



Agressie en onveiligheid **Praktijkids 5. Opvang en nazorg**

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Eerste opvang.....	3
3. Wie geeft de nazorg?	5
4. Opzetten van een bedrijfsopvangteam	6
5. Het drie-gesprekkenmodel	9
6. Veelgestelde vragen	11
7. Aangifte doen	14
8. Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden	15
9. Toetsingscriteria Opvang en Nazorg.....	17
10. Andere informatie over agressie en veiligheid	18



1. Inleiding

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

Deze praktijkgids is vooral bedoeld voor P&O-functionarissen maar is ook interessant voor andere medewerkers en leidinggevenden die op enigerlei wijze betrokken zijn bij agressie op het werk en de gevolgen daarvan. De richtlijnen in deze gids en de overige gidsen zijn niet vrijblijvend; de Arbeidsinspectie kan er gebruik van maken bij een controle. Met de checklist in hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** kunt u de status van de richtlijnen in uw organisatie bepalen.

Het belang van nazorg

Een medewerker die slachtoffer is geworden van agressie moet zo snel mogelijk eerste opvang krijgen. Na de eerste opvang krijgt de getroffen medewerker een nazorgtraject aangeboden. Daarom hanteren we de volgende praktijkregel:

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

Leeswijzer

In hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** gaan we in op het belang van eerste opvang. In hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** leggen we uit wie de nazorg geeft. In hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** leest u hoe u een bedrijfsopvangteam opzet. In hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** staat het drie-gesprekkenmodel centraal. In hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** vindt u een lijst met veelgestelde vragen over opvang en nazorg. Hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** gaat over aangifte doen. In hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** leggen we uit wat de taken en verantwoordelijkheden van de betrokkenen zijn. Hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** bestaat uit een checklist waarmee u kunt nagaan hoe het in uw organisatie met opvang en nazorg gesteld is. In hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** staat een overzicht van de andere praktijkgidsen over agressie en onveiligheid.

Beleidsdocumenten voor kleine organisaties

Ook organisaties die niet over een P&O-functionaris beschikken, kunnen hun voordeel doen met deze gids. Kleine organisaties hebben ook baat bij opvang en nazorg. Ze kunnen bij het opzetten van een bedrijfsopvangteam gebruikmaken van de tips uit deze praktijkgids. Daarnaast kan het zinvol zijn het drie-



gesprekkenmodel in te voeren. Verder kunnen leidinggevende en collega's de tips over de eerste opvang na een incident gebruiken.



2. Eerste opvang

Direct na een incident gaat het erom de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan het slachtoffer. Belangrijk hierbij is:

- Er zijn voor de ander, luisteren.
- Weinig zeggen, weinig vragen.
- Nagaan waaraan iemand behoefte heeft en hierop inspelen.

Do's en don'ts

Formeel ligt de verantwoordelijkheid voor de eerste opvang bij de direct leidinggevende. Omdat die niet altijd aanwezig is, zullen in de praktijk de collega's vaak de eerste, acute opvang verzorgen. Ook in dat geval blijft de verantwoordelijkheid echter bij de leidinggevende liggen. Wat moet u wel en wat moet u niet doen:

- Zorg voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker en de afdeling.
- Zorg ervoor dat de medewerker – indien nodig – wordt begeleid naar EHBO of arts.
- Streef ernaar de afdelingen bemand te houden tijdens de ondersteuning van het slachtoffer.
- Zorg dat de medewerker wordt begeleid bij het doen van aangifte.
- Zorg dat disciplinaire stappen worden ondernomen tegen de dader. Uitgangspunt hierbij zijn de gedragscodes van uw organisatie. Gedragscodes bevatten de huisregels die aan de cliënt overhandigd worden en waarin staat wat wel en niet acceptabel is. Ook eventuele sancties kunnen in de huisregels staan. Zo'n sanctie kan inhouden dat bij agressie de dader geen toegang tot het gebouw meer krijgt. Informeer ook het slachtoffer over de sancties die opgelegd worden.
- Vraag de medewerker het registratieformulier SOAS-Welzijn in te vullen. (SOAS staat voor Staff Observation Aggression Scale). Dit is een formulier waarop medewerkers een incident kunnen aangeven (zie ook praktijkgids 2, Registratie van agressie).
- Vraag na afloop of u verder nog iets kunt doen.
- Verzorg zo snel mogelijk een minimale briefing voor alle betrokken partijen.
- Organiseer (tijdelijke) overname van taken van de getroffen medewerker.
- Onderzoek of er ook andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige van het incident zijn geweest).

