

STAPPENPLAN AGRESSIE-INCIDENT LEIDINGGEVENDE

Als een van je medewerkers slachtoffer is geworden van een agressie-incident, moet je twee dingen doen.

1. Opvang van de medewerker

- Zorg voor directe opvang van de medewerker.
- Zorg voor vervanging van de betrokken medewerker.
- Begeleid de medewerker bij het doen van een melding binnen de organisatie.
- Begeleid de medewerker eventueel bij het doen van een aangifte bij de politie.

2. Aanpak van de dader

- Reageer binnen 48 uur naar de dader.
- Overweeg om een melding of aangifte te doen bij de politie.
- Zorg ervoor dat eventuele schade verhaald wordt op de dader.
- Ga zorgvuldig om met contacten met de pers.

Opvang medewerker

1 Zorg voor directe opvang van de medewerker

Wat is belangrijk bij de eerste opvang?

Bij de eerste opvang van de medewerker is het belangrijk dat u:

- de medewerker in een veilige omgeving opvangt;
- er bent voor de medewerker, een luisterend oor biedt;
- de emoties van de medewerker opvangt;
- nagaat waar uw medewerker behoefte aan heeft en hierop inspeelt.

Wanneer georganiseerde opvang inzetten?

Als een medewerker is geconfronteerd met agressie en geweld kan het verstandig zijn om ondersteuning van het BOT te vragen. De leden van het BOT hebben een speciale training gehad om medewerkers uit dezelfde beroepsgroep te kunnen ondersteunen na een traumatische ervaring. Er wordt geen informatie doorgegeven aan collega's, (direct)leidinggevende en directie.

Inzetcriteria BO-Team

- *Geweld, intimidatie naar de ambulancemedewerker.*
- *Ernstig letsel, reanimatie en dood van kinderen.*
- *(Verkeers)ongevallen met zwaar letsel, verminking of dood.*
- *(Poging) tot zelfmoord.*
- *Situaties waarbij familie of collega's van de ambulancemedewerker betrokken zijn.*
- *Ernstige misdrijven of bizarre situaties.*
- *Het maken van een ernstige fout.*
- *Mogelijke besmetting door prikaccident.*
- *Situaties waarbij de ambulancemedewerker die zelf aangeeft behoefte aan ondersteuning te hebben.*

Indien nodig heeft het BOT een vervolggesprek met de getroffen medewerker. In veel gevallen is het aan te raden dat de nazorgverlener binnen zes weken na het incident, drie gesprekken voert met de getroffen medewerker.

Hoe nazorg faciliteren?

Eerste gesprek (binnen 72 uur). Suggesties:

- Incident reconstrueren, vragen wat er is gebeurd, maar niet aandringen.
- Voorlichting geven over verwerkingsproces.
- Vragen hoe het thuis gaat.
- Mogelijkheden steun in eigen omgeving bespreken.
- Informeren naar reacties uit de omgeving.
- Manier bespreken waarop betrokkene incident verwerkt.
- Vervolgafpraak maken.

Tweede gesprek (na ongeveer 10 dagen). Suggesties:

- Vragen hoe de afgelopen periode eruit heeft gezien.
- Medewerker het verhaal nogmaals laten vertellen.
- Kort de emoties van betrokkene bespreken.
- Reacties van omgeving (werk en privé) bespreken.
- Afspraak voor laatste gesprek maken.

Derde gesprek (na ongeveer 6 weken). Suggesties:

- Vragen hoe het gaat.
- Samen terugkijken op afgelopen periode. Wat is er allemaal gebeurd? Hoe is hij/zij met situatie omgegaan?
- Reconstructie maken van verwerkingsproces.
- Klachten inventariseren; normale verbetering?
- Beoordelen of nazorg kan worden afgesloten of dat doorverwijzing zinvol is.

Overweeg of andere medewerkers op de hoogte gebracht moeten worden van het incident

Waarom collega's informeren? Om te voorkomen dat verhalen over het incident in de wandelgangen gaan circuleren, verdraaid worden en een eigen leven gaan leiden kan het verstandig zijn om de collega's van de getroffen medewerker in te lichten over het incident. Denk er wel aan dat je het plan om de collega's te informeren eerst met de getroffen medewerker bespreekt.

