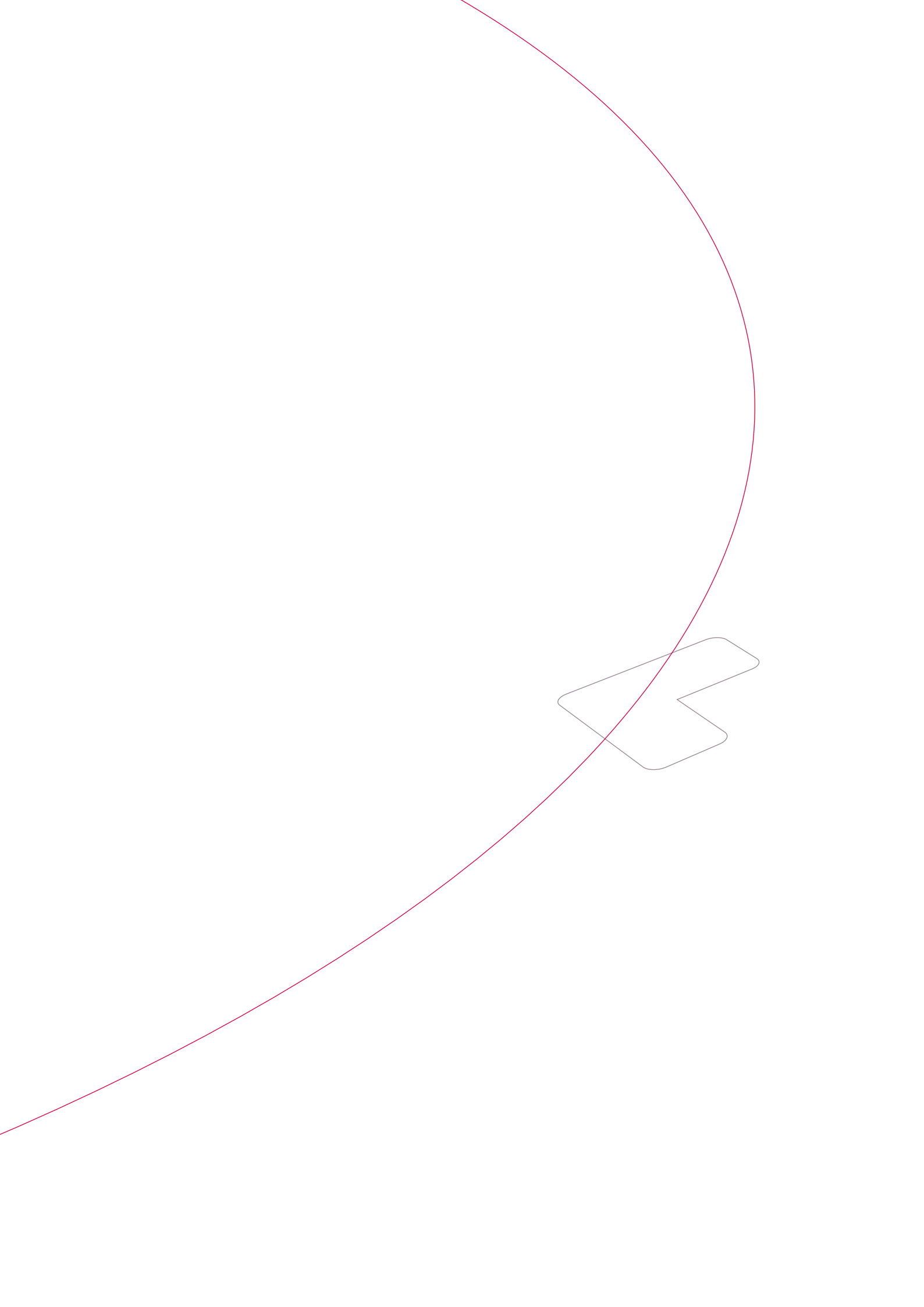


Agressie Diagnosemodel

maatregelen Veilige Publieke Taak



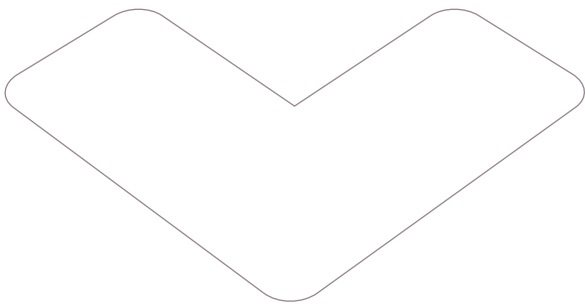
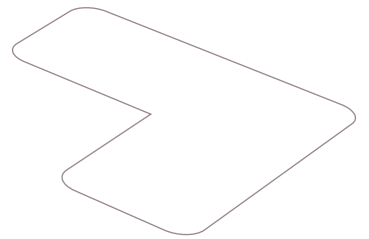
expertisecentrum
veilige publieke taak