Tip

Medewerkers verwachten – terecht – dat hun leidinggevende en de directie hen steunen. Het is daarom van belang dat zij blijf geven van deze steun ook als ze



in de praktijk weinig kunnen doen. Breng daarom altijd een bezoek aan een medewerker als die vanwege een agressie-incident ziek thuis zit.



3. Wie geeft de nazorg?

Als medewerkers te maken hebben gehad met agressie is het belangrijk dat ze na de eerste opvang kunnen rekenen op nazorg. Deze nazorg kan gegeven worden door professionals, de direct leidinggevende of door een lid van een bedrijfsopvangteam. In het laatste geval zijn opvang en nazorg in handen van een team van collega's die een speciale training hebben gevolgd. Leden van zo'n team weten hoe ze een opvang- en nazorggesprek moeten voeren. Ook zijn ze in staat eventuele problemen in het verwerkingsproces te signaleren.

Aan nazorg door professionals of door de direct leidinggevende kleven enkele nadelen. Nazorg in handen van een professional verhoogt de drempel om er gebruik van te maken. Bovendien kan een psycholoog of bedrijfsmaatschappelijk medewerker een 'normale' reactie medicaliseren. Nazorg door de leidinggevende heeft als nadeel dat deze 'met twee petten op zit': vandaag opvanger, morgen weer leidinggevende.

Bedrijfsopvangteam

Nazorg door een bedrijfsopvangteam heeft als voordelen: grotere anonimiteit, geringe afstand en een lage drempel. Hoewel er ook enkele nadelen zijn – mogelijke roosterproblemen en het risico dat er een soort klachtenbureau ontstaat, dat opvangers zich als 'professionals' gaan opstellen, terwijl ze dat niet zijn – blijkt in de praktijk nazorg door een bedrijfsopvangteam vaak het beste te voldoen. Daarom gaan we in de rest van deze praktijkgids uit van het 'model' met het bedrijfsopvangteam. In de volgende bladzijden leest u hoe zo'n team is samengesteld, hoe het nazorg kan geven, aan welke eisen de opvangers moeten voldoen en hoe er gerapporteerd kan worden.

Tip

Een bedrijfsopvangteam is niet de enige mogelijkheid. In kleine organisaties kan de directeur of een van de medewerkers de opvang en nazorg op zich nemen. Het is dan wel aan te raden de overige medewerkers goed te informeren over collegiale ondersteuning.



4. Opzetten van een bedrijfsopvangteam

In dit hoofdstuk vindt u richtlijnen voor het opzetten van een bedrijfsopvangteam.

Randvoorwaarden

- Leidinggevendenden spelen een belangrijke rol bij de opvang. Daarom moeten zij een training gevolgd hebben over opvang in combinatie met hun eigen taken en verantwoordelijkheden.
- Steun van de directie voor het opvangbeleid is gewenst. De praktijk laat zien dat medewerkers een blijk van betrokkenheid bij incidenten erg waarderen.
- Een protocol werkt alleen als alle medewerkers het kennen. Bespreek daarom elk jaar het opvangprotocol binnen de organisatie opnieuw.
- Zorg voor draagvlak door medewerkers te betrekken bij de samenstelling van het opvangteam. Aansluitend kunnen de gekozen leden zich in de teams voorstellen en informatie geven over opvang en nazorg.

