orde-gesprek dan wel legt een pandverbod op en/of eist excuses van de dader.

### **Voorbeeld: bezoek aan dader, gemeente Spijkenisse**

De gemeente Spijkenisse werkt met een zelf ontwikkelde, vernieuwde aanpak voor het tegengaan van agressie en geweld. De samenhang van instrumenten als opleiding en training voor de medewerkers, een steunpunt agressie en geweld, verbeterde registratie van voorvallen, het verspreiden van huisregels en het afleggen van een huisbezoek aan daders versterkt de effectiviteit van de aanpak van agressie en geweld.

Centraal in de vernieuwde aanpak staat het slachtoffer. Het afleggen van huisbezoeken aan daders is een succesfactor gebleken. Deze vernieuwde aanpak was genomineerd voor de VPT AWARD 2009. De jury van de VPT AWARD 2009 vond de aanpak van gemeente Spijkenisse aansprekend. Te meer omdat hier is gekozen voor een veelomvattende, integrale en structurele aanpak met aandacht voor de werknemer.

Het herstel van menselijk contact is een opvallend punt in deze aanpak. Dat vindt plaats door huisbezoeken aan daders. De medewerkers vragen daarbij zelf om excuses van de daders. Deze invulling gaat duidelijk verder dan wat verwacht mag worden en in dat kader spreken wij van 'goed werkgeverschap'.

★ = van toepassing Altijd = altijd melden/registreren	Waarschuwen bij 1e keer	Verwijderen	Dienst- verlening staken	Gebieds-Reis Toegangs- Verblijfs-verbod	Melding registratie	Aangifte politie
<b>Verbaal geweld</b>						
Schreeuwen, schelden	★	★ bij recidive	★ bij recidive	★ bij recidive	Altijd	★ schending verbod
Vernederen	★	★ bij recidive	★ bij recidive	★ bij recidive	Altijd	
Treiteren	★	★ bij recidive	★ bij recidive	★ bij recidive	Altijd	
Pesten	★	★			Altijd	
Dreigen	★	★ bij recidive	★ bij recidive	★ bij recidive	Altijd	★ schending verbod
Vals beschuldigen	★		★ bij recidive		Altijd	
<b>Fysiek geweld</b>						
Duwen, trekken		★	★	★	Altijd	★
Slaan		★	★	★	Altijd	★
Vastgrijpen	★	★ bij recidive			Altijd	★
Schoppen		★	★	★	Altijd	★
Gooien met voorwerpen	★	★	★	★	Altijd	★
Vernielen van voorwerpen		★	★		Altijd	★
Fysiek hinderen		★	★		Altijd	★
Spugen, bijten		★	★	★	Altijd	★
Diefstal van eigendommen		★	★	★	Altijd	★
Verwonden		★	★	★	Altijd	★
Roofoverval			★	★	Altijd	★
Geven van een kopstoot		★	★	★	Altijd	★
<b>Discriminatie</b>						
Naar huidskleur	★	★ bij recidive	★	★	Altijd	★
Naar sekse	★	★ bij recidive			Altijd	★

Naar leeftijd	★		★				Altijd	★
Naar geloofsovertuiging	★						Altijd	★
Naar seksuele geaardheid of voorkeur	★						Altijd	★
<b>Seksuele intimidatie</b>								
Seksueel getinte opmerkingen	★						Altijd	★
Seksueel getinte blikken	★						Altijd	★
Nafluiten	★						Altijd	★
Exhibitionisme			★		★		Altijd	★
Aanranding			★		★		Altijd	★
Seksueel getinte email of sms	★						Altijd	★
Seksuele chantage	★		★				Altijd	★
Hijgers	★						Altijd	★
Verkrachting			★		★		Altijd	★
<b>Overige intimidatie</b>								
Bedreigen	★						Altijd	★
Onder druk zetten	★						Altijd	★
Bedreigende gebaren maken	★						Altijd	★
Chanteren	★						Altijd	★
Bezittingen vernielen of bekladden			★		bij recidive	★	Altijd	★
Dreigbrief of email	★				★		Altijd	★
Gezinsleden bedreigen	★				★	★	Altijd	★
Stalken	★						Altijd	★
Achternvolgen	★						Altijd	★
Bommelding			★		★	★	Altijd	★
Wapengebruik			★		★	★	Altijd	★
<b>Overige voorvallen</b>								
Schending huisregels	★		★		bij recidive	★	Altijd	★
Ordeverstoring	★		★		bij recidive	★	Altijd	★

## Maatregel 6 – Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten

### Waarom?

Strafbare feiten zijn handelingen en daden met noemenswaardige gevolgen voor het slachtoffer. Dit kan schade, letsel, psychologische schade en de dood zijn. De impact is groot. Bij strafbare feiten houdt de reikwijdte van het handelen van de werkgever op en is de overheid in de vorm van de politie aan zet. Hiervoor moet er aangifte worden gedaan. Aangifte door de werkgever bij de politie laat aan de dader, de samenleving en aan de eigen werknemers zien dat de werknemer en werkgever agressie en geweld niet accepteren en niet wensen dat de dader er mee weg komt. De werkgever heeft gelet op zijn verantwoordelijkheid voor het beschermen van zijn werknemers en de uitvoering van de publieke taak, de morele en soms wettelijke plicht tot het doen van aangifte bij een strafbaar feit. Bovendien vergroot aangifte de kans dat de dader wordt gepakt. Met de politie is afgesproken dat er prioriteit wordt gegeven aan de opsporing van daders van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Ook het Openbaar Ministerie betracht - eveneens op basis van (eenduidige landelijke) afspraken - prioriteit in het kader van de vervolging.

### Wat?

Bij het doen van aangifte, verzoekt u de politie een strafrechtelijk onderzoek in te stellen naar een gepleegd strafbaar feit. Veelvoorkomende strafbare feiten staan in het schema 'vormen van agressie en geweld' (bladzijde 58) genoemd. Aangifte kan gedaan worden door het slachtoffer, een getuige of de werkgever. Als een ander dan het slachtoffer aangifte doet, wil de politie het slachtoffer doorgaans horen als getuige. Als het voorval geen strafbaar feit oplevert, maakt de politie een mutatie op ten behoeve van dossieropbouw.

De werknemer kan bij het doen van aangifte ervoor kiezen niet het eigen woonadres, maar een ander adres op te geven, bijvoorbeeld dat van de organisatie of het politie-bureau. Dit heet in juridische termen 'elders domicilie kiezen'. De politie is verplicht bij aangifte van strafbare feiten (zie schema pagina 34-35) deze mogelijkheid aan de aangever/getuige/slachtoffer, de 'domiciliekeuze', aan te bieden. Als gevolg van deze domicilie-keuze komt het adres van keuze in het dossier te staan. Het adres van het slachtoffer komt hiermee niet via het proces-verbaal bij de dader terecht. De naam van het slachtoffer/getuige komt wel in het dossier te staan en slachtoffer/getuige kan ten behoeve van de rechtercommissaris of ter terechtzitting worden opgeroepen in verband met zijn verklaring.