Hoe collega's informeren? Je informeert de collega's van de getroffen medewerker bij voorkeur mondeling. Daarmee voorkom je dat er verschillende interpretaties van bijvoorbeeld een e-mailberichtje ontstaan. Bovendien zien de collega's op deze manier je betrokkenheid waardoor zij zich gesteund voelen. Daarnaast geeft je de collega's de gelegenheid om vragen te stellen en geeft het je de kans om de impact van het incident op de overige medewerkers goed in te schatten.

2 Zorg voor vervanging van de betrokken medewerker

Het is belangrijk dat na een incident het werk gewoon door kan gaan. De ambulance moet kunnen uitrukken. De medewerker(s) die betrokken is(zijn) bij het incident moet(en) de ruimte krijgen om even op adem te komen of om naar huis te gaan. Regel dan ook praktische hulp; wie brengt bijvoorbeeld de medewerker naar huis?

3 Begeleid de medewerker bij het doen van melding binnen de organisatie

Waarom melden?

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.



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.

Wat melden?

Maak melding 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.

Meldingsformulier

Maak gebruik van het interne meldingsformulier.

4 Begeleid de medewerker bij het doen van melding of aangifte bij de politie

Waarom aangifte?

De werknemer is naast het slachtoffer ook de benadeelde persoon.

Aanpakken van de dader kan alleen als politie en justitie van het voorval op de hoogte zijn. Soms lukt het niet om de dader aan te pakken omdat de dader onbekend is gebleven of omdat er onvoldoende bewijs is. In die gevallen is het toch van belang aangifte te doen, omdat alleen zo inzicht ontstaat in aard en omvang van geweld tegen de publieke taak. Een veilige publieke taak is van levensbelang voor een leefbare samenleving.

Wanneer aangifte?

Voor alle strafbare vormen van agressie en geweld kan aangifte worden gedaan. Doe in ieder geval altijd aangifte bij bedreiging met ernstig geweld of de dood, mishandeling en wapengebruik. Doe ook altijd

aangifte als er schade is die kan worden verhaald op de dader.
Zie ook 'Dader aanpak: stap 2'.

Dader aanpak

1 Reageer binnen 48 uur naar de dader

Waarom reageren?

Ten eerste is het belangrijk dat de grens van het toelaatbare duidelijk is voor zowel werknemers als patiënten, familie en omstanders. Bij overschrijding van deze zogenaamde organisatienormen is het essentieel dat je binnen 48 uur een reactie naar de dader geeft. Vroegtijdige signalering en directe reactie naar de dader vanuit de leiding van de organisatie en/of betrokkene zelf blijkt bijzonder effectief te zijn. 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 je collega's kan misdragen.

Hoe reageren?

Na een agressie- en geweldsvoerval geef je binnen 48 uur een lik-op-stuk-reactie naar de dader. Een lik-opstuk-reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke dan wel een strafrechtelijke reactie. Enkele voorbeelden:

- informele berisping: mondelinge of schriftelijke waarschuwing;
- civielrechtelijke reactie: burgerrechtelijke procedure om de dader aansprakelijk te stellen;
- strafrechtelijke reactie: de dader door de politie laten oppakken en bestraffen met eventuele gevangenisstraf afhankelijk van de rechtelijke uitspraak.

2 Overweeg om melding of aangifte te doen bij de politie

Waarom aangifte?

Als een van je werknemers het slachtoffer wordt van een misdrijf is het belangrijk dat de dader wordt aangepakt. Agressie en geweld tegen de publieke taak behoren immers niet te worden getolereerd. Aanpakken van de dader kan alleen als politie en justitie van het voorval op de hoogte zijn. Soms lukt het niet om de dader aan te pakken omdat de dader onbekend is gebleven of omdat er onvoldoende bewijs is. In die gevallen is het toch van belang aangifte te doen, omdat alleen zo inzicht ontstaat in aard en omvang van geweld tegen de publieke taak. Een veilige publieke taak is van levensbelang voor een leefbare samenleving.