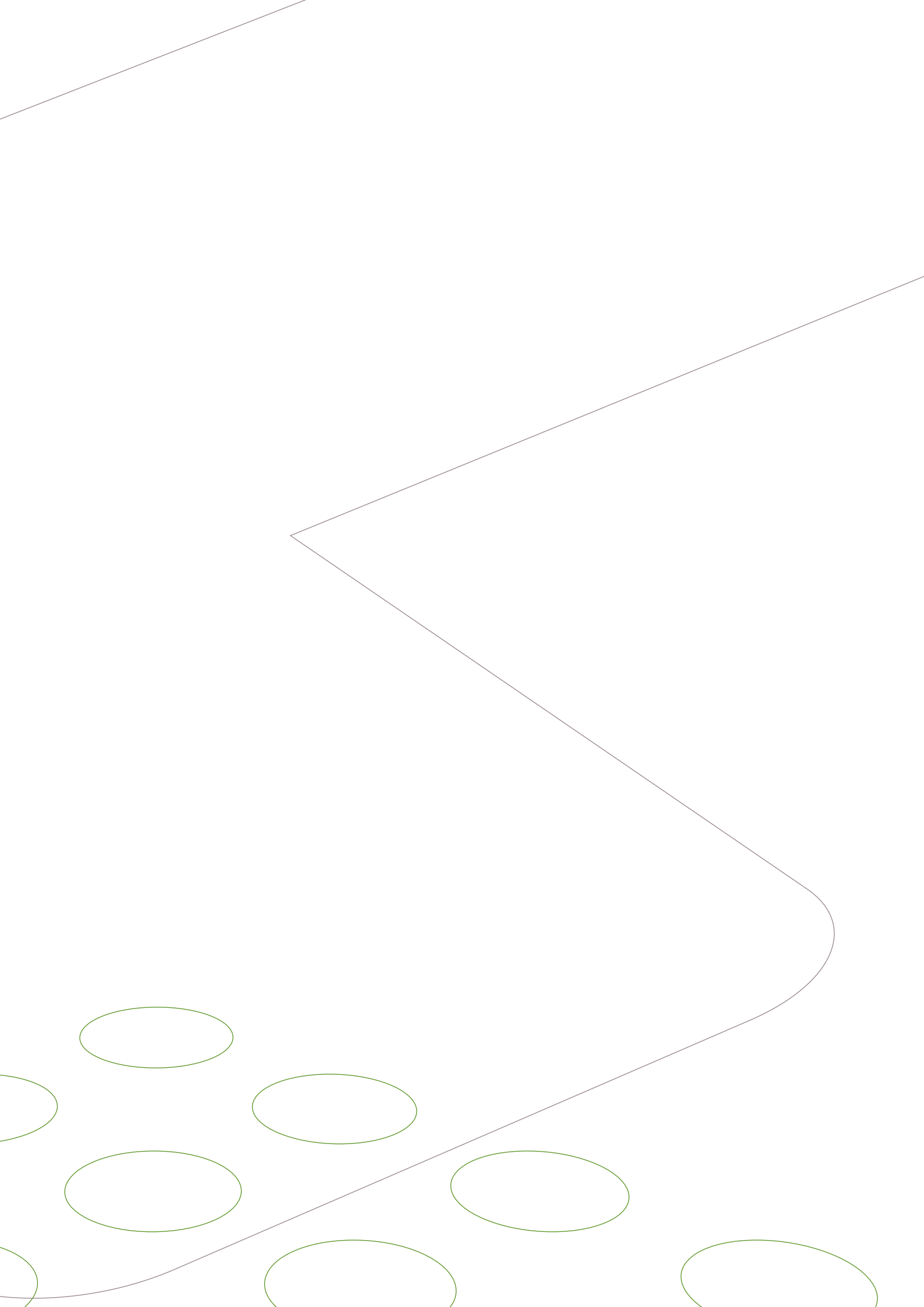




Agressie Diagnosemodel

maatregelen Veilige Publieke Taak





Inhoud

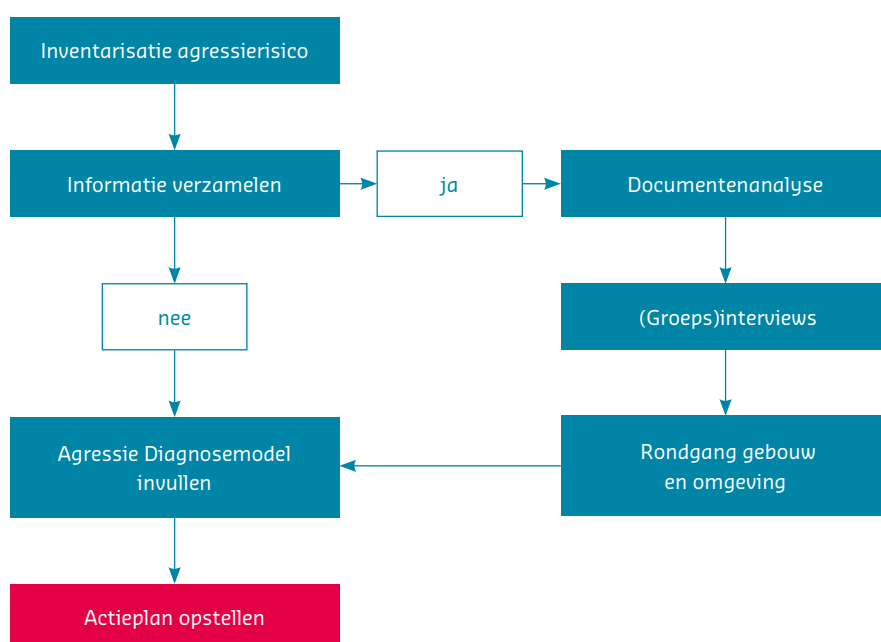
1 Agressie Diagnosemodel	6
1.1 De stappen	
2 Inventarisatie agressierisico	7
2.1 Aan de slag	
2.2 Naar aanleiding van het ingevulde schema, wat kan u daaruit concluderen?	
2.3 Documenten verzamelen	
2.4 Documentenanalyse	
2.5 Vastleggen van bevindingen	
2.6 Vragen naar aanleiding van uw bevindingen	
3 (Groeps)interviews	12
3.1 Keuze gesprekspartners	
3.2 Voorbereiding van de gesprekken	
3.3 Voorbeeldvragen en gespreksonderwerpen	
3.4 Verslaglegging	
4 Rondgang gebouw en omgeving	16
4.1 Redenen	
5 Agressie Diagnosemodel	17
5.1 Uitzonderingen op de regel	
5.2 Agressie Diagnosemodel invullen	
5.3 Eindoordeel Agressie Diagnosemodel	
6 Actieplan opstellen	26
6.1 Voorbeeld opzet actieplan	

1 Agressie Diagnosemodel

Met dit Agressie Diagnosemodel kunt u vaststellen of het agressiebeleid in uw organisatie aan de eisen van de Arbowet voldoet.