Heeft uw organisatie veel te maken met geweld? Bespreek dan met de politie of er vooraf afspraken te maken zijn over hoe snel de politie ter plaatse is en over het opnemen van aangifte. Overweeg om zowel in uw organisatie als bij de politie een vaste contactpersoon aan te wijzen.

### De 7 W's: goede voorbereiding van de aangifte

De informatie die de politie nodig heeft is weer te geven in 7 W's:

- **Wie** heeft het gedaan en wie zijn er nog meer bij het misdrijf geweest? (aangever, slachtoffer, getuige, verdachte, et cetera)
- **Wat** is er precies gebeurd?
- **Waar** is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?
- **Wanneer** heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaatsgevonden?
- Op **welke wijze** heeft het misdrijf plaatsgevonden?
- **Waarmee** is het misdrijf gepleegd? (van welke voorwerpen/middelen is gebruik gemaakt)
- **Waarom** is het misdrijf gepleegd?

### Wie is verantwoordelijk?

#### *Het bestuur/de directie:*

- heeft de morele en/of wettelijke plicht tot aangifte bij een strafbaar feit voor de bescherming van werknemers en de publieke taak;
- stelt de procedure van aangifte doen vast;
- maakt binnen de organisatie bekend dat zij, als werkgever, in beginsel altijd aangifte doet bij bedreiging en fysiek geweld die een strafbaar feit opleveren en dit ook van de werknemers verwachten;
- zorgt ervoor dat tijd vrij gemaakt kan worden voor het (zelf) doen van aangifte en het begeleiden van werknemers;
- stimuleert dat de werknemer altijd domicilie kiest op adres werkgever;
- neemt maatregelen zodat correspondentie gericht aan het slachtoffer altijd persoonlijk en ongeopend aan slachtoffer/werknemer wordt gegeven.

#### *De leidinggevende:*

- bepaalt van welke (nog) niet aangifterijpe strafbare feiten altijd melding wordt gedaan;
- stelt hiervoor, eventueel in overleg met de politie, criteria op;
- legt in een gedragsprotocol vast welke acties volgen op welke gedragingen in verband met agressie en geweld;
- maakt het gedragsprotocol aan de werknemers bekend.

#### *De werknemer*

- neemt kennis van het aangiftebeleid van de werkgever en handelt hiernaar.

#### **Hoe?**

- Stap 1: Het bestuur/de directie maakt aan de werknemers het aangiftebeleid bekend.
- Stap 2: De leidinggevende geeft bij de aangifte altijd het adres van de werkgever op.
- Stap 3: De leidinggevende informeert de werknemer over de keuze van de werkgever vanuit het aangiftebeleid over het wel/niet doen van aangifte.
- Stap 4: De leidinggevende ondersteunt de werknemer (slachtoffer/getuige) bij het doen van aangifte.

#### **Tip: verantwoordelijk voor de veiligheid**

Laat de beslissing om aangifte te doen niet afhangen van het slachtoffer zelf. Als werkgever bent u verantwoordelijk voor de veiligheid van de werknemers en daarmee ook voor de reactie op agressie en geweld.

#### **Tip: verzamel bewijsmateriaal**

Zorg ervoor dat de politie, officier van justitie en de rechter zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies is gebeurd. In de eerste plaats: blijf vooral overal van af en waarschuw de politie; zij kunnen de sporen vastleggen en meenemen. Mocht de politie niet ter plaatse komen, verzamel dan voor het doen van aangifte het volgende:

- foto's van vernieling;
- doktersverklaringen;
- camerabeelden;
- gegevens van getuigen.

Kijk voor informatie over aangifte doen op: [www.veiligepublieketaak.nl](http://www.veiligepublieketaak.nl).