Wanneer aangifte?

Voor alle strafbare vormen van agressie en geweld kan aangifte worden gedaan. Doe in ieder geval altijd aangifte bij bedreiging met ernstig geweld of de dood, mishandeling en wapengebruik. Doe ook altijd aangifte als er schade is die kan worden verhaald op de dader.

Dader past verbaal geweld toe:

	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Bedreigen (of dreigbrief)	Ja	Wanneer? Indien gedreigd wordt met <ul style="list-style-type: none"> • openlijk geweld (geweld in de openbaarheid door 2 personen of meer) • enig misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen en/of goederen of de verlening van diensten kan ontstaan • verkrachting • feitelijk aanranding van de eerbaarheid • enig misdrijf tegen het leven gericht • gijzeling • zware mishandeling • brandstichting • terrorisme 	artikel 285 sr (bedreiging)
Beledigen	Ja	Indien: <ul style="list-style-type: none"> • openbaar mondeling of • bij geschrift/afbeelding of • in tegenwoordigheid slachtoffer mondeling of door feitelijkheden of • door toe/aangeboden geschrift/afbeelding 	artikel 266/267 sr (belediging)
Schelden / schreeuwen	Onder omst.	Als het een belediging of bedreiging betreft	artikel 266, 267 en 285 sr
Vernederen	Onder omst.	Als het een belediging betreft	artikelen 266, 267 sr
Treiteren / pesten	Onder omst.	Als het een belediging betreft Als het stalkingachtige vormen aanneemt: <ul style="list-style-type: none"> • gericht op de persoon van de werknemer • diens persoonlijke levenssfeer wordt daarbij stelselmatig beïnvloed • houdt gedurende langere periode aan • heeft het oogmerk om die werknemer bang te maken, wat van werknemer gedaan te krijgen of die werknemer te beletten iets te doen 	artikelen 266, 267 sr artikel 285b sr (belaging, stalking) Eventueel artikel 179 sr (ambtsdwang)
Dwingend gedrag	Onder omst.	Indien het leidt tot dwang om een ambts-handeling door een ambtenaar te volvoeren of na te laten tegen van niet-ambtenaren	artikel 179 sr artikel 284 sr (dwang)
Chanteren	Onder omst.	Indien het leidt tot dwang om een ambts-handeling te volvoeren of na te laten	artikel 179 sr (ambtsdwang) artikel 317 sr (afpersing) artikel 318 sr (afdreiging)

Dader past fysiek geweld toe:

	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Duwen, trekken, vastgrijpen	Onder omst.	Als het gedrag pijn doet of letsel teweeg bracht 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 (bijvoorbeeld de weg versperren)	Onder omst.	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 (bijvoorbeeld meubilair of stenen)	Onder omst.	Indien gericht tegen slachtoffer, evt bedreiging of poging zware mishandeling/doodslag Als door het gooien een ambtsverrichting wordt afgedwongen kan dit ambtsdwang opleveren Indien verstoring openbare orde evt openlijk geweld Als de voorwerpen beschadigt 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 of Indien het om water of gas of rioolwerken oid betreft of Indien elektriciteitswerken i.g.v. brandstichting i.g.v. telecommunicatiewerken i.g.v. werken tbv openbaar verkeer of luchtverkeer i.g.v een gebouw	Art 350 sr Art 161 sr Art 161 bis ev Art 157159 sr Art 161 quinies ev Art 162163, 166169 sr Art 170171 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:

	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Diefstal eigendom	Ja		Art 310 sr ev
Een roofoverval	Ja		Art 312 sr ev
Bommelding	Ja		Art 142a lid 2
Seksuele chantage	Onder omst.	indien bedreigend met bv verkrachting i.g.v. verkrachting i.g.v. ontuchtige handelingen	Art 285 sr Art 242 sr Art 246 sr
Aanranding, betasting, knijpen ed	Ja	Indien het ontuchtige handelingen betreft	Art 246 sr
Discriminatie naar sekse	Onder omst.	Indien beledigend	Art 266/267 sr
Discriminatie naar huidskleur	Ja	Indien beledigend	Art 137c sr
Discriminatie naar geloofs- overtuiging	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 omst.	Indien beledigend	Art 266/267 sr

Verskil tussen aangifte en melding

Bij een aangifte stelt de politie aan de hand van de verklaring van de aangever een proces-verbaal op. De politie (in samenwerking met het Openbaar Ministerie) bepaalt vervolgens of er een dader kan worden opgespoord en vervolgd.