U bepaalt zelf welke informatie u nodig hebt. Vindt u dat u al een goed beeld hebt van de situatie in de organisatie, dan kunt u direct met het diagnosemodel aan de slag. Is dat niet het geval, dan kunt u aanvullende informatie verzamelen via een documentenanalyse, (groeps)gesprekken en/of een rondgang door het gebouw en de directe omgeving. Hoe u dat doet, leest u in dit diagnosemodel.

1.1 De stappen



2 Inventarisatie agressierisico

Bij het vaststellen van het agressierisico kunt u de informatie uit het agressie-registratiesysteem van uw organisatie gebruiken.

2.1 Aan de slag

Beschikt de organisatie over een agressie-registratiesysteem?

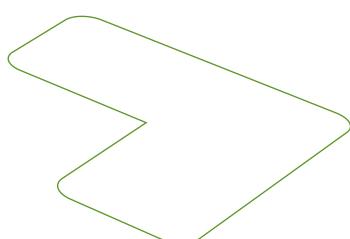
ja nee

Worden incidenten geregistreerd?

ja nee deels

U kunt ook tijdens de (groeps)interviews (zie hoofdstuk 3) aandacht besteden aan de aard en omvang van de agressie. Maak indien mogelijk onderscheid tussen aard en frequentie van de agressieve incidenten. Vul vervolgens onderstaande tabel in. Door de scores te vergelijken met de frequentie, kunt u vaststellen of er sprake is van een agressierisico.

