

Beleidsplan:	Agressie	
Uitgiftedatum:	13 december 2017	
<input checked="" type="checkbox"/> Definitief <input type="checkbox"/> Concept		
Revisienummer:	3	
Datum vaststelling directie overleg:	12 december 2017	
Evaluatiedatum:	12 december 2019	

Inleiding

Het komt geregeld voor dat medewerkers en cliënten te maken krijgen met uitingen van agressie. Het merendeel van de cliënten van SGL heeft niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en worstelt met hetgeen hem/haar is overkomen en het leren accepteren van de (vaak onzichtbare) gevolgen NAH. Gebruik van genotsmiddelen is bij onze cliënten vaak een vorm van verliesverwerking. Daarnaast is het een maatschappelijke ontwikkeling dat het gebruik van genotsmiddelen toeneemt, zo ook binnen SGL. Verder wordt de zorgvraag van onze cliënten steeds zwaarder, doordat er steeds meer cliënten zijn met zowel NAH als psychiatrische ziektebeelden.

SGL wil haar medewerkers en cliënten zoveel mogelijk beschermen tegen agressie en geweld en tegen de nadelige gevolgen hiervan. Uitgangspunt is dat agressie en geweld niet als normaal worden beschouwd. Daarnaast is een belangrijk uitgangspunt voor elke medewerker van SGL dat de eigen veiligheid en die van collega's en cliënten voorop staat. Dit schept over en weer verplichtingen. Alleen met elkaar creëren wij een omgeving die veilig is voor cliënten en medewerkers.

Echter alleen aangeven dat grensoverschrijdend gedrag niet wordt geaccepteerd en het hanteren van regels werkt in de praktijk vaak niet de-escalerend. Het is belangrijk dat medewerkers vaardigheden worden geleerd in het goed omgaan met dit gedrag en hoe je juist kunt voorkómen dat een situatie escaleert. Het voorkómen dat een situatie escaleert, wordt ook gerealiseerd door meer kennis van het ziektebeeld van de cliënt, waardoor er meer inlevingsvermogen en begrip voor de situatie van de cliënt ontstaat, zodat het gedrag van de cliënt in de juiste context kan worden geplaatst. Daarnaast wil SGL samenwerken met collega-organisaties die kennis en expertise in huis hebben om een team te ondersteunen in het omgaan met specifiek probleemgedrag (bv. verslavingszorg) en de teams instrumenten (zoals het 'stoplicht'-model) aanbieden om agressie te kunnen hanteren.

Dit agressiebeleidsplan biedt een kader voor het voorkómen van agressieve situaties en professioneel handelen in geval van grensoverschrijdend gedrag. Het is een levend document dat door gebruik en ervaringen periodiek wordt bijgesteld. Niet alle situaties laten zich vervatten in een agressiebeleidsplan. Het blijft bovenal belangrijk om met elkaar het onderwerp agressie bespreekbaar te houden, te reflecteren en te leren van incidenten en van goede werkwijzen. Het komt steeds vaker voor dat er geen pasklare oplossingen voor handen zijn in lastige en complexe situaties, dat de zorg steeds meer maatwerk is en dat samen gezocht moet worden naar mogelijke oplossingen.

Dit agressiebeleidsplan beschrijft achtereenvolgens de definitie en vormen van agressie, de visie van SGL met betrekking tot agressie, het doen van aangifte, preventie van agressie en het melden van agressie-incidenten.

1. Kaders agressiebeleid

- Voortvloeiend uit de Arbeidsomstandighedenwet, artikel 4, dienen werkgevers over beleid te beschikken dat zich richt op het nemen van preventieve maatregelen en het verzorgen van opvang en begeleiding van werknemers met betrekking tot agressie en geweld. *SGL is in deze te allen tijde verantwoordelijk voor een veilige omgeving.*
- Werknemers van SGL kunnen tijdens hun werk te maken krijgen met geweld, agressief en/of intimiderend gedrag (verder aangemerkt als 'agressie'). Confrontatie met agressie is een arbeidsrisico.
- Vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap, streeft SGL ernaar een actieve rol te vervullen in de vorm van ondersteuning, begeleiding, verwijzing en opvang van medewerkers die te maken hebben met agressie-incidenten.
- Het agressiebeleidsplan is onverkort van toepassing op alle medewerkers van SGL en geldt dus ook voor stagiaires, vrijwilligers en invalkrachten.