Deelnemers

Het bedrijfsopvangteam bestaat uit mensen van de werkvloer. Uitgangspunt is 'voor gelijken door gelijken'. De leden van het opvangteam kunt u op verschillende manieren rekruteren: via eigen aanmelding, op voordracht van de leidinggevende(n) of via open verkiezingen. Het laatste biedt de beste garantie op draagvlak bij medewerkers. Potentiële kandidaten moeten in ieder geval:

- goed kunnen luisteren en meeleven
- het vertrouwen genieten van collega's
- eigen trauma's verwerkt hebben
- minimaal twee jaar werkervaring hebben.

Geen deelname medewerker van P&O

P&O'ers zijn niet op hun plaats in het bedrijfsopvangteam omdat het gaat om collega's die collega's opvangen. Een personeelsfunctionaris mist het directe contact met de cliënt en wordt dus niet als echte collega ervaren.

Hiërarchische plaats

Het opvangteam kan vallen onder de raad van bestuur, de directie, de regiomanager, hoofd P&O of een arbocoördinator. Het is minder belangrijk onder wie het opvangteam valt zolang er maar een duidelijke verantwoordelijke is.

Omvang

Begin met een klein team van twee tot drie opvangsters. Op basis van ervaringen uit de praktijk is het mogelijk dit team uit te breiden. Minder dan drie medewerkers levert vaak problemen op met beschikbaarheid bij vakanties en vrije dagen. Een te groot team gaat weer ten koste van de teamgeest en de herkenbaarheid. In kleine organisaties kan met twee opvangsters worden volstaan.



Interne communicatie

Het is belangrijk dat medewerkers weten dat er een bedrijfsopvangteam is, hoe het werkt en wanneer ze het kunnen inschakelen. Het opvangteam kan het best zichzelf introduceren bijvoorbeeld via een artikel in het personeelsblad, via intranet of tijdens een studiedag. Ook kunnen de opvangteams zich persoonlijk voorstellen tijdens het werkoverleg waarbij ze dan meteen iets vertellen over de werkwijze van het opvangteam, over hoe de eerste opvang verloopt, en hoe traumaverschijnselen te herkennen zijn.

Benodigde tijd

Ga uit van twee uur per gesprek inclusief voorbereiding en verslaglegging. In beginsel zijn per incident drie gesprekken nodig. Daarmee komen we op zes uur per incident. Een voorbeeld: neem een organisatie van dertig medewerkers, met ongeveer vijftig incidenten per jaar. Niet alle getroffen medewerkers zullen echter opvang nodig hebben. Stel dat 20% gebruikmaakt van de opvang, dan komt u uit op tien keer zes uur, dus zestig uur. Daarnaast is enige tijd nodig voor de andere taken van het opvangteam zoals het geven van voorlichting en het maken van een (jaar)verslag.

Training voor deelnemers

Speciaal voor leden van het opvangteam is een training ontwikkeld over de volgende onderwerpen:

- Wat is een trauma?
- Hoe werkt het traumaverwerkingsproces?
- Wanneer is er sprake van een verstoorde verwerking, een situatie waarbij de medewerker het zelf in zijn eentje toch niet aankan?
- Hoe herken ik een verstoorde verwerking en een dreigend post- traumatisch stress-syndroom (PTSS)?
- Techniek van het drie-gesprekkenmodel.
- Werkwijze bij de eerste opvang, meteen na het eerste incident.

Steun voor opvangteams

Omdat de opvangteams soms aangrijpende, gruwelijke verhalen te horen krijgen, is het belangrijk dat ze hun ervaringen geregeld met iemand kunnen delen. Dit helpt emotionele overbelasting te voorkomen. Omdat ze vertrouwelijk moeten omgaan met informatie van medewerkers kunnen opvangteams hiervoor niet terecht op hun eigen afdeling. Zorg ervoor dat medewerkers een aanspreekpunt hebben bij wie ze terecht kunnen met problemen.