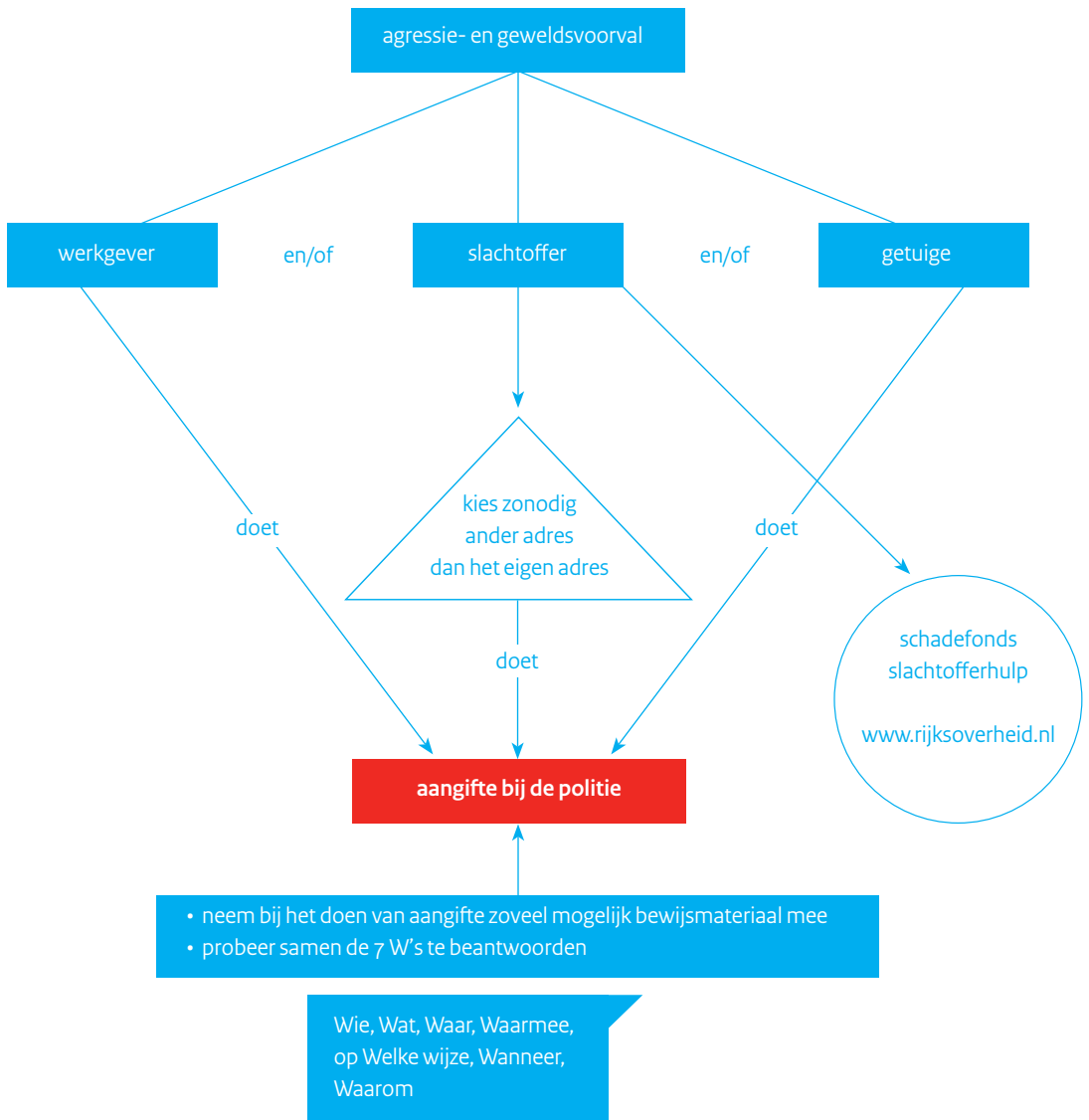
### **Wat gebeurt er na de aangifte?**

- De aangifte wordt door de politie (in samenspraak met het Openbaar Ministerie (OM)) beoordeeld op aanknopingspunten voor de opsporing.
- Als die er niet zijn, gebruikt de politie de aangifte om inzicht te krijgen in de veiligheid in een bepaald gebied of inzicht in bepaalde daders.
- Als er voldoende verdenking is tegen een verdachte houdt de politie deze verdachte, indien dat voor het desbetreffende strafbare feit wettelijk is toegestaan, aan.
- De politie verzamelt het bewijs in een proces-verbaal en als de opsporing klaar is, wordt het proces-verbaal naar het OM gestuurd.
- De officier van justitie beslist of de verdachte wordt vervolgd, onder meer op basis van de meegezonden bewijsmiddelen.
- Zo ja: de verdachte krijgt een transactie/OM-beschikking of de zaak wordt voor de rechter gebracht.
- De rechter onderzoekt of er een strafbaar feit is gepleegd en of de dader strafbaar is.
- De rechter doet zo spoedig mogelijk een uitspraak (vonnis).
- Het slachtoffer heeft gedurende het gehele strafproces verschillende rechten op basis van de Wet Versterking Positie Slachtoffers die per 1 januari 2011 in werking is getreden.

### **Tip: voeg schade bij de aangifte**

Maak bij de aangifte al duidelijk dat er schade is geleden en geef aan dat u wilt dat de schade wordt vergoed (dit is van belang om de schade via voeging in het strafproces terug te vorderen) (maatregel 7). Bij aangifte van een agressie- en geweldsvoorval vraagt de politie of het slachtoffer er bezwaar tegen heeft dat zijn persoonsgegevens worden doorgegeven aan Slachtofferhulp Nederland. Slachtofferhulp Nederland biedt kosteloze ondersteuning en neemt naar aanleiding van het bericht van de politie contact op met het slachtoffer.





## Maatregel 7 – Verhaal de schade op de dader

### Waarom?

Bij agressie en geweld ontstaat vaak schade – schade aan goederen van de werknemer of werkgever, bijvoorbeeld een auto. Maar ook ontstaat veel pijn en leed – immateriële schade - of is er gevolgschade. Het klinkt bijna logisch, het verhalen van de aangerichte schade op de dader, en dat moet het ook worden. Daders moeten ook financieel merken dat zij een bepaalde grens zijn overgegaan. Een werkgever geeft na een voorval van agressie en geweld een duidelijke reactie naar de dader door hem direct financieel verantwoordelijk te stellen voor diens gedrag.

Hiermee onderstreept de werkgever richting (potentiële) daders, de eigen werknemers en de maatschappij dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak niet getolereerd wordt.

### Wat?

Materiële en immateriële schade is te verhalen op de dader. Toch komen veel daders ermee weg door onbekendheid met de regels, door complexiteit van de regelgeving, of door onjuiste aannames over het verhalen van schade en kostenoverwegingen.

Op de dader kan zowel materiële als immateriële schade worden verhaald.

- **Materiële schade** is de schade die direct in geldwaarde is uit te drukken.
- **Immateriële schade** is schade die niet direct in geldwaarde is uit te drukken en wordt ook wel smartengeld genoemd.

Materiële schade, zoals	Immateriële schade, zoals
<ul style="list-style-type: none"><li>• vervangingskosten van een kapotte bril</li><li>• medische kosten</li><li>• reiskosten</li><li>• schade door gemiste promotiekansen</li><li>• schade door gedeerde inkomsten</li><li>• kosten voor huishoudelijke hulp en gezinszorg</li><li>• studievertraging</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• pijn</li><li>• gedeerde levensvreugde of verdriet</li><li>• gekrenkt gevoel</li><li>• inbreuk op privacy</li><li>• psychische schade</li><li>• nachten zonder slaap</li></ul>

De werknemer en werkgever die schade hebben geleden (hierna: het slachtoffer) hebben verschillende mogelijkheden om schade te verhalen. Een werknemer die schade heeft geleden wordt hierbij zoveel mogelijk bijgestaan door zijn werkgever.

#### **Tip: expertisecentrum Veilige Publieke Taak**

Werkgevers kunnen met vragen over het verhalen van schade binnenkort terecht bij het expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Vanuit het programma Veilige Publieke Taak is samen met experts uit verschillende organisaties informatie hierover beschikbaar gesteld op [www.helpdeskvpt.nl](http://www.helpdeskvpt.nl).

### **Wie is verantwoordelijk?**

#### *Het bestuur/de directie:*

- stelt een schadeverhaalbeleid vast;
- richt de procedure in;
- begroot de kosten voor het verhalen van schade op daders van agressie en geweld;
- maakt het verhaalsbeleid bekend binnen de hele organisatie;
- wijst een vast personeelslid voor het schadeverhaal aan (bij de juridische of personeelsafdeling);
- zorgt voor een centraal punt binnen de organisatie waar de uitvoering voor (het ondersteunen bij) het verhalen van schade is belegd;
- evalueert de gekozen aanpak op consistentie, resultaat en effectiviteit.