Inventarisatie aard en omvang van de agressie	Aantal incidenten per jaar (geschatte)	Er is sprake van risicovolle situaties wanneer de frequentie is
Licht verbale agressie , zoals: fel in discussie gaan, beledigen, uitschelden, verwensingen uiten, schreeuwen. Zware verbale agressie , zoals: intimideren, dreigen, treiteren, pesten, stalken, gezinsleden bedreigen, discriminatie.		2 per week
Lichte vormen van fysieke agressie , zoals: duwen, fysiek hinderen.		1 per maand
Zware vormen van fysieke agressie , zoals: slaan, schoppen, krabben, bijten, doorgang blokkeren, aanranden, verwonden, gooien met huisraad.		ooit
Agressie met gevaarlijke middelen , zoals: mes, pistool, knuppel, hond, wurgpoging.		ooit
Secundaire traumatisering , zoals: getuige zijn van agressie, maar ook erover horen, zien of lezen dat bezoekers of collega's slachtoffer zijn geweest van agressie.		2 per maand
Totaal aantal incidenten per jaar		



2.2 Naar aanleiding van het ingevulde schema, wat kan u daaruit concluderen?

Binnen de organisatie is er sprake van een agressierisico.

- ja
- nee

Welk vorm agressie komt het meest voor:

- verbale agressie
- fysieke agressie
- agressie met gevaarlijke middelen
- secundaire traumatisering

Het agressierisico betreft:

- alleen afdelingen met direct klant contact, ja/ nee
- ook andere afdelingen, namelijk:

Kunt u een voorbeeld geven van een veel voorkomende vorm van agressie?

2.3 Documenten verzamelen

In de onderstaande documenten kunt u informatie vinden over het beleid rond agressie en onveiligheid.

Beleidsdocumenten	Aanwezig: ja / nee?
Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E)	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Plan van aanpak bij RI&E	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Agressie-incidentenregister	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Protocol 1 ^e opvang en nazorg	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Huisregels/gedragscode(s)	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Sanctiebeleid	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Afspraken over werkoverleg	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Beleid rond competentieversterking	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Klachtenregeling	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Procedure inschakelen vertrouwenspersoon	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Het scholingsprogramma	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Het inwerkprogramma nieuwe medewerkers	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Overige . . .	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

2.4 Documentenanalyse

Let bij het analyseren van de documenten vooral op beleidsnotities, protocollen en afspraken die verwijzen naar onderdelen van het agressiebeleid. De onderstaande tabel geeft aan welke beleidsafspraken u mag verwachten.

2.5 Vastleggen van bevindingen

Geef in de tabel aan welke beleidsafspraken u bent tegengekomen en welke u mist.

1 Registratie van agressie	aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
Instructies voor melden en registreren	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Afspraken over opstellen incidentenrapportages	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk

2 Opvang en nazorg	aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
Instructies hoe te handelen bij de eerste opvang	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Instructies over het alarmeren en inschakelen van assistentie	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Procedures rond nazorg en begeleiding van slachtoffers	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Werkwijze bedrijfsopvangteam	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Afspraken met derden, zoals politie, arbodienst	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk

3 Teambespreking	aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
Afspraken over werkoverleg	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Ondersteuning van het team	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk

4 Veilige werkprocessen	aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
Huisregels en gedragsvoorschriften voor bezoekers en medewerkers	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Afspraken over opleggen van sancties	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Werkvoorschriften voor risicovolle taken	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Veiligheidsinstructies voor het omgaan met agressief gedrag/agressieve bezoekers	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Afspraken over minimale bezetting c.q. alleen werken en werken buiten	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Regels voor het omgaan met veelplegers	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk

5 Een veilige werkomgeving	aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
Afspraken over toegangsbeheer	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Afspraken over controle en onderhoud van veiligheidsvoorzieningen, zoals alarmsystemen	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Procedures bedrijfshulpverlening	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk

6 Competentieversterking	aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
Afspraken over (bij)scholing van medewerkers	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Afspraken over instructie van nieuwe medewerkers	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Afspraken over persoonlijke ontwikkelingsplannen (POP's)	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk

7 Beleid ontwikkelen en verankeren	aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
RI&E met een paragraaf over agressie en onveiligheid	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Actieplan op basis van de RI&E	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Intentieverklaring directie	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Sociaal jaarverslag	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Rapportage vertrouwenspersoon	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk
Rapportage bedrijfsopvangteam/ bedrijfsopvanger(s)	<input type="radio"/> aanwezig <input type="radio"/> ontbreekt <input type="radio"/> anders, namelijk

2.6 Vragen naar aanleiding van uw bevindingen

Hebt u nog vragen over de maatregelen, wilt u in de praktijk toetsen of het beleid wordt nageleefd of wilt u een nadere toelichting op wat u gelezen hebt?

Noteer deze vragen hieronder.

Wat wilt u nog te weten komen?

Wie wilt u daarover spreken in de organisatie?

