

AGRESSIEPROTOCOL



Wanneer is het agressieprotocol van toepassing?

Het agressieprotocol is van toepassing als er agressie en geweld in het spel is. Agressie van cliënten en bezoekers tegen medewerkers. Dit protocol dient ook als het geweld toevallig buiten werktijd plaats vindt. En ook indien men situaties verwacht waarbij agressie en geweld aan de orde zou kunnen zijn is het agressieprotocol van toepassing.

Beheersing en preventie van agressie in de pedagogische setting van behandeling of residentiële zorg komen in dit document niet aan bod.

Wat verstaan we onder agressie en geweld? Hieronder een illustratie van gedrag waarbij het agressieprotocol van toepassing is.

I (non-) Verbale agressie	
Beledigen	Schelden; beledigen; middelvinger geven; dreigende opmerkingen maken (niet op de persoon gericht); kwetsen; aanhoudend grieven; krenken; aanhoudend kleineren; zwart maken; aantasten in goede naam of eer; aanhoudend plagen, pesten of sarren; discrimineren naar herkomst, seksuele geaardheid, religie of fysieke kenmerken; ongewenste seksuele aandacht. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, brief, fax of email vallen hieronder.
Vernederen	
Smaad	
Treiteren	
Discrimineren	
Seksuele intimidatie	
II Persoonsgerichte bedreiging	
Dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag	Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; het openlijk dragen van een wapen (pistool, mes, gevaarlijke hond e.d.); dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van taken; opzettelijk bemoeilijken en / of onmogelijk maken van uitvoeren van taken, huisvredebreuk gepleegd aan een voor publiek bestemd gebouw (toegang verschaffen, zonder toestemming), schennis van de goede zeden, dreigen met schoppen, slaan en stompen, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, telefoon, weblog, blog, brief, email en fax vallen onder deze definitie.
Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen	
Lokaalvredebreuk	
Schennis der eerbaarheid	
Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden	
Stalken	
III Fysieke agressie	
Mishandeling	mishandeling, verwonden, schoppen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen en gericht gooien met voorwerpen, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, duwen, trekken en grijpen, spugen, bijten of krabben, slaan, stompen en schoppen, een kopstoot geven.
Verwonden, pijn veroorzaken	
Aanranden	
Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen	
Wapengebruik	
Vernielen	

AGRESSIEPROTOCOL



Vorbereiding omgang agressieve cliënten

Indien men verwacht met agressie en geweld geconfronteerd te worden, worden de volgende regels gehanteerd.

Bij bezoek op locatie

- Vooraf bepalen of een waarschuwing van de politie nodig. Leg in dat geval vast bij welke situatie assistentie van de politie wordt ingeschakeld.
- Laat informatie achter op kantoor (bezoekadres, begin- en eindtijd bezoek, mobiele telefoonnummer)
- Huisbezoek of bezoek op locatie (school, club et cetera) altijd in aanwezigheid met collega of politie
- Mobiele bereikbaarheid
- Neem geen spullen mee waaruit je identiteit of die van collega's is af te leiden.

Bij ontvangst op kantoor

- Cliënten worden niet buiten kantooortijd ontvangen. Als dit toch nodig is dan moeten voldoende collega's stand-by zijn.
- Vooraf bepalen of gesprek alleen dan wel in aanwezigheid van collega wordt gevoerd.
- Vooraf bepalen of een waarschuwing van de politie nodig. Leg in dat geval vast bij welke situatie assistentie van de politie wordt ingeschakeld.
- Vooraf bepalen in welke ruimte het gesprek plaats vindt met het oog op de veiligheid.
- Waarschuw vooraf benodigde collega's.
- Vang de cliënt op bij de balie, voorkom wachttijd, en neem de cliënt direct mee naar de spreekkamer.
- Zorg dat jezelf altijd bij de deur zit.

Agressiehantering en de-escalatie

Door op een juiste manier te reageren, kunt u verdere spanningsopbouw bij de cliënt mogelijk voorkomen. Hoe sneller u de toenemende spanning opmerkt, des te groter de kans dat het u lukt de spanningsopbouw te stoppen of af te bouwen ('de-escaleren'). Bij het de-escaleren zijn er vier fases:

Fase 1: Kalmeren.