2. Definitie en vormen van grensoverschrijdend gedrag en agressie

2.1 Uitingen van grensoverschrijdend gedrag

Dit kan worden omschreven als gedrag dat, in de beleving van de persoon waarop het gericht is, onaanvaardbaar is. Voorbeelden zijn:

- lastig gedrag. Het gaat hierbij om situaties waarin iemand wordt lastiggevallen, zonder dat daarbij sprake is van lichamelijke agressie en/of serieuze bedreigingen, bijvoorbeeld:
 - pesten, schelden, negeren,
 - afspraken niet nakomen,
 - spullen vernielen,
 - zichzelf pijn (driegen te) doen,
 - iemand ongewenst aanklappen, volgen of fysiek hinderen in de uitoefening van zijn/haar taak,
 - zich bij herhaling niet aan de regels houden;
- schenden van privacy;
- serieuze bedreiging. Het gaat hierbij om situaties, waarin een persoon (of diens familie) serieus wordt bedreigd, zonder dat daarbij sprake is van lichamelijke agressie, bijvoorbeeld:
 - Intimideren, uitschelden of dreigen iemand iets aan te doen
 - Bedreigingen uiten via sms (in gevallen waar BZW medewerkers hun telefoonnummer verstrekken aan de cliënt), social media, e.d.
 - Dreigen met een wapen of lichamenlijk geweld.
- lichamelijke agressie. Het gaat hierbij om situaties waarin iemand lichamenlijk agressief is, ongeacht of daarbij sprake is van verwonding. Dat wil zeggen, iemand wordt geslagen, gespuugd, geschopt, vastgegrepen, met voorwerpen bekogeld, geduwd, gestoken, gestompt, etc.
- seksuele intimidatie of ongewenst gedrag. Ook dit gedrag valt nadrukkelijk onder grensoverschrijdend gedrag. Hiervoor wordt verwezen naar de beleidsnotitie Intimiteit en seksualiteit van SGL.
- afdwingen van zorg / vragen om aandacht in extreme vorm.

2.2 Definitie agressie

Agressie wordt volgens de Arbowet (1998, artikel 2) omschreven als:

'Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid'.

De definitie van agressie zoals SGL deze hanteert, luidt:

Elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat dreigend is of daadwerkelijk emotionele en/of fysieke schade aanricht, aan cliënt, medewerker, anderen of objecten/eigendommen.

2.3 Soorten agressie

Voorkomen is beter dan genezen. Toch kunnen situaties uit de hand lopen en is het zaak om adequaat te reageren. Er worden twee soorten agressie onderscheiden, die elk om een gepaste reactie van de betrokken medewerker(s) vragen.

1. Frustratie agressie:

- Snel en onverwacht oplopende emoties en een verminderde controle over het gedrag.
- Kan alle stadia van agressie doorlopen of ineens tot een uitbarsting van geweld leiden.
- Meestal ontstaan door frustraties over de dienstverlening of procedures.
- Vaak nog niet persoonlijk.

Bijvoorbeeld: een cliënt is door een reeks gebeurtenissen op een dag al geprikkeld of voelt zich door de organisatie of door een persoon slecht behandeld en/of bejegend of heeft moeite om een nieuwe situatie te aanvaarden.

2. Instrumentele agressie:

- Het weloverwogen gebruik van agressie om een doel te bereiken.
- Is geen reactie maar een bewuste actie. De agressie richt zich vaak op een persoon, maar is meestal niet persoonlijk.
- De agressor heeft volledige controle over zijn/haar eigen gedrag, speelt veelal de emoties en voert de druk op als het gedrag niet het beoogde resultaat heeft, (dreigen).

Bijvoorbeeld: cliënt gebruikt de agressie om iets af te dwingen of om te intimideren.

3 Visie SGL met betrekking tot agressie

- Medewerkers dienen zich in de zorg- en dienstverlening en bejegening bewust te zijn van de mogelijke gevolgen in gedrag van cliënten ten gevolge van NAH. SGL geeft in de competentiebevordering voor medewerkers aandacht aan zaken die een rol spelen in de communicatie met de cliënt. Voor de medewerker betekent dit, dat hij/zij zich in zijn contact met de cliënt bewust moet zijn van de afhankelijkheidspositie van de cliënt, en zijn/haar handelen in een specifieke situatie op professionele wijze kan verantwoorden.

- SGL is een professionele organisatie, waarin de medewerkers voortdurend worden bijgeschoold, in het bijzonder ten aanzien van de professionele basishouding. Voor de medewerker betekent dit, dat hij/zij zijn werk uitoefent op basis van de standaard, die voor zijn beroep geldt, waaronder eigen professionele normen en waarden, instrumenten toepast om escalatie van agressie te voorkomen (zoals het 'stoplicht'- model) en reflecteert op zijn/haar eigen handelen.

4 Verschillende rollen

Bij agressie zijn verschillende partijen betrokken. In onderstaand overzicht zijn de belangrijkste rollen en de daarbij behorende taken en verantwoordelijkheden uitwerkt.