3 (Groeps)interviews

Een (groeps)interview is een goede manier om de meningen, opvattingen en ervaringen van medewerkers rond het agressiebeleid te inventariseren.

3.1 Keuze gesprekspartners

Bij het selecteren van gesprekspartners kunt u denken aan:

- de directeur
- de OR of een afvaardiging daarvan
- de preventiemedewerker
- de P&O-functionaris
- leidinggevend, teamcoördinatoren of een afvaardiging daarvan de bedrijfsarts
- teams waar agressierisico's spelen of een afvaardiging daarvan

3.2 Voorbereiding van de gesprekken

Zorg ervoor dat een gesprek nooit langer dan anderhalf uur duurt: na verloop van tijd verslapt de aandacht, zowel van de interviewer als de geïnterviewde.

Zorg ervoor dat u tijdens de gesprekken informatie krijgt die u kunt gebruiken om:

- de scan (zie verderop) zo goed mogelijk in te vullen;

- een betere inschatting te maken van de aard en de omvang van de agressie;
- een beeld te krijgen van de betrokkenheid bij en het draagvlak voor het agressiebeleid;
- te bepalen wat de beste maatregelen en prioriteiten zijn;
- een beeld te krijgen van de manier waarop het beleid in de praktijk wordt uitgevoerd;
- belangrijke meningen en opvattingen van geïnterviewde te inventariseren;
- eventuele verschillen in opvattingen tussen de verschillende groepen in kaart te brengen.

3.3 Voorbeeldvragen en gespreksonderwerpen

Stel van tevoren een aantal vragen op. Daar kunt u tijdens het gesprek op terugvallen.

Zet daarbij de volgende thema's centraal:

- aard en omvang van de agressie;
- de risico's van het werken met bepaalde bezoekers, situaties of taken;
- het huidige beleid;
- de gewenste maatregelen.

Vraag net zolang door tot u voldoende feitelijke, concrete informatie over het thema hebt. Laat de geïnterviewde zo veel mogelijk concrete beschrijvingen geven van incidenten, gedrag, emoties, gedachten, maatregelen en werkprocessen.

Voorbeeldvragen

Vraag teams en afdelingshoofden naar agressie-incidenten en maatregelen die voorkomen op de eigen afdeling. Vraag de directie en centrale stafleden naar agressie-incidenten bij de organisatie als geheel.

- Wat voor agressie van bezoekers maken medewerkers hier doorgaans mee (verbaal, fysiek, gewapend)? Hoe vaak?
- Wat is het ergste incident dat hier ooit is voorgekomen? Hoe lang is dat geleden? Vertel eens wat er toen gebeurde?
- Wat voor impact heeft die agressie op de betrokkene(n) (gehad), tijdens het incident en erna? Wat voelde(n) die voor stressverschijnselen? Hoe lang heeft/hebben de betrokkene(n) er last van gehad? Wat waren de klachten?
- Met welke bezoekers werken jullie? Zijn er bezoekers waarbij er sprake is van een

hoog agressierisico? Om wat voor agressie gaat het, hoe vaak? Is er een grote kans op secundaire traumatisering?

- Zijn er taken en momenten in het werk waarbij de kans op agressie hoog is? Welke zijn dat?
- Welke groepen medewerkers lopen vooral een hoog risico? Wat voor agressie maken zij mee (verbaal, fysiek, en/of gewapend)? Hoe vaak?
- Welke maatregelen kunnen er worden genomen op het gebied van registratie, opvang en nazorg, teambespreking, veilige werkprocessen, veilige werkomgeving, competentieversterking en ontwikkeling/verankering van het beleid? Werken die maatregelen goed?
- Welke maatregelen missen jullie of werken niet goed? Waarom?

3.4 Verslaglegging

Maak vervolgens een samenvatting van uw bevindingen uit de interviews.

1 Registratie van agressie
Maatregelen die volgens geïnterviewde aanwezig zijn:
Maatregelen die gewenst zijn:
Verschillen tussen geïnterviewde:
2 Opvang en nazorg
Maatregelen die volgens geïnterviewde aanwezig zijn:
Maatregelen die gewenst zijn:
Verschillen tussen geïnterviewde:
3 Teambespreking
Maatregelen die volgens geïnterviewde aanwezig zijn:
Maatregelen die gewenst zijn:
Verschillen tussen geïnterviewde:

4 Veilige werkprocessen

Maatregelen die volgens geïnterviewde aanwezig zijn:

Maatregelen die gewenst zijn:

Verschillen tussen geïnterviewde:

5 Een veilige werkomgeving

Maatregelen die volgens geïnterviewde aanwezig zijn:

Maatregelen die gewenst zijn:

Verschillen tussen geïnterviewde:

6 Competieversterking

Maatregelen die volgens geïnterviewde aanwezig zijn:

Maatregelen die gewenst zijn:

Verschillen tussen geïnterviewde:

7 Beleid ontwikkelen en verankeren

Maatregelen die volgens geïnterviewde aanwezig zijn:

Maatregelen die gewenst zijn:

Verschillen tussen geïnterviewde:

4 Rondgang gebouw en omgeving

Om de veiligheid in en rond het gebouw in kaart te brengen, kunt u een inspectieronde maken. Met de juiste organisatorische maatregelen, technische voorzieningen en bouwkundige aanpassingen kunt u (gevoelens van) onveiligheid grotendeels wegnemen.

4.1 Redenen

Er zijn verschillende redenen waarom medewerkers zich niet veilig voelen op de werkplek:

- sommige delen van het gebouw zijn onoverzichtelijk, waardoor iemand gemakkelijk kan worden overvallen;
- spreekkamers hebben geen vluchtwegen;
- medewerkers die te maken hebben met agressieve bezoekers beschikken niet over een alarm;
- er zijn geen goede middelen om de hulp van een collega in te roepen;
- bezoekers kunnen het gebouw vrij in- en uitlopen.

Schenk daarom tijdens uw inspectieronde aandacht aan de volgende onderwerpen:

- **omgevingsfactoren:** bereikbaarheid, parkeergelegenheid, onderhoud omgeving, ligging, staat van onderhoud, uitstraling;
- **toegang tot het gebouw:** entree, receptie, receptiediensten, bedoelde en onbedoelde toegang, wachtruimte balie, vluchtwegen;
- **indeling van het gebouw:** scheiding publiek/medewerkers, verstopplekken, routes door het gebouw;
- **voorzieningen in het gebouw:** brandmeldingsinstallatie, bedrijfshulpverlening, ontruiming-salarm, noodverlichting, hang- en sluitwerk, beglazing, cameratoezicht, inbraakbeveiliging;
- **wachtruimte en spreekkamer:** comfort, toezicht, vluchtweg, geluid, meubilair, alarmsysteem.

5 Agressie Diagnosemodel

Als u de voorgaande hoofdstukken hebt doorgewerkt, hebt u:

- een beeld van de aard en de omvang van de agressie;
- een beeld van het gevoerde beleid, zoals dat op papier staat;
- een beeld van de agressieproblematiek in de praktijk;
- een globale indruk van bouwtechnische, materiële en organisatorische aspecten.

Nu beoordeelt u het agressiebeleid van de organisatie. Hoe groter het aantal positieve antwoorden des te beter het gevoerde beleid is.

U kunt de score berekenen met de volgende formule:

Totaal aantal vragen
----- x 100 % = %
Aantal positief beantwoorde vragen

_____	x 100% =	_____ %
-------	----------	---------

5.1 Uitzonderingen op de regel

Misschien is een bepaalde vraag niet op uw organisatie van toepassing. Bijvoorbeeld omdat u op een andere manier hetzelfde niveau van veiligheid weet te bereiken of omdat een bepaald agressierisico in uw organisatie niet voorkomt.

5.2 Agressie Diagnosemodel invullen

1 Registratie van agressie

Uitzondering op de regel?	Maatregel	Maatregel of goed alternatief aanwezig?
	Alle agressieve incidenten worden geregistreerd.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee/beperkt
	Medewerkers weten hoe en waar ze agressieve incidenten kunnen melden en registreren.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee/beperkt
	De medewerkers maken gebruik van het registratieformulier.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee/beperkt
	De organisatie heeft een coördinator aangewezen die de meldingen verzamelt, registreert en analyseert.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee/beperkt
	De coördinator maakt minimaal één keer per jaar een overzicht van alle meldingen. Daarvan maakt hij een analyse voor de directie.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee/beperkt
	De teamcoördinator/leidinggevenden en de getroffen medewerkers zijn betrokken bij de incidentenanalyse.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee/beperkt
	Het overzicht en de analyse worden met de OR besproken.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee/beperkt
	De analyse vormt de basis voor het evalueren en bijstellen van het beleid.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee/beperkt
	Op basis van de analyse stelt de organisatie streefcijfers vast voor het aantal incidenten per jaar/per medewerker.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee/beperkt