U probeert de cliënt te kalmeren door de strijd te negeren, contact te maken en actief te luisteren. U toont op deze manier respect voor de cliënt door naar hem te luisteren en hem

AGRESSIEPROTOCOL



serieus te nemen. In veel gevallen zal deze aanpak een kalmerend effect hebben op de cliënt. Soms is collegiale inmenging in het gesprek nodig en noodzakelijk. Dit 'collegiale bemoeirecht' toont aan dat u er niet alleen voor staat.

Fase 2: Grens stellen.

Als de cliënt toch doorgaat, begint fase twee. Nu moet u de cliënt vragen ook naar u te luisteren en te stoppen met zijn gedrag.

Fase 3: Consequenties aangeven.

Als de cliënt doorgaat met zijn agressieve gedrag, begint fase drie. U geeft aan dat de cliënt kan kiezen tussen een oplossing zoeken of het gesprek staken. U kunt duidelijk aangeven welk gedrag u wel en welk gedrag u niet accepteert.

Fase 4: Alarm slaan.

Als deze drie stappen geen zichtbaar effect hebben, dan zorgt u voor uw eigen veiligheid. U bepaalt zelf:

- op welk moment u het contact verbreekt
- het gesprek beëindigt
- weggaat, hulp inschakelt of alarm slaat.

U neemt geen onnodige risico's. Als grens geldt: als iemand u persoonlijk bedreigt, beëindigt u het gesprek onmiddellijk.

Agressie-incident: hulp inschakelen

Collega's of leidinggevende inschakelen

Er zijn verschillende mogelijkheden om collega's of leidinggevende in te schakelen:

Preventieve aanwezigheid

Dit is de meest milde vorm van collegiale ondersteuning. U zet deze methode in als hij verwacht dat een cliënt mogelijk agressief zal reageren. U zorgt er dan voor dat een of enkele collega's zichtbaar en/of hoorbaar in de directe omgeving aanwezig zijn, zodanig dat dit zelf geen agressie uitlokt. Op het moment dat de spanning bij de cliënt oploopt, bijvoorbeeld doordat hij luider gaat spreken, kan een van de collega's even het hoofd om de hoek steken "ik vind het niet goed dat u zo tekeer gaat tegen mijn collega...". Voor de cliënt wordt zo de drempel verhoogd om agressief gedrag te vertonen.

AGRESSIEPROTOCOL



Neutrale derde partij/passief.

Het kan zeer de-escalerend werken als u een collega die te maken heeft met een agressieve cliënt, te hulp schiet. U moet wel vooraf inschatten of het echt nodig is. Kan uw collega zelf de situatie oplossen? U blijft in de buurt.

Neutrale derde partij/de-escaleren

Het kan goed zijn een collega te helpen om verdere escalatie te voorkomen. U gaat dan een actieve rol spelen in het de-escaleren. U stelt zich op als neutrale partij en laat eerst de cliënt vertellen wat er aan de hand is. De collega die bij het incident betrokken is, blijft rustig wachten. Het eerste doel van u als derde partij is de cliënt te laten uitrazen. Dit neemt 'de druk van de ketel'. U mag zich niet laten verleiden een mening te geven over de kwestie en geen uitspraken doen over wie er gelijk heeft. Als de cliënt tot bedaren is gekomen, kan uw collega zijn verhaal doen. Het doel is uiteindelijk tot een afspraak te komen waarin iedereen zich kan vinden.

Neutrale derde partij/afleiden en wegleiden.

Soms is het wenselijk om een agressieve cliënt weg te halen uit een bepaalde ruimte. Bijvoorbeeld omdat de agressie teveel onrust veroorzaakt bij andere bezoekers. Soms lukt dat als derde partij het beste. U roept als derde partij nog geen weerstand op en kan daardoor beter met een dergelijk voorstel komen. Vooral als het vanwege de werkzaamheden onmogelijk is voor uw collega om ergens anders heen te gaan, kan het belangrijk zijn dat u als derde partij deze rol pakt.

Ingrijpen in een conflict tussen twee cliënten, bezoekers.