#### *De leidinggevende:*

- biedt ondersteuning aan een werknemer die in de uitoefening van zijn functie slachtoffer is geworden van agressie en geweld. Daarbij gaat het om ondersteuning, begeleiding en opvang bij de afhandeling van een voorval. Voor het verhalen van de door de werknemer geleden schade, kan de werkgever helpen bij het in kaart brengen van de schade;
- wijst het slachtoffer op de mogelijkheid om te voegen in het strafproces; samen vullen ze een voegingsformulier in;
- informeert waar nodig de verzekeringsmaatschappij of die van de werknemer; verzekeringsmaatschappijen die de schade (deels) hebben vergoed, kunnen op hun beurt deze schade verhalen op de dader van agressie en geweld;
- zorgt voor een heldere beschrijving van procedures die worden gevolgd na een voorval;
- zorgt voor een centrale en eenduidige registratie van:
  - schademeldingen;
  - verhalen van schade tot en met incasseren van het schadebedrag.

*Werknemer:*

- meldt de geleden schade.

## Hoe?

- Stap 1: Stel beleid op voor het verhalen van schade.
- Stap 2: Maak het beleid en de interne handleiding voor het verhalen van schade bekend binnen de organisatie.
- Stap 3: Maak een heldere procedure/stappenplan met duidelijke toedeling van verantwoordelijkheden voor uw verhaalsbeleid.
- Stap 4: Richt de organisatie hierop in.
- Stap 5: Begroot kosten voor het verhalen van schade op de dader.
- Stap 6: Ondersteun, indien nodig met hulp vanuit de Helpdesk VPT (onderdeel van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak), de werknemer bij het verhalen van de geleden schade.
- Stap 7: Licht uw verzekeringsmaatschappij tijdig en zo volledig mogelijk in.
- Stap 8: Richt een herkenbaar en centraal punt in de organisatie in (bijvoorbeeld schade-/letselcoördinator) die zorgt voor registratie, contact met slachtoffer, correspondentie met Openbaar Ministerie en verzekeraars en voor (financiële) rapportages aan het management.
- Stap 9: Registreer centraal en eenduidig:
- schademeldingen;
  - omvang van de geleden schade (inclusief kosten voor verhaal);
  - door verzekeraars vergoede schade;
  - nog te verhalen schade;
  - andere verhaalsactiviteiten t/m het daadwerkelijk incasseren van schade.
- Stap 10: Evalueer periodiek de uitvoering van het beleid van schadeverhaal en stel het zo nodig bij.

### Tip: informeer de verzekeringsmaatschappij

Als verzekeringsmaatschappijen niet geïnformeerd worden over het feit dat de schade het gevolg is van agressie en geweld, of over de identiteit van de dader, dan blijft het verhalen van schade door de verzekeringsmaatschappij op de dader achterwege. Dit zou een maatschappelijk ongewenste uitkomst zijn en het druist in tegen het uitgangspunt dat agressie niet mag lonen.

### Er zijn verschillende mogelijkheden om schade te verhalen:

1. Direct verhalen op de dader (buitengerechtelijke procedure).
2. Voegen in het strafproces.
3. Civielrechtelijk proces.

#### 1. Direct verhalen op de dader (buitengerechtelijke procedure)

Een slachtoffer is vrij om zelf te proberen de schade vergoed te krijgen van de dader. Dit kan een passende weg zijn wanneer de dader en het slachtoffer elkaar kennen. Het slachtoffer moet goed afwegen of deze weg verstandig is.

#### 2. Voegen in het strafproces

Als een slachtoffer schade heeft geleden, kan hij zich kosteloos voegen in het strafproces. Voegen is een goede manier om binnen relatief korte termijn een schadevergoeding te krijgen. Hierbij is het van belang dat het slachtoffer de schade of een deel daarvan niet op een andere manier vergoed heeft gekregen. Als een werknemer zijn schade van zijn werkgever vergoed heeft gekregen, dan kunnen zowel de werknemer als de werkgever zich niet meer voegen in het strafproces.

Met behulp van een *voegingsformulier benadeelde partij* doet het slachtoffer in de strafzaak een vordering tot schadevergoeding. In het strafproces doet de rechter na voeging twee uitspraken: over de straf die de dader krijgt en over de vordering tot schadevergoeding. Als de rechter de vergoeding toewijst, legt hij doorgaans ook de schadevergoedingsmaatregel aan de dader op. Dit betekent dat het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) de schadevergoeding int. Slachtofferhulp Nederland heeft hier meer informatie over en geeft kosteloze ondersteuning bij het voegen.

#### 3. Civielrechtelijk proces

Om de schade te verhalen kunnen zowel de werkgever als de werknemer een civielrechtelijk proces beginnen tegen de verdachte. Het gaat hierbij meestal om grote of complexe schades. Een civiele procedure begint met een dagvaarding aan de gedaagde. Hierin staat:

- wie de eiser is;
- wat hij wil;
- van wie hij dit wil;
- waarom hij dit wil.
- welk onderbouwend bewijs hij hiervoor heeft.

Na een eerste schriftelijke ronde kunnen de partijen hun zaak mondeling in de rechtbank uitleggen. De partijen zijn niet verplicht om voor de rechter te verschijnen. Ze mogen hun standpunt ook op papier zetten en zich laten vertegenwoordigen door hun advocaat.

De civiele rechter schrijft in een vonnis hoe het conflict moet worden opgelost en bepaalt wie de kosten van de procedure betaalt. Hoger beroep tegen de uitspraak is mogelijk, tenzij het gaat om een bedrag dat lager is dan 1.750 euro.

Ten slotte: ook de politie kan bemiddelen om tot een schadevergoeding te komen, mits de schade eenvoudig is vast te stellen. Ook kan de officier van justitie met de dader een schadevergoeding overeenkomen (dit kan hij dan meenemen in zijn vervolgingsbeslissing).

#### Cessie

De werkgever kan de schade claimen, in plaats van de werknemer, door middel van een zogeheten 'cessie'. Dit kan alleen bij materiële schade. Een vordering van immateriële schade kan de werknemer alleen zelf doen. De werkgever kan de werknemer in dit geval wel vertegenwoordigen.