Vergoedingen

Ook de zakelijke aspecten moeten vooraf goed zijn geregeld. Denk hierbij aan een vergoeding – in geld, compensatie-uren, een jaarlijks cadeau of een gezamenlijk uitstapje – voor de opvangteam op wie buiten diensttijd een beroep wordt gedaan. Als opvang een taakverzwaring betekent, kan dit ook in het salaris tot uiting komen.



Compensatie

Opvang kan tijdens kantoortijden plaatsvinden maar de tijd die de opvanger eraan besteedt, gaat dan ten koste van het team. Maak met de leidinggevende van die afdeling vooraf afspraken over de compensatie van deze uren.

Gedragskundige niet nodig

Sommige organisaties leggen de nazorg exclusief bij een gedragskundige; dit blijkt in de praktijk niet goed te werken. De gedragskundige is vaak sterk gericht op het belang van de cliënt, heeft 'begrip voor de cliënt'. Dit kan doorklinken in de begeleiding, wat medewerkers als zeer frustrerend ervaren. Collega's daarentegen spreken dezelfde taal, hebben soortgelijke ervaringen en referentiekaders en zijn daardoor beter in staat zich in te leven in het slachtoffer.



5. Het drie-gesprekkenmodel

De psychische nasleep van een incident werkt meestal zo'n een tot zes weken door. Daarna kan iemand weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenis constant op de voorgrond staat. Het is belangrijk om gedurende die periode nazorg te bieden. Een beproefde methode is het drie-gesprekkenmodel. Een collega, lid van het bedrijfsopvangteam, voert deze gesprekken. Bij organisaties waar de medewerkers over veel locaties zijn verspreid, kan een gesprek ook telefonisch plaatsvinden.

Tijdens deze gesprekken kan de opvanger het volgende proberen:

- Het slachtoffer geruststellen (hij of zij maakt duidelijk dat het om een normale reactie gaat op een abnormale situatie).
- Steun mobiliseren uit de naaste omgeving (collega's en thuisfront).
- 'Negatieve' reacties uit de omgeving bijsturen.
- Een eventuele verstoorde verwerking vroegtijdig signaleren.

De bedrijfsopvang is incidentgericht waarbij het steeds gaat om het meest recente incident. 'Wroeten' in de psyche of werken aan het oplossen van algemene klachten is dus niet aan de orde.

Eerste gesprek

Het eerste gesprek gebeurt binnen 72 uur nadat het incident heeft plaatsgevonden. 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

Het tweede gesprek vindt plaats ongeveer tien dagen na het incident. 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

Het derde en laatste gesprek vindt plaats na ongeveer zes weken. Degene die nazorg verleent, heeft de volgende taken:



- 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 stress-syndroom 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.



6. Veelgestelde vragen

Waar moet het bedrijfsopvangteam vooral op letten?

Trek de nazorg niet te veel in de sfeer van hulpverlening: een agressie-incident is een weliswaar hevige, maar verder normale reactie op een extreme gebeurtenis. Waar getroffen medewerkers behoefte aan hebben is:

- Echte betrokkenheid en een luisterend oor.
- Informatie over oorzaak en afloop van het incident en over het hoe en waarom van de eigen psychische reactie.
- Erkenning van slachtofferschap.
- Hoop en geruststelling.

Goede nazorg is een juiste mix van betrokkenheid tonen en geloof uitstralen in de weerbaarheid van de getroffen medewerker. Houd de afstand tussen slachtoffer en opvanger zo klein mogelijk: de acute opvang vindt in principe plaats binnen het eigen team. Het is belangrijk dat collega's en leidinggevende de betrokkene blijven steunen, ook nadat de nazorg is gestart. Nazorg is uitsluitend bedoeld voor traumatische ervaringen die zich voordoen tijdens het werk.

Zijn opvang en nazorg verplicht?

Ja en nee. U bent als werkgever verplicht opvang en nazorg aan te bieden maar medewerkers mogen zelf beoordelen of ze daar al dan niet gebruik van willen maken. In de praktijk blijken slachtoffers het te waarderen als iemand van het opvangteam na een of twee dagen even checkt hoe het gaat. U kunt dan alsnog het aanbod tot nazorg doen. Natuurlijk moet u in de praktijk ondervinden wanneer u dit wel doet en wanneer niet. U kunt daarvoor de score op het agressieregistratieformulier onder 'consequenties voor het slachtoffer' als maatstaf nemen.