Als u wilt ingrijpen in een conflict, bijvoorbeeld tussen twee cliënten, is het wenselijk om met minimaal twee personen te zijn. Het is dan belangrijk dat u van elkaar weet wat u gaat doen en dat u op elkaar kunt vertrouwen. U moet daarom vooraf, al is het maar voor enkele seconden, even de tijd nemen om met elkaar af te stemmen. U kunt proberen zo snel mogelijk de ruziënde partijen te scheiden, waarna u zich kunt richten op het kalmeren. In dit soort gevallen is het goed een 'veilige spreekkamer' te gebruiken. Dat is een spreekkamer met twee uitgangen, een alarmknop, een overspringbeveiliging, voldoende ramen om informele sociale controle mogelijk te maken, en ontdaan van gevaarlijke voorwerpen. In alle gevallen geldt: eigen veiligheid gaat voor!

Politie inschakelen

In noodgevallen, bel 112, en voor andere niet spoedeisende gevallen 0900-8844. Dit zijn landelijke procedures. Bij 112 wordt eerst gevraagd wie er nodig is: politie, brandweer of

AGRESSIEPROTOCOL



ambulance. Het is belangrijk dat u goed omschrijft wat er gaande is. Dus “de dader loopt hier nog rond” of “we hebben de dader vastgegrepen”. “Er is één persoon gewond aan...”. Als de dader(s) van ernstig geweld nog aanwezig of in de omgeving zijn, is dit in de meeste politieregio’s een noodgeval. Zeker als eerdere ervaringen al het beeld geven van een onberekenbare persoon.

Fysiek ingrijpen

Het uitgangspunt is dat u nooit geweld gebruikt. Indien u persoonlijk wordt aangevallen, mag u zichzelf wel bevrijden of verdedigen. De toegepaste kracht moet in verhouding staan tot wat u wordt aangedaan en u moet geen andere mogelijkheid hebben om uw doel te bereiken.

Aanhouden bij heterdaad

Om te voorkomen dat de cliënt de benen neemt, mag u de cliënt aanhouden. Daarbij mag u dwang uitoefenen, bijvoorbeeld door de cliënt tegen de grond te houden. Het gebruikte geweld mag niet verder gaan dan nodig is om te bereiken dat de cliënt er niet vandoor gaat.

“Op grond van artikel 53 van het Wetboek van Strafvordering is bij ontdekking op heterdaad iedereen bevoegd een verdachte aan te houden. De aangehoudene moet wel ‘onverwijd’ aan de politie worden overgedragen. Zowel politiemensen als officieren van justitie zijn in de praktijk coulant tegenover medewerkers die het initiatief hebben genomen om iemand aan te houden.

Geweld

Er is geen duidelijke grens waar de geweldstoepassing moet ophouden. Zodra de cliënt/verdachte zich heeft overgegeven of weerloos is, is het doel bereikt en is er geen geweld meer nodig. Dat geldt voor een aanhouding door de politie maar ook voor een aanhouding door u. Wanneer het geweld doorgaat nadat iemand is aangehouden, slaat het om in redeloos geweld. “Een aanhouding door een burger is prima, maar wat niet mag is dat de aangehoudene vervolgens een paar flinke klappen na krijgt. Of dat nou is omdat iemand stoom moet afblazen of omdat hij het idee heeft dat hij zelf de verdachte moet straffen, zulk geweld is niet toelaatbaar.”

Noodweersituatie: “Niet strafbaar is de werknemer die een feit begaat, geboden door de noodzakelijke verdediging van eigen of andermans lijf, eerbaarheid of goed tegen ogenblikkelijke, wederrechtelijke aanranding”. Wetboek van Strafrecht art. 41 lid 1. De rechter toetst uiteindelijk of het toegepaste geweld in verhouding staat tot dat wat is aangedaan.