#### Regresrecht

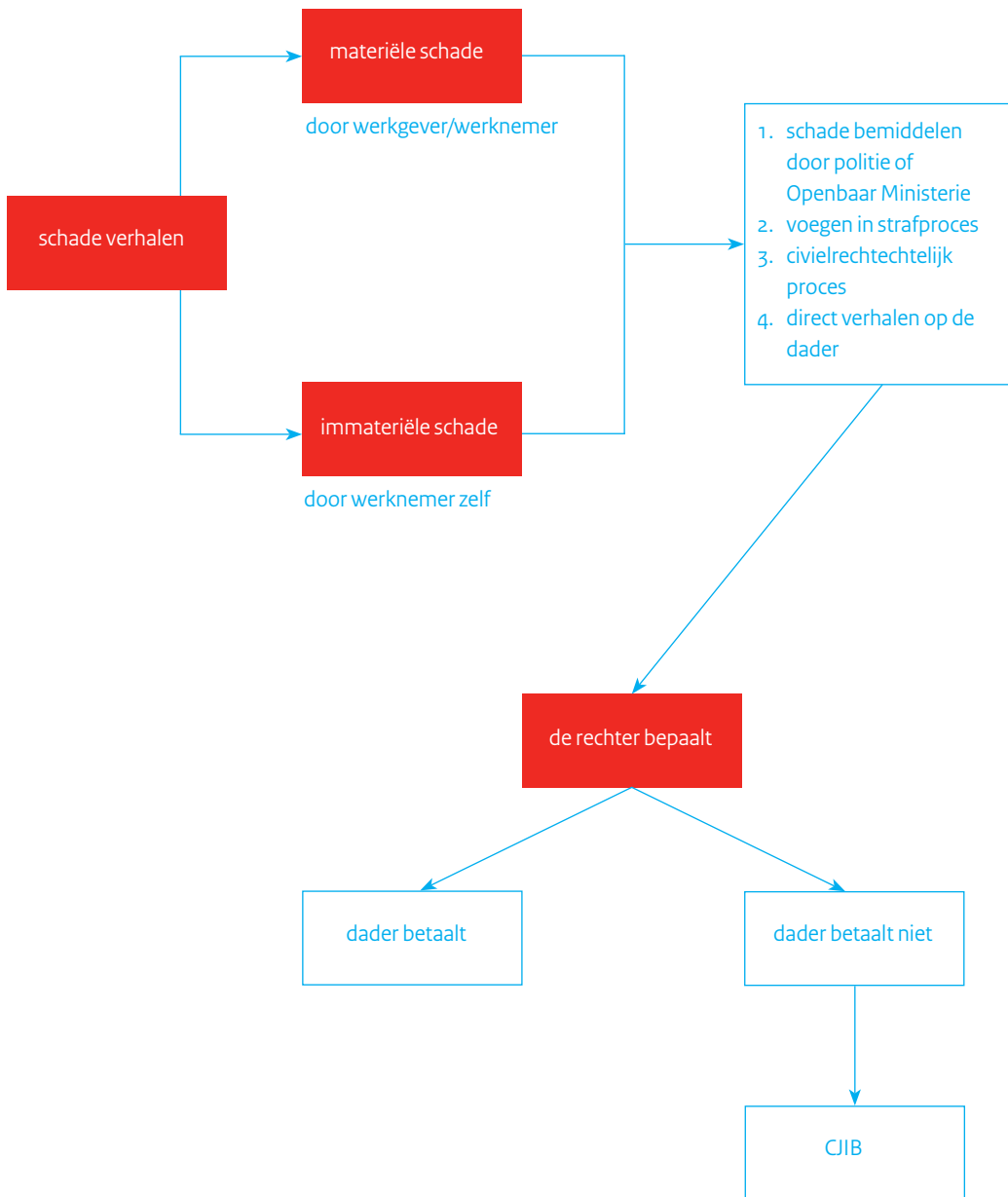
Als een werknemer door een agressievoorval tijdelijk of langdurig arbeidsongeschikt is, moet de werkgever extra kosten maken voor vervanging. Door middel van het regresrecht kan de werkgever deze loonschade verhalen op de dader. Dit is een afgeleid recht van de betrokken werknemer. Voor uitoefening van het regresrecht is vereist dat de werknemer recht heeft op schadevergoeding door de verdachte. De wettelijke verjaringstermijn van regresrecht is vijf jaar.

#### Schadeverhaal door verzekeraars

Naast slachtoffers hebben ook verzekeraars mogelijkheden om schade via het civiele proces te verhalen op de dader. Een verzekeraar zal dit doen wanneer deze de schade aan het slachtoffer heeft vergoed. Om verzekeraars in de gelegenheid te stellen tot verhaal over te gaan, dienen zij informatie te ontvangen van betrokkenen. Indien de informatie afkomstig is van de politie of het OM, geldt een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de persoonsgegevens van de dader.

#### Tip: nuttige websites voor schadeverhaal

- Het Juridisch Loket: [www.hetjl.nl](http://www.hetjl.nl).
- Slachtofferhulp Nederland: [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl).
- Het Schadefonds Geweldsmisdrijven: [www.schadefonds.nl](http://www.schadefonds.nl).



## Maatregel 8 – Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld

### Waarom?

Een agressie- en geweldsvoorval kan zeer ingrijpende gevolgen hebben voor de werknemer met een publieke taak en zijn omgeving. De impact is niet alleen groot voor het slachtoffer, maar ook voor zijn directe leef- en woonomgeving. De werknemer moet het vertrouwen hebben dat hij door de organisatie wordt ondersteund bij de uitoefening van zijn taak. Dat moet zeker gelden als de werknemer wordt geconfronteerd met agressie en geweld. Agressie en geweld mogen niet worden afgedaan als een beroepsrisico en als normaal worden ervaren. Na een geweldsvoorval wordt de werknemer en, indien nodig, ook zijn directe familieleden en collega's, door de organisatie opgevangen en wordt de nodige zorg en nazorg geboden. Als goed werkgever biedt u de opvang en nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld zijn. U biedt hiermee een steun in de rug van de werknemer om de gevolgen van het agressie- en geweldsvoorval te verwerken en zo gevolgen op de lange termijn te voorkomen. Op deze manier kunnen in een zo vroeg mogelijk stadium eventuele problemen in de verwerking onderkend worden, waarna vervolgzorg kan worden geboden. Ook een reeks van opvolgende 'geringe agressie- en geweldsvoorvallen' kan leiden tot ernstige psychische klachten. Dit vraagt ook om (na)zorg in de vorm van erkenning en aandacht.

### Wat?

De impact van agressie en geweld kan groot zijn en het is niet altijd de ernst van het voorval die de impact op het individu bepaalt. Ook dagelijkse blootstelling aan of getuige zijn van 'lichtere vormen van agressie en geweld' kan leiden tot ernstige gevolgen bij werknemers die met agressie en geweld te maken hadden. Bied ook praktische hulp aan als financiële (rechtskundige) bijstand bij het civiel en/of strafrechtelijk proces.

### Wie is verantwoordelijk?

*Het bestuur/de directie:*

- stelt het opvang- en nazorgbeleid vast;
- stelt de procedures op;
- benoemt de verantwoordelijken voor de uitvoering ervan;
- maakt het opvang- en nazorgbeleid bekend binnen de organisatie.