2 Opvang en nazorg

Uitzondering op de regel?	Maatregel	Maatregel of goed alternatief aanwezig?
Alarmeren		
	De organisatie beschikt over een alarmsysteem. Dit systeem zorgt ervoor dat medewerkers in geval van nood alarm kunnen slaan of persoonlijke assistentie kunnen invoeren.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Medewerkers weten hoe zij assistentie moeten invoeren bij (dreigende) agressie.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Ook ambulante medewerkers kunnen alarm slaan en assistentie invoeren.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Er zijn normtijden afgesproken voor de opkomsttijden van de assistentie.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Het functioneren en de opkomsttijden van assistentie en achterwachten worden regelmatig gecontroleerd.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Het alarmsysteem wordt regelmatig getest.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
1^e opvang		
	De instructies en procedures zijn vastgelegd en voor iedereen in te zien.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Leidinggevenden en medewerkers weten wat ze moeten doen om zelf eerste opvang te verlenen na een incident.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
Nazorg		
	Medewerkers die een incident melden, krijgen automatisch nazorg aangeboden. Zij bepalen zelf of ze daar gebruik van maken.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Medewerkers weten hoe zij het bedrijfsopvangteam kunnen inschakelen.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	De leden van het bedrijfsopvangteam zijn goed geïnstrueerd en hebben de juiste training gehad.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt

3 Teambespreking

Uitzondering op de regel?	Maatregel	Maatregel of goed alternatief aanwezig?
	Veiligheid staat regelmatig op de agenda van het teamoverleg.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Het team meldt en registreert alle incidenten.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Het team kent de risicovolle momenten en situaties in het werk en weet hoe het – indien nodig - moet handelen.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Het team stelt duidelijke grenzen aan het gedrag dat het nog acceptabel vindt.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Het team weet hoe het moet reageren op onacceptabel gedrag.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Binnen het team bestaat aandacht voor werkhouding en de relatie met veilig werken.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Het team heeft een veilige werksfeer. Individuele medewerkers kunnen uiting geven aan hun gevoelens van onveiligheid.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt

4 Veilige werkprocessen

Uitzondering op de regel?	Maatregel	Maatregel of goed alternatief aanwezig?
Huisregels en gedragscodes		
	Het team beschikt over huisregels. Gedragscodes vormen een onderdeel van deze huisregels.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	De gedragscodes zijn bekend bij alle medewerkers.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	De gedragscodes zijn bekend bij alle bezoekers .	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt

	Er is toezicht op de naleving van de gedragscodes.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Het team heeft afspraken gemaakt over sancties en/of andere maatregelen in geval van ongewenst gedrag.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Jaarlijks worden de gedragscodes met de werknemersvertegenwoordiging geëvalueerd.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
Risicovolle bezoekers groepen		
	Risicovolle aspecten van bezoekers groepen zijn geïnventariseerd en met medewerkers besproken.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Bij de intake van nieuwe bezoekers wordt de kans op het ontstaan van agressie of andere vormen van ongewenst gedrag vastgelegd.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Met veelplegers zijn individuele afspraken gemaakt om het aantal incidenten te verminderen.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Medewerkers worden geïnformeerd over bezoeker-agressierisico's	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
Risicovolle taken		
	Het team heeft een analyse gemaakt van het primaire werkproces en heeft vastgesteld welke taken en momenten risicovol zijn.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Het team heeft aangegeven hoe de agressierisico's kunnen worden geminimaliseerd.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Bij de intake wordt vastgesteld of aan de eisen van veilig werken wordt voldaan. Zowel wat betreft de noodzakelijke begeleiding als de vereiste vaardigheden van de medewerkers en de eisen aan gebouw en omgeving.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Er zijn afspraken gemaakt over de manier waarop bepaalde risicovolle taken moeten worden uitgevoerd.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Er wordt voldoende aandacht besteed aan het risico van secundaire traumatisering.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt

5 Een veilige werkomgeving

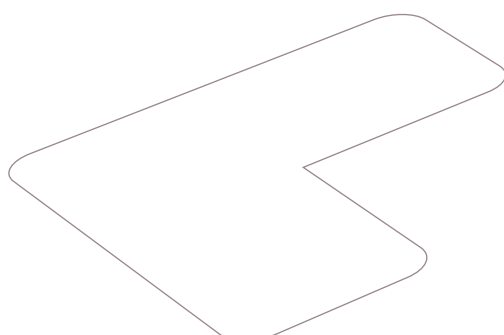
Uitzondering op de regel?	Maatregel	Maatregel of goed alternatief aanwezig?
	Is de omgeving van het gebouw in orde wat betreft de bereikbaarheid (per openbaar vervoer), parkeergelegenheid, afrastering, verlichting en onderhoud?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Is de toegang tot het gebouw in orde wat betreft overzicht over wie in- en uitgaan, controle op wie in- en uitgaan en richtingaanwijzers voor het publiek in het gebouw?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Is de indeling van het gebouw in orde wat betreft de scheiding tussen publiektoegankelijke en -gesloten ruimtes, overzichtelijkheid, verstoppingen, omvang van de ruimtes, vluchtwegen ?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Zijn de voorzieningen in het gebouw in orde wat betreft brandmelding, EHBO, ontruimingsalarm, noodverlichting, hang- en sluitwerk, beglazing, (cameratoezicht?) en inbraakbeveiliging?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Zijn de wachtruimtes en spreekkamers in het gebouw in orde wat betreft comfort voor bezoekers, privacy, toezicht, vluchtwegen, gevaarlijke voorwerpen, alarmknoppen?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Is de beveiliging van ambulant werkende medewerkers in orde wat betreft risico-inschatting, alarm, achterwacht, assistentie, bewaking/begeleiding, werkafspraken en traceersysteem?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt

6 Competentieversterking

Uitzondering op de regel?	Maatregel	Maatregel of goed alternatief aanwezig?
	<p>Hebben de medewerkers informatie gekregen over de risico's van agressie op het werk, zoals de risicofactoren van de bezoeker, de risicofactoren van bepaalde taken en handelingen, de risicofactoren in de omgeving en de gezondheidsrisico's?</p>	<p><input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt</p>
	<p>Hebben de medewerkers informatie gekregen over de preventieve maatregelen, zoals gedragsregels, sancties, technische maatregelen, organisatorische maatregelen?</p>	<p><input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt</p>
	<p>Hebben de medewerkers informatie gekregen over hoe ze moeten handelen bij een incident, zoals nabespreking met de agressor, opvang, klachtenregeling, melden, assistentie, bedrijfshulpverlening en aangifte?</p>	<p><input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt</p>
	<p>Hebben medewerkers voldoende kennis, inzicht en vaardigheden op het vlak van oorzaken van agressie, vroege signalering van agressie, de-escalatie van agressie, reductie van eigen acute stressreacties, gevolgen van agressie, traumaverwerking, verbale en fysieke weerbaarheid?</p>	<p><input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt</p>
	<p>Weten de medewerkers dat zij wettelijk verplicht zijn om de voorschriften, procedures en protocollen op het gebied van agressie na te leven?</p>	<p><input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt</p>

7 Beleid ontwikkelen en verankeren

Uitzondering op de regel?	Maatregel	Maatregel of goed alternatief aanwezig?
	Beschikt de organisatie over een RI&E en behandelt de RI&E het risico van agressie door bezoekers ?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Wordt de RI&E bijgehouden na reorganisaties van de gemeente/werkprocessen?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Heeft de organisatie een plan van aanpak opgesteld op basis van de RI&E?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Evalueert de organisatie jaarlijks het agressiebeleid en stelt het dit waar nodig bij?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Is er voldoende aandacht voor kwalitatief goede dienstverlening en cliëntgerichtheid?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Is er support van directie en management, bijvoorbeeld in de vorm van een intentieverklaring?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Is er in de organisatie een coördinator aangewezen voor het agressiebeleid?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt
	Zijn de taken en verantwoordelijkheden op het gebied van agressie per functionaris geëxpliciteerd en opgenomen in de taak- en functiebeschrijving?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> deels <input type="radio"/> nee / beperkt



5.3 Eindoordeel Agressie Diagnosemodel

Voor het eindoordeel vult u de onderstaande tabel in. Geef aan hoeveel vragen er in totaal zijn beantwoord. Geef in de volgende kolom aan hoeveel vragen positief zijn beantwoord en bereken de score.

onderdeel	Totaal aantal vragen	Positieve antwoorden	Score	Beoordeling
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
totaal				

Interpretatie score:

80 – 100% = goed

70 – 80 % = voldoende

50 – 60% = bijna voldoende

< 50% = onvoldoende

6 Actieplan opstellen

Op basis van de resultaten kunt u een actieplan opstellen. Daarin kunt u aangeven welke maatregelen nodig zijn om de veiligheid op de werkvloer te verbeteren. Zorg er daarbij voor dat het beleid over agressie en onveiligheid op alle onderdelen voldoet aan de wettelijk gestelde eisen.

Registratie van agressie
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:
Opvang en nazorg
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:
Teambespreking
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:
Veilige werkprocessen
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:
Een veilige werkomgeving
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:
Competentieversterking
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:
Beleid ontwikkelen en verankeren
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:



Colofon

Dit is een uitgave van het
Expertisecentrum Veilige Publieke Taak

Postbus 556
2501 CN Den Haag
T 070 376 57 00
www.evpt.nl

Ontwerp viervier



Juli 2013