Als het incident geen strafbaar feit oplevert, kun je het incident wel bij de politie melden. Een melding wordt wel geregistreerd maar er wordt door de politie geen proces-verbaal gemaakt. Een melding leidt in beginsel niet tot een politieonderzoek en strafrechtelijke vervolging van de dader. Een melding kan ook anoniem worden gedaan. Informatie uit een melding kan wel worden gebruikt ten behoeve van landelijke geweldscijfers en dossieropbouw. Dit kan belangrijk zijn als er bijvoorbeeld meer aangiften of meldingen zijn tegen dezelfde dader.

Wie moet aangifte doen?

Aangifte kan worden gedaan 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.

Een ander adres opgeven?

De medewerker 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 politiebureau. Het adres van keuze komt 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 (in dit geval de medewerker) komt wel in het dossier te staan en de medewerker kan ten behoeve van de rechter-commissaris of ter terechtzitting worden opgeroepen in verband met zijn verklaring.

(Deels) anoniem aangifte doen?

Het is voor de werknemer in sommige situaties mogelijk om (deels) anoniem aangifte te doen.

Een anonieme aangifte of verklaring moet in het strafproces ten goede komen aan de waarheidsvinding en mag niet afdoen aan het recht op een eerlijk proces van de verdachte(n). De politie zal daarom altijd eerst nagaan waardoor de wens van de werknemer om (deels) anoniem aangifte te doen, wordt ingegeven. Voor de politie is het daarbij van groot belang om eerst duidelijk te krijgen of deze wens van de werknemer op gegronde redenen stoelt. Gelet op het bijzondere karakter van aangifte/verklaring onder nummer, zal de hulpofficier in een intakegesprek met de werknemer toetsen wat de (on)mogelijkheden zijn. Hij zal de werknemer wijzen op de grenzen van deze mogelijkheden en indien nodig meer passende alternatieven adviseren (bijvoorbeeld aangifte/verklaring op naam met domiciliekeuze adviseren).

Aspecten die een rol kunnen spelen bij het beoordelen of de werknemer gegronde redenen heeft om te vrezan voor represailles, overlast of belemmering in de uitoefening van zijn beroep zijn:

- de aard en ernst van het delict;
- aantal getuigen;
- de eventuele relatie tussen werknemer en verdachte(n);
- de antecedenten van de verdachte (indien bekend);
- de omstandigheden in de privésfeer van de werknemer.

Voor nadere informatie over de mogelijkheden voor het (deels) anoniem aangifte doen verwijzen wij naar de factsheet Veilige Publieke Taak en (gedeeltelijke) Anonimiteit in het Strafproces van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

3 Zorg ervoor dat eventuele schade verhaald wordt bij de dader

Waarom schade verhalen?

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

Welke schade verhalen?

Vaak is pas na weken helder welke schade je als werkgever lijdt. Het is van belang dat je bijhoudt welke kosten je maakt. Het gaat dan om loonkosten, re-integratiekosten, medische kosten en materiële schade. Dit zijn de vier kostensoorten die je kunt verhalen op de dader. Doe ook altijd aangifte. Dat is van belang voor de mogelijkheden om schade te verhalen op de dader.

4 Ga zorgvuldig om met contacten met de pers

Volg hierbij de interne afspraken. In de regel mogen directe collega's en leidinggevende geen mededelingen aan de pers doen. De pers dient doorverwezen te worden naar de directie of een (daarvoor aangewezen) communicatiemedewerker.

Meer weten?

Wil je meer weten? Raadpleeg dan 'veilig, gezond en plezierig werken in de ambulancezorg'.