Hoe komt een getroffen medewerker in contact met de opvanger?

Dat kan op drie manieren:

- De medewerker neemt zelf contact op.
- Een collega van de medewerker of diens leidinggevende neemt contact op, uiteraard na toestemming van de getroffen medewerker.
- Zodra de opvanger op de hoogte is gebracht van een incident neemt deze contact op met de medewerker (die moet hebben aangegeven daar geen bezwaar tegen te hebben).

Mag de opvanger aantekeningen maken tijdens een opvanggesprek?

De privacybescherming van de medewerker staat voorop. De opvanger mag tijdens een gesprek aantekeningen maken als hij die maar na afloop van de nazorg vernietigt.



Hoe en aan wie rapporteert het opvangteam?

Het opvangteam evalueert jaarlijks zijn activiteiten en stelt een verslag op met daarin de incidentstatistieken op basis van de SOAS-formulieren. Het jaarverslag geeft antwoord op onder andere de volgende vragen:

- Heeft elke medewerker nazorg aangeboden gekregen?
- Hoeveel medewerkers hebben gebruik gemaakt van de nazorg?
- Is de nazorg voldoende laagdrempelig gebleken?
- Zijn de ondersteunde medewerkers tevreden over de geboden nazorg?
- Is er bij de nazorg steeds een traject geweest met drie gesprekken?
- Hoe vaak is doorverwezen naar een professionele traumadeskundige?

Het verslag gaat niet in op de inhoud van de gesprekken of op de namen van de personen die zijn begeleid. Door het verslag tot de genoemde informatie te beperken, blijft de anonimiteit van de begeleide personen gewaarborgd. Het jaarverslag gaat naar de directie, raad van bestuur en OR. Indien nodig geeft het opvangteam een mondelinge toelichting (zie ook praktijkgids 2, Registratie van agressie).

Hoe is de bereikbaarheid van het opvangteam geregeld?

Maak duidelijke afspraken over de bereikbaarheid van het opvangteam. Hoe die afspraken eruitzien, hangt af van de aard en omvang van de organisatie. Wel is het in het algemeen praktisch een vast aanspreekpunt in het leven te roepen.

We noemen een aantal mogelijkheden:

- (Telefonische) verzoeken om opvang komen binnen bij de coördinator van het bedrijfsopvangteam, de afdeling P&O of de receptie. Die heeft een lijst met telefoonnummers van opvangsters en kan doorverwijzen of ervoor zorgen dat een opvangmedewerker contact opneemt.
- Er is een antwoordapparaat of voicemail die minstens twee keer per dag wordt afgeluisterd.
- Leden van het opvangteam zijn tijdens kantooruren snel bereikbaar via een mobiele telefoon.

Wat te doen als de medewerker er alleen toch niet uitkomt?

Maak hierover goede afspraken. Enkele richtlijnen zijn:

- Sluit in geval van ziekteverzuim aan bij bestaande procedures en afspraken voor het begeleiden van zieke medewerkers.
- Vertoont de medewerker signalen die wijzen op een verstoord verwerkingsproces? Verwijs de medewerker dan naar de bedrijfsarts. Deze kan een diagnose stellen en beoordelen of het nodig is een professionele traumadeskundige in te schakelen. Stuur in geen geval de medewerker naar een traumadeskundige zonder dat u van tevoren een deskundige (bedrijfsarts) hebt geraadpleegd.
- Maak in overleg met de bedrijfsarts van tevoren een selectie uit het aanbod van deskundigen, zoals:
 - interne deskundige
 - deskundige van de arbodienst
 - regionale GGZ-organisatie



- psycholoog of psychiater
- traumatherapeut / EMDR-deskundige
- internettherapie ([www. traumaopvang.com](http://www.traumaopvang.com))

Als de medewerker behoefte heeft aan hulp stelt de bedrijfsarts altijd de diagnose. Daarbij is het van belang om van tevoren de mogelijkheden in kaart te brengen. Als de bedrijfsarts is ingeschakeld, lopen de contacten tussen bedrijfsarts en bedrijf volgens de vaste afspraken. De bedrijfsarts kan bijvoorbeeld terugkoppelen tijdens het sociaal medisch overleg.