#### *De leidinggevende:*

- regelt voor de eerste opvang dat een aantal getrainde werknemers (opvangleden) beschikbaar zijn;
- regelt juiste en tijdige eerste opvang van getroffen slachtoffers;
- regelt dat er de tijd genomen kan worden om met collega's over het voorval te praten;
- toont zijn betrokkenheid;
- houdt het slachtoffer goed in de gaten en vraagt regelmatig naar zijn/haar welzijn;
- voert na een maand een vervolgesprek met het slachtoffer;
- verwijst zo nodig naar de professionele opvang.

#### *De werknemer:*

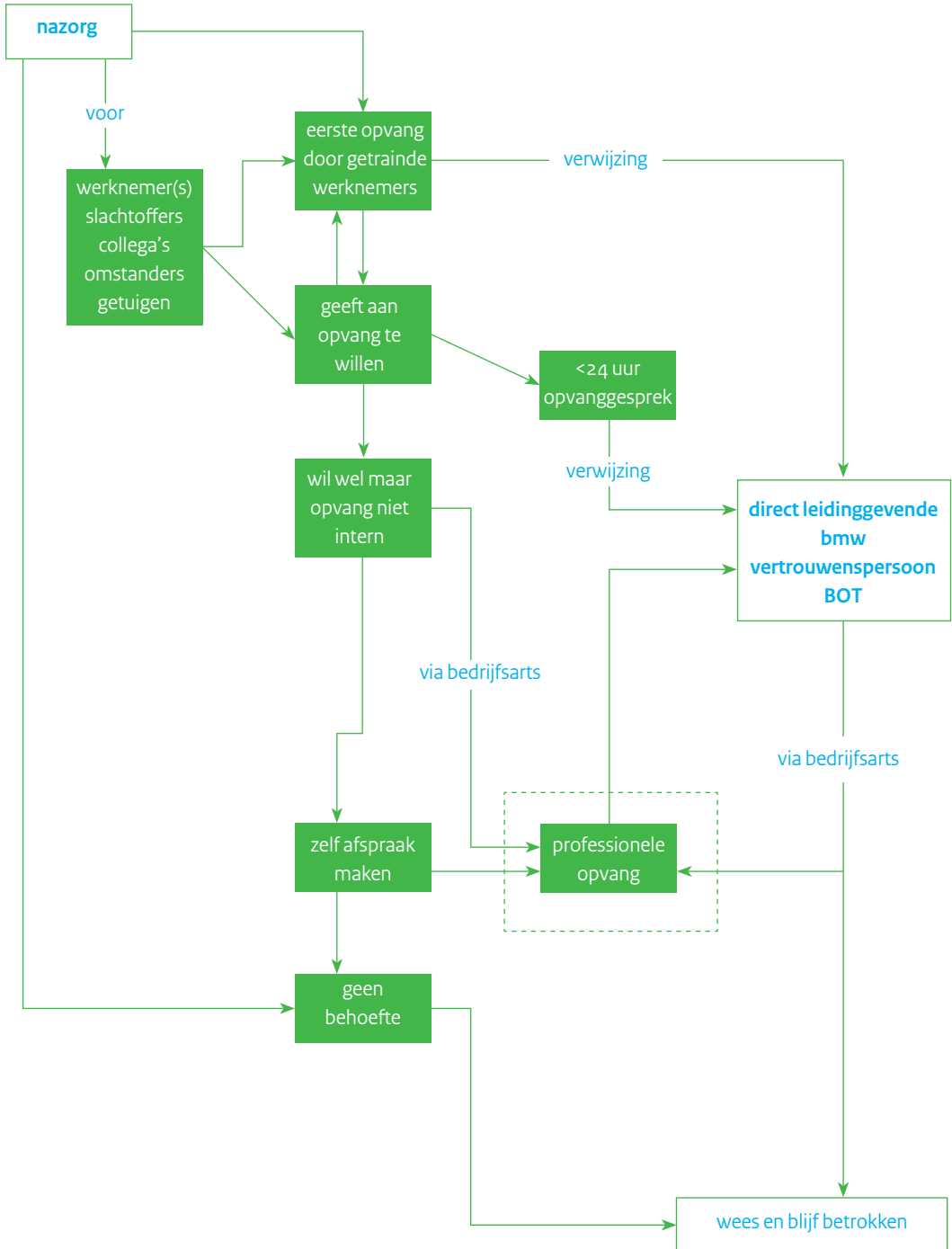
- geeft zelf aan of er behoefte is aan verdere opvang;
- geeft zelf aan met wie hij dit opvanggesprek (binnen 24 uur) wil voeren.

#### *De werknemer getraind in opvang en nazorg (BOT):*

- heeft inzicht in het verwerkingsproces na een nare ervaring;
- heeft inzicht in de risicofactoren t.a.v. de stagnatie van de verwerking;
- biedt gestructureerde opvang en nazorg aan collega's;
- herkent symptomen van PTSS (posttraumatische stress-stoornis)
- kan doorverwijzen naar professionele hulpverleners;
- kan bepalen wat de grenzen zijn binnen de eigen opvang.

## Hoe?

- Stap 1: Het bestuur/de directie stelt opvang- en nazorgbeleid vast.
- Stap 2: De leidinggevende bespreekt periodiek dit opvang- en nazorgbeleid met de werknemers.
- Stap 3: De leidinggevende informeert werknemer over dit opvang- en nazorgbeleid.
- Stap 4: Het slachtoffer geeft aan wel of geen nazorg te willen.
- Stap 5: Getrainde werknemers vangen het slachtoffer direct op en regelen eventueel zorgverlener(s).
- Stap 6: Leidinggevende, collega's en getrainde werknemers zijn bekend met de signaalfunctie die zij hebben.
- Stap 7: Getrainde werknemers zijn in staat om te beoordelen of een doorverwijzing moet plaatsvinden naar professionele zorgverleners.
- Stap 8: De bedrijfsarts, een geestelijk verzorger of de bedrijfsmaatschappelijk werker biedt begeleiding en zal in geval van psychische stoornissen en/of ernstige klinische symptomen adequate diagnostiek en/of behandeling aanbieden.



# Wat kunt u nog meer doen?

## Optimale dienstverlening

Om werknemers tegen agressie en geweld te beschermen is het nodig dat u als organisatie uw dienstverlening op orde heeft. Lange wachttijden, het van het kastje naar de muur sturen en onduidelijke communicatie kunnen leiden tot frustratie bij klanten/burgers en daarmee tot agressief of gewelddadig gedrag. Investeren in dienstverlening is dus ook investeren in veiligheid van uw werknemers.

## Specifieke situaties

U kunt overwegen bepalingen op te nemen voor specifieke situaties, bijvoorbeeld ten aanzien van werken buiten de muren van de organisaties en werken buiten de normale kantooruren. U kunt aangeven in welke situaties alleen werken wel en niet is toegestaan.