AGRESSIEPROTOCOL



Afhandelen: opvang en nazorg

Opvang

Direct na een incident moet de veiligheid hersteld worden en de betrokken werknemer(s) steun krijgen. De leidinggevende is hiervoor in principe verantwoordelijk. De taken van de leidinggevende voor de eerste opvang zijn als volgt:

- Zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken werknemer(s), bijvoorbeeld door de werknemer naar huis te brengen. Dit betekent dat de leidinggevende de werknemer niet zelf of met het openbaar vervoer naar huis laat gaan.
- Zorgt dat de werknemer zijn verhaal kwijt kan.
- Zorgt ervoor dat de werknemer(s), indien nodig, wordt begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en dat in geval van heftige gebeurtenissen ook de traumaopvang start.
- Streeft ernaar dat de werkvloer niet onderbezet raakt bij de verzorging van de betrokkene(n).
- Biedt aan om de werknemer te begeleiden bij het doen van aangifte. Ook kan iemand namens de organisatie aangifte doen (zie ook de brochure Reactiemogelijkheden, te vinden op www.veiligepublieketaak.nl).
- Zorgt ervoor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast.
- Zorgt dat het agressieregistratieformulier wordt ingevuld.
- Vraagt na afloop aan de betrokkene(n) of hij nog wat kan doen.
- Organiseert eventueel overname van taken.
- Gaat na of er nog andere werknemers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident).
- Zorgt voor een briefing van betrokken partijen. Gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Voorkomt dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen.

Let op: de eerste opvang dient zo snel mogelijk tot stand te komen. Spreek duidelijk af wat de te verwachten opkomsttijden zijn, dat wil zeggen, de tijd die verstrijkt tussen oproep en aankomst van de hulpverlener (collega, leidinggevende, beveiliging, politie).

Bij uitzonderlijke situaties van heftige agressie en geweld moet de leidinggevende het hogere management informeren en de inschakeling van hulpdiensten overwegen.

Nazorg

Algemeen

De impact van agressie en geweld op de menselijke psyche hangt af van veel factoren. Bijvoorbeeld van de ernst van het incident, hoewel ook schijnbaar lichtere incidenten een

AGRESSIEPROTOCOL



behoorlijke impact kunnen hebben. Ook eerdere ervaringen spelen een rol, hoe de werknemer in zijn vel zit, enzovoorts.

Het is niet altijd nodig de betrokken werknemer(s) direct onder medische begeleiding te stellen. Wel is het raadzaam hierover met deskundigen in contact te treden. Mensen hebben een groot natuurlijk zelf herstellend vermogen en zijn vaak goed in staat de schok zelf te boven te komen. Geef de werknemer(s) ondersteuning bij deze natuurlijke verwerking. Dat kan door het tonen van betrokkenheid door leidinggevende en collega's en/of de inzet van collegiale zelfhulpteams. Collegiale zelfhulpteams bestaan uit mensen met vergelijkbare ervaringen, die hun collega's kunnen helpen met bijvoorbeeld een luisterend oor of tips voor de verwerking. Het natuurlijke psychische herstel vraagt ongeveer één tot drie maanden. Is dit niet het geval, dan is het zinvol om een traumadeskundige in te schakelen. Bij ernstige voorvallen is het aan te bevelen direct een traumadeskundige in te schakelen.

Eerste gesprek binnen 72 uur

Degene die nazorg verleent, heeft de volgende taken:

- Het incident reconstrueren en vragen wat er gebeurd is.
- Voorlichting geven over het verwerkingsproces.
- Vragen hoe het thuis gaat.
- De mogelijkheden van steun in de eigen omgeving bespreken
- Informeren naar reacties uit de omgeving.
- De manier waarop de betrokkene het voorval verwerkt, bespreken.
- Een afspraak voor een vervolgesprek maken.

Tweede gesprek binnen 10 dagen

Degene die nazorg verleent, heeft de volgende taken:

- Vragen hoe de afgelopen periode er uit heeft gezien (de opvanger geeft indien nodig nogmaals uitleg over wat normale reacties zijn bij de traumaverwerking).
- De medewerker het verhaal nogmaals laten vertellen.
- De emoties van het slachtoffer kort bespreken.
- De reacties van de omgeving (werk en privé) bespreken.
- Een afspraak voor het laatste gesprek maken.