Is telefonische opvang ook mogelijk?

Ervaringen bij de politie hebben geleerd dat opvang ook telefonisch kan. Dat heeft een aantal voordelen: er is geen opvangruimte nodig, de opvang kan sneller plaatsvinden en het is goedkoper doordat reiskosten vervallen. Veel medewerkers vinden telefonische opvang zelfs prettiger vanwege de grotere anonimiteit.



7. Aangifte doen

De vraag of de betrokken medewerker of de organisatie aangifte moet doen na een agressie-incident is niet eenduidig te beantwoorden. Dit onderwerp roept in de praktijk altijd veel vragen en discussie op. Veelgehoorde argumenten om geen aangifte te doen zijn:

- "Wij zijn hier om jongeren en cliënten te helpen en niet om ze verder het justitiële circuit in te helpen."
- "Cliënten worden hier geplaagd onder andere vanwege gedragsstoornissen. Als ze vervolgens het gedrag vertonen waarvoor ze geplaagd zijn, kun je moeilijk aangifte tegen ze doen."

Toch zijn er talloze situaties te bedenken en argumenten aan te voeren waarom aangifte doen wel verstandig is.

- Een aangifte hoeft niet gelijk tot vervolging door het OM te leiden. Het OM kan ook aangiftes 'opsparen'.
- Er gaat een sanctionerende werking van uit, niet alleen naar de cliënt, ouder of bezoeker, maar ook naar anderen.
- Het kan bijdragen aan het verwerkingsproces van de betrokken medewerker.

Het is vaak vervelend voor een medewerker om na een incident lang te moeten debatteren met een team of leidinggevende of men na een incident wel of geen aangifte moet doen. Het is aan te raden hier van te voren beleid op te formuleren en in het lokale agressieprotocol op te nemen bij welke incidenten en gedragingen de organisatie aangifte doet.

Tips voor het doen van aangifte

De leidinggevende geeft de betrokkene gelegenheid om aangifte te gaan doen maar het slachtoffer moet altijd zelf aangifte doen. Laat een slachtoffer nooit alleen naar de politie gaan: de leidinggevende, een collega, of iemand van het opvangteam moet het slachtoffer begeleiden. De politie neemt in principe elke aangifte op. Neem van te voren een kopie mee van aanvullende stukken, zoals foto's of een medische verklaring.

Op verzoek van het slachtoffer kan in plaats van het privé-adres, het adres van de organisatie in het proces-verbaal van aangifte worden opgenomen zodat de dader niet te weten komt waar de medewerker woont. De begeleider van het slachtoffer moet erop letten dat in de aangifte duidelijk wordt gemaakt dat het gaat om een geweldsincident tijdens en vanwege de beroepsuitoefening van het slachtoffer. Als het slachtoffer niet in staat is om naar het politiebureau te gaan bijvoorbeeld wegens opname in het ziekenhuis moet de leidinggevende of iemand van het opvangteam contact opnemen met de politie over verdere te nemen stappen.



8. Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Bij het opvangen en verwerken van de gevolgen van agressie hebben leidinggevende, bedrijfsopvangteam, collega's en OR ieder hun specifieke verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken.

De leidinggevende

- Is verantwoordelijk voor de eerste opvang
- Begeleidt de getroffen medewerker praktisch en zonodig juridisch.
- Wijst de medewerker op het nazorgaanbod.
- Geeft blijk van medeleven en belangstelling ook als anderen voldoende nazorg bieden.
- Informeert de eigen leidinggevende (bijvoorbeeld de directie) over wat de medewerker is overkomen.
- Bewaakt de voortgang: krijgt de medewerker nazorg en is die voldoende?
- Stelt vast of bij de medewerker het vertrouwen en het gevoel van veiligheid voldoende zijn hersteld om weer aan het werk te kunnen.
- Signaleert of de medewerker problemen ervaart in zijn functioneren; zo ja, dan legt hij die voor aan het sociaal medisch team.