## Uitwisselen kennis en best practices

Maatregelen zijn het meest effectief als ze zijn afgestemd op de kenmerken van de sector. Voor de ontwikkeling van veilige werkprocessen, veilige gebouwen en een veilige omgeving kunt u het beste aansluiting zoeken bij de ervaringen vanuit die praktijk.

Richt bijvoorbeeld een klankbordgroep of werkgroep op met mensen die specifieke betrokkenheid en ervaring hebben met agressie op de werkvloer, zoals arbocoördinatoren, preventiewerknemers, facilitair managers en werknemers van de werkvloer. U kunt ook op zoek gaan naar zogenoemde koplopers: organisaties die al ervaring hebben met oplossingen voor specifieke problemen.

## Agressieprotocol

Stel een agressieprotocol op met daarin de acht maatregelen uit deze handreiking. In dit agressieprotocol werkt u uit welke procedure gevolgd dient te worden na een agressie- en geweldsvoorval. Op die manier zijn de werknemers op de hoogte van de regels en weten zij hoe te handelen tijdens en na een voorval, in overeenstemming met de acht maatregelen.

## Online onderzoeken

### *Onderzoek Agressie en weerbaarheid (AWO)*

Het onderzoek Agressie en weerbaarheid van Internetspiegel brengt in kaart in hoeverre agressie een rol speelt in uw organisatie en hoe weerbaar uw medewerkers zijn. Daarnaast laat het zien of uw agressiebeleid op de acht maatregelen effect heeft. U ziet of uw medewerkers extra ondersteuning nodig hebben, en zo ja: in welke vorm. Voor meer informatie, zie de website [www.internetspiegel.nl/awo](http://www.internetspiegel.nl/awo).

### *Zelfinspectie Aanpak Agressie en Geweld*

Op [www.zelfinspectie.nl](http://www.zelfinspectie.nl) kunt u vrijblijvend een checklist invullen waaruit direct duidelijk wordt wat wel en niet op orde is in de organisatie als het gaat om maatregelen op het gebied van agressie en geweld. Na het beantwoorden van de vragen krijgt de gebruiker van de tool direct de uitslag van de Zelfinspectie in de vorm van een verbeterplan. De digitale 'Zelfinspectie Aanpak Agressie en Geweld' is een praktisch hulpmiddel dat door de Arbeidsinspectie is ontwikkeld.



# *Deel III*

*Evaluatie  
en bijstelling*

Wanneer u als werkgever zorgt dat werknemers zoveel mogelijk onder veilige omstandigheden hun werk kunnen doen, dan zult u snel genoeg de veiligheidsrisico's die zich desondanks voordoen, herkennen. Deze (eventuele) risico's zijn daardoor gemakkelijker te beheersen.

Het is daarom aan te raden om de aanpak regelmatig te evalueren. Ga periodiek na of de gekozen aanpak nog actueel is. Verergering van agressie, veranderingen in de werkprocessen of verbouwingen en nieuwbouw vragen om een aanpassing van de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) en de aanpak. Het is daarnaast goed om van tijd tot tijd na te gaan of er geen nieuwe inzichten en technieken zijn die de aanpak van agressie en geweld kunnen verbeteren.

Blijvende aandacht voor agressie en geweld is van belang. Actualiseer uw plan van aanpak. Gebeurt dat niet, dan gaan niet alleen de plannen, maatregelen en afspraken verloren, maar daarmee ook de effectiviteit ervan.

Vergelijk de gedefinieerde doel- en taakstellingen bij de start van de aanpak met de bereikte resultaten. De resultaten van deze vergelijking kunnen aanleiding zijn voor het bijstellen van de doelstellingen en de geplande activiteiten.

Onderstaande checklist helpt u de verschillende stappen te zetten bij de evaluatie van de aanpak van agressie en geweld.



Integrale aanpak agressie en geweld		Aanwezig?
<b>Algemeen</b>	<b>Bent u goed voorbereid op agressie en geweld?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definitie van agressie en geweld?</li> <li>• Zijn verantwoordelijkheden benoemd?</li> <li>• Zijn uw werknemers betrokken?</li> <li>• Is de OR betrokken?</li> <li>• Zijn de maatregelen zichtbaar/herkenbaar voor uw bezoekers?</li> </ul>	Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee
<b>De acht maatregelen ingevoerd:</b>		
<b>Pakket van maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laat de organisatie externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is?</li> <li>2. Stimuleert de organisatie de werknemers elk voorval van agressie en geweld te melden?</li> <li>3. Registreert de organisatie alle voorvallen van agressie en geweld tegen de werknemers?</li> <li>4. Traint de organisatie de werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld?</li> <li>5. Reageert de organisatie binnen 48 uur richting de dader indien deze agressie en geweld gebruikt tegen uw werknemers?</li> <li>6. Bevordert de organisatie dat de werknemers aangifte doen en/of geeft u strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie?</li> <li>7. Verhaalt de organisatie de schade op de dader?</li> <li>8. Verleent de organisatie nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld?</li> </ol>	Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee
<b>Evaluatie en bijstelling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitort de organisatie de aanpak van agressie en geweld?</li> <li>• Weet u hoeveel personeelsleden bekend zijn met de specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld?</li> <li>• Beschikt de organisatie over een meldingsprocedure agressie en geweld, waarin onder andere staat wat, wanneer en bij wie gemeld moet worden?</li> <li>• Weet u hoeveel personeelsleden de regeling kennen?</li> <li>• Gebruikt u een uniform registratiesysteem of –format voor het vastleggen van agressie- en geweldsvorvallen?</li> </ul>	Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee Ja/Nee

	<b>Integrale aanpak agressie en geweld</b>	<b>Aanwezig?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt de organisatie over een trainings-/scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld?</li> <li>• Is het percentage van de werknemers dat het afgelopen jaar een training en/of scholing gevolgd heeft in het voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld bekend?</li> <li>• Is bekend hoeveel procent van de nieuwe werknemers binnen een half jaar na aanstelling informatie/voorlichting over de aanpak/procedures van agressie en geweld krijgt?</li> <li>• Is bekend hoe vaak deze aanpak is toegepast?</li> <li>• Gebruikt de organisatie daadwerkelijk de reactiemogelijkheden richting dader?</li> <li>• Is het percentage van de werknemers dat op de hoogte van de procedures voor het doen van aangifte is, bekend?</li> <li>• Zijn er medewerkers aangewezen met de coördinatie van de aangifteprocedure?</li> <li>• Stuurt de organisatie vanuit de geregistreerde voorvallen op daadwerkelijk doen van aangifte?</li> <li>• Heeft de organisatie beleid voor het verhalen van schade op de dader?</li> <li>• Zijn er medewerkers aangewezen met de coördinatie van het schade verhalen?</li> </ul>	<p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p>
<b>Opvang en nazorg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft de organisatie procedures voor opvang en nazorg van slachtoffers van agressie en geweld?</li> <li>• Heeft de organisatie collegiale opvang geregeld voor slachtoffers van agressie en geweld?</li> <li>• Heeft de organisatie professionele opvang geregeld voor slachtoffers van agressie en geweld?</li> <li>• Beschikt de organisatie over gegevens van de aard en omvang van agressie en geweld</li> <li>• Is de aard en omvang van agressie en geweld bekend?</li> </ul>	<p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p> <p>Ja/Nee</p>