Derde gesprek binnen 6 weken

Degene die nazorg verleent, heeft de volgende taken:



AGRESSIEPROTOCOL

- Vragen hoe het momenteel gaat.
- Met het slachtoffer terugkijken op de afgelopen weken: wat is er allemaal gebeurd, hoe is de persoon met de situatie omgegaan?
- Samen met de medewerker een reconstructie maken van het verwerkingsproces.
- Welke conclusie heeft de medewerker uit de gebeurtenissen getrokken? Wat heeft hij of zij ervan geleerd? Is er een verandering opgetreden in zijn of haar normen, waarden en zingeving?
- De klachten inventariseren en beoordelen of er sprake is van een 'normale', redelijke verbetering. Niet alle klachten hoeven te zijn verdwenen, wel moet het incident niet steeds meer op de voorgrond staan. Reacties die kunnen duiden op een vergroot risico voor een posttraumatisch stresssyndroom zijn: angstig zijn of het hebben van concentratieproblemen, nachtmerries, herbelevingen en/of flashbacks.
- Beoordelen of hij de nazorg kan afsluiten of dat doorverwijzing zinvol is.

Afhandelen: registreren

Vul een agressieregistratieformulier in als u slachtoffer of getuige bent van agressief gedrag. Doe dit ook in die gevallen dat u zelf 'niet geraakt werd', of zich niet gestoord heeft aan het gedrag.

Afhandelen: reageren

Er zijn verschillende manieren waarop uw organisatie om kan gaan met agressieve cliënten:

- Waarschuwen
- Verwijderen uit het gebouw
- Dienstverlening staken
- Diverse verboden
- Gebiedsverbod
- Pand- of toegangsverbod
- Reis- of verblijfsgebod.

Afhandelen: aangifte doen

Aangifte

- U doet altijd aangifte bij de politie als er sprake is van ernstige geweldsincidenten of – delicten en besmettingsincidenten, dat wil zeggen bij:
 - fysiek geweld;



AGRESSIEPROTOCOL

- bedreiging met (wapen)geweld;
- afpersing of diefstal met geweld;
- gijzeling;
- opruiing;
- belediging van een medewerker in functie.
- Leidinggevende, slachtoffer en zonodig juridisch adviseur bereiden de aangifte voor. Verzamel bewijsstukken en noodzakelijke informatie en stel een minutieuze beschrijving van het gebeurde op).
- Bent u of het slachtoffer niet in staat om aangifte te doen dan neemt de organisatie contact op met de politie om te overleggen.

Domicilie kiezen

Maak een keuze in het domicilie bij de aangifte. Dat wil zeggen dat het slachtoffer er voor kan kiezen om in plaats van het privéadres het adres van de organisatie in het proces-verbaal op te nemen (zodat de dader niet het adres van het slachtoffer te weten kan komen).

Afhandelen: schadeverhalen

Verhaal schade van het slachtoffer

Het slachtoffer kan besluiten om de schade te verhalen. De schade kan bestaan uit de materiële schade (zoals de schade aan eigendommen, fysieke schade, geneeskundige kosten, verlies aan inkomsten) en immateriële schade.

Het slachtoffer kan als benadeelde van een geweldsincident op drie manieren zijn schade verhalen:

- Zich voegen als benadeelde partij in de strafzaak tegen de dader
- Een civiele procedure opstarten
- Schadefonds Geweldsmisdrijven

Verhaal schade van de werkgever

De schade van de werkgever kan bestaan uit de schade door uitval van de medewerker en de schade aan materieel, materiaal en de proceskosten.

Verhalen op de dader

Onderzoek middels verhaalsonderzoek of verhalen op de dader zinvol is (of de moeite, tijd en geld opwegen tegen de opbrengsten).



AGRESSIEPROTOCOL

Verhaal op de verzekeraar

Als de dader niet bekend is of als de dader geen verhaal biedt, kan wellicht de verzekering van de werkgever tegen wettelijke aansprakelijkheid een oplossing bieden.

Afhandelen: omgang pers

Medewerkers hebben een signalerende functie. In overleg met onder meer de afdeling communicatie worden vervolgstappen bepaald.

Daarbij worden de volgende richtlijnen gehanteerd:

- Als een cliënt de media dreigt in te schakelen: probeer de onderliggende doelen en motieven van cliënt helder te krijgen en informeer de organisatie
- Als zonder voorkennis er media-aandacht is (stukken in de krant) dan informeert de medewerker de organisatie.
- Als een journalist rechtstreeks contact opneemt met een medewerker: dan staat de medewerker de journalist niet te woord maar verwijst door naar de afdeling communicatie.
- Potentieel mediagevoelige zaken worden intern gemeld.