Het bedrijfsopvangteam

- Biedt nazorg aan de hand van het drie-gesprekkenmodel.
- Geeft voorlichting aan teams over het doel en de aanpak van het bedrijfsopvangteam.
- Geeft voorlichting over trauma's, traumaverwerking en eerste opvang.
- Maakt jaarlijks een verslag van zijn activiteiten.
- Biedt steun aan collega-opvangsters.

Collega's

- Bieden eerste opvang direct na het incident.
- Schakelen de leidinggevende in.
- Wijzen het slachtoffer op de opvangmogelijkheden.
- Geven steun en erkenning.

De medewerkersvertegenwoordiging (OR / WVT)

- Houdt contact met de achterban en peilt de meningen over opvang en nazorg.
- Bespreekt minimaal een keer per jaar de incidentenstatistieken met de werkgever.
- Bespreekt het jaarverslag van het bedrijfsopvangteam.

De directie

- Is eindverantwoordelijk.
- Evalueert minstens eenmaal per jaar het gehele agressiebeleid waaronder het functioneren van het bedrijfsopvangteam.





9. Toetsingscriteria Opvang en Nazorg

Zijn de opvang en nazorg in uw organisatie goed geregeld? Als u de onderstaande vragen positief kunt beantwoorden, is dat het geval.

Zijn er binnen de organisatie duidelijke richtlijnen over wanneer en hoe medewerkers assistentie in kunnen schakelen?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Beschikt uw organisatie over een alarmsysteem? Denk aan alarmknoppen, piepers, mobiele telefoons etc.).	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Zijn er in uw organisatie duidelijke afspraken over wie verantwoordelijk is voor de eerste opvang na een incident?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Zijn er in uw organisatie duidelijke instructies en procedures voor de eerste opvang?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Zijn er in uw organisatie duidelijke afspraken over wie verantwoordelijk is voor de nazorg na een incident?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Zijn er in uw organisatie duidelijke instructies en procedures over de nazorg na een incident?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Zijn deze richtlijnen en procedures in alle teams geconcretiseerd en vastgelegd in een eigen agressieprotocol?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Zijn de collega's die verantwoordelijk zijn voor de opvang en nazorg (opvangteam en/of leidinggevenden) getraind in het voeren van opvang en nazorggesprekken?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee



10. Andere informatie over agressie en veiligheid

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

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

1. Beleid ontwikkelen en verankeren

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

2. Registreren van agressie

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

3. Veilige werkprocessen

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

4. Veilige werkomgeving

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

5. Opvang en nazorg

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

6. Teambespreking

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



7. **Competentieversterking**

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

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



Colofon

Maart 2007

De praktijkgids Opvang en nazorg is een uitgave van FCB ontwikkeld in opdracht van de sociale partners ABVAKABO FNV, CNV Publieke Zaak en de MOgroep en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Vormgeving

FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktvraagstukken

Publicatienummer

2010.0240

Deze uitgave is als worddocument te downloaden van www.fcbwjk.nl.

Meer informatie

FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktvraagstukken
Koningin Wilhelminalaan 3, 3527 LA Utrecht
Postbus 8203, 3503 RE Utrecht
T (030) 298 53 50
F (030) 298 53 33
E post@fcbwjk.nl
I www.fcbwjk.nl

Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Ondanks de uiterste zorgvuldigheid waarmee deze uitgave tot stand is gekomen, is FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktvraagstukken niet aansprakelijk voor eventuele drukfouten, noch voor het gebruik van de inhoud van de teksten en de daaruit voortvloeiende feiten, omstandigheden en gevolgen. Overname van teksten is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van de uitgever.