## Schema: Vormen van agressief gedrag

### Dader past verbaal geweld toe

	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
<b>Bedreigen (of dreigbrief)</b>	Ja	<b>Indien bedreigd wordt met:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• openlijk geweld (geweld in de openbaarheid door twee personen of meer)</li> <li>• enig misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen en/of goederen of de verlening van diensten kan ontstaan</li> <li>• verkrachting</li> <li>• feitelijk aanranding van de eerbaarheid</li> <li>• enig misdrijf tegen het leven gericht</li> <li>• gijzeling</li> <li>• zware mishandeling</li> <li>• brandstichting</li> <li>• terrorisme</li> </ul>	Art 285 sr (bedreiging)
<b>Beledigen</b>	Ja	<b>Indien:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• openbaar mondeling</li> <li>• bij geschrift/afbeelding</li> <li>• in tegenwoordigheid slachtoffer mondeling of door feitelijkheden</li> <li>• door toe/aangeboden geschrift/afbeelding</li> </ul>	Art 266/267 sr (belediging)
<b>Schelden/schreeuwen</b>	Onder omstandigheden	Als het een belediging of bedreiging betreft	Artikelen 266, 267 en 285 sr

	<b>Strafbaar?</b>	<b>Wanneer?</b>	<b>Welk(e) feit(en)?</b>
<b>Vernederen</b>	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Artikelen 266, 267 Sr
<b>Treiteren/ pesten</b>	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft Als het stalkingachtige vormen aanneemt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gericht op de persoon van de werknemer</li> <li>• diens persoonlijke levenssfeer wordt daarbij stelselmatig beïnvloed</li> <li>• houdt gedurende langere periode aan</li> <li>• heeft het oogmerk om werknemer bang te maken, wat van werknemer gedaan te krijgen of werknemer te beletten iets te doen</li> </ul>	Artikelen 266, 267 Sr Artikel 285b Sr (belaging, stalking)  Eventueel art 179 sr (ambtswang)
<b>Dwingend gedrag</b>	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling door een ambtenaar te volvoeren of na te laten tegen niet-ambtenaren	Art 179 sr  Art 284 sr (dwang)
<b>Chanteren</b>	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling te volvoeren of na te laten	Art 179 sr (ambtswang) Art 317 sr (afpersing) Art 318 sr (afdreiging)

## Dader past fysiek geweld toe

	<b>Strafbaar?</b>	<b>Wanneer?</b>	<b>Welk(e) feit(en)?</b>
Duwen, trekken, vastgrijpen	Onder omstandigheden	Als het gedrag pijn doet of letsel teweeg brengt Als het gebeurt om aangever bang te maken	Art 300 sr (mishandeling) Art 285 sr
Slaan	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweeg brengt	Art 300 sr
Schoppen	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweeg brengt	Art 300 sr
Spugen	Ja	Mits gericht wordt gespuugd	Art 266, 267 sr
Verwonden	Ja	Mits het opzettelijk gebeurt	Art 300 sr
Fysiek hinderen (bv. de weg versperren)	Onder omstandigheden	Indien het verzet tegen een (actieve) ambtsverrichting betreft (wederspannigheid)  In geval van niet weggaan ondanks vordering	Art 180 sr (wederspannigheid) Evt. de plaatselijke verordeningen Art 138 sr (lokaal/huisvredebreuk)
Gooien met voorwerpen (bv. meubilair of stenen)	Onder omstandigheden	Indien gericht tegen slachtoffer, evt. bedreiging of poging zware mishandeling/doodslag Als door het gooien een ambtsverrichting wordt afgedwongen kan dit ambtswang opleveren Indien verstoring openbare orde evt. openlijk geweld. Als de voorwerpen beschadigd raken kan dit vernieling opleveren (benadeelde is de eigenaar)	Art 285 sr (bedreiging) Art 302, 287 jo 45 sr Art 179 sr  Art 141 sr  Art 350 sr (vernieling)
Vernielen van voorwerpen	Ja	Gewone voorwerpen Indien het water- of gas- of rioolwerken o.i.d. betreft of Indien elektriciteitswerken i.g.v. brandstichting i.g.v. telecommunicatiewerken i.g.v. werken t.b.v. openbaar verkeer of luchtverkeer i.g.v. een gebouw	Art 350 sr Art 161 Sr  Art 161 bis ev Art 157-159 sr Art 161 quiniés ev Art 162-163, 166-169 sr Art 170-171 sr
Stalken	Ja	Indien het wederrechtelijk en stelselmatig gebeurt en de persoonlijke levenssfeer in het geding is	Art 285 b sr
Verkrachting	Ja		Art 242 sr

## Overig

	<b>Strafbaar?</b>	<b>Wanneer?</b>	<b>Welk(e) feit(en)?</b>
Diefstal eigendom	Ja		Art 310 sr ev
Roofoverval	Ja		Art 312 sr ev
Bommelding	Ja		Art 142a lid 2
Seksuele chantage	Onder omstandigheden	Indien bedreigend met b.v. verkrachting i.g.v. verkrachting i.g.v. ontuchtige handelingen	Art 285 sr Art 242 sr Art 246 sr
Aanranding, betasting, knijpen e.d.	Ja	Indien het ontuchtige handelingen betreft	Art 246 sr
Discriminatie naar sekse	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art 266/267 sr
Discriminatie naar huidskleur	Ja	Indien beledigend	Art 137c Sr
Discriminatie naar geloofsovertuiging	Ja	Indien beledigend	Art 137c Sr Evt: art 147 sr
Discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur	Ja	Indien beledigend	Art 137c Sr
Discriminatie naar leeftijd	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art 266/267 sr











## Colofon

Dit is een uitgave van het  
ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties  
Programma Veilige Publieke Taak  
Telefoon: 070-4266048  
Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag  
[www.veiligepublieketaak.nl](http://www.veiligepublieketaak.nl)

Vormgeving: ministerie van BZK  
Druk: OBT

September 2011 | B-9553