Raad van Bestuur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eindverantwoordelijk voor de ontwikkeling, invoering en borging van het agressiebeleid binnen SGL; ▪ Faciliteert maatregelen gericht op terugdringing van agressie; ▪ Stelt financiële middelen, benodigde tijd en opleidingsfaciliteiten ter beschikking.
Manager	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verantwoordelijk voor uitvoering en borging van het vastgestelde agressiebeleid en creëert voldoende randvoorwaarden voor een effectieve aanpak van agressie binnen zijn/haar regio of afdeling; ▪ Ondersteunt de teamleider desgewenst bij opvang medewerker en cliënt en/of bij ondernemen van actie om met de agressie op locatie te kunnen omgaan.
Teamleider Cliëntenzorg	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verantwoordelijk voor de eerste opvang van medewerkers en cliënten / slachtoffers; ▪ Neemt contact op met slachtoffer(s); ▪ Voorziet de agressiemelding van acties; ▪ Evalueert het incident, de eerste opvang en regelt nazorg na enige weken met betrokkenen; ▪ Schakelt indien nodig in overleg met bedrijfsarts en afdeling HRM professionele hulp in voor betrokken medewerker(s); ▪ Bespreekt agressie-incidenten tijdens het teamoverleg, hanteert waar nodig het stoplicht-model en coacht medewerkers in hun professioneel handelen; ▪ Agendeert indien nodig casuïstiek voor het multidisciplinaire overleg om te reflecteren op eigen handelen; ▪ Stelt het onderwerp agressie regelmatig aan de orde in werkoverleg en lokale cliëntenraad(pleging)/bewonersvergadering/achterbanvergadering; ▪ Stelt samen met het team minimaal 2x per jaar vast welke werkzaamheden risicovol zijn; ▪ Initieert acties die kunnen bijdragen tot preventie van agressie binnen eigen locatie(s), bijvoorbeeld intervisie of inzet van de afdeling Behandeling en expertise.
Afdeling B&O	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stelt periodiek rapportages op aan de hand van de gemelde agressie-incidenten ten behoeve van de Arbostuurgroep.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Neemt deel aan de RAI-commissie en de Arbostuurgroep. ▪ Adviseert en doet verbetervoorstellen over agressie aan de RAI-commissie en Arbostuurgroep.
Afdeling HRM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Draagt zorg voor aanwezigheid en bereikbaarheid van professionele opvangmogelijkheden binnen en buiten SGL; ▪ Adviseert medewerker en leidinggevende over hulp voor betrokken medewerker(s) en/of teams. ▪ Adviseert over en organiseert opleidingen/trainingen met betrekking tot agressie ten behoeve van preventie. ▪ Is voorzitter van de Arbostuurgroep.
Persoonlijk Begeleider	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bespreekt incident met betrokken cliënt, tenzij er moverende redenen zijn om hiervan af te zien; ▪ Noteert risico's, doelen en acties in het ondersteuningsplan van de cliënt als verantwoordelijke voor het ondersteuningsplan, draagt zorg voor tijdige evaluatie van gemaakte afspraken en coacht collega's in het uitvoeren van doelen en acties.
Alle medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Doen het maximale om agressie en geweld te voorkomen door de-escalerend te handelen en te reflecteren op het eigen handelen. De medewerker dient zijn eigen veiligheid te managen en draagt tevens zorg voor de veiligheid van cliënten en collega's; ▪ Stellen incidenten aan de orde en meldt deze bij leidinggevende; ▪ Melden agressie-incidenten conform de RAI-procedure; ▪ Zijn verplicht om deel te nemen aan georganiseerde voorlichtingen over risico's in het werk en trainingen in omgaan met agressie en geweld; ▪ Zijn op de hoogte van de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie.
Bedrijfsarts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adviseert, indien agressie leidt of dreigt te leiden tot afwezigheid van betrokken medewerker(s) over inzetbaarheid van medewerker(s) en eventueel tot de start van een professioneel traject.
Sociaal- psychiatrisch verpleegkundige	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gaat (op aanvraag) met teams/teamleiders in gesprek en tracht door middel van intervisies en presentaties, teamleden meer inzicht te geven in het gedrag van de cliënt en hoe hierop professioneel dient te worden gereageerd, om zodoende meer de-escalerend te werken. ▪ Geeft (op aanvraag) teamleiders uitleg over het hanteren van de agressiewijzer (stoplicht model), met als doel dat eenduidig gereageerd wordt op de verschillende soorten agressie in desbetreffende locatie. ▪ Koppelt naar betrokken managers terug (na bovenstaande trajecten te hebben gevolgd) waar nog mogelijke aandachtsgebieden liggen in hun locaties betreffende de aanpak van agressie en geeft een passend advies. Besluitvorming hierover ligt bij de manager. ▪ Neemt deel aan de RAI-commissie.
RAI-commissie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Handelt de binnengekomen agressiemeldingen af en voorziet deze waar nodig van een advies aan de teamleider. Zie de beleidsnotitie Registratie Agressieve Incidenten. ▪ Signaleert en analyseert trends en geeft advies aan de Arbostuurgroep over de wijze waarop agressie-incidenten stichtingsbreed kunnen worden voorkomen of beter kunnen worden

	<p>gehanteerd en de veiligheid voor medewerkers kan worden geborgd.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adviseert over scholing met betrekking tot agressie.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. Ondersteuning, opvang en nazorg

Als er een traumatische of ingrijpende gebeurtenis heeft plaatsgevonden kan de angst voor herhaling een negatieve invloed hebben op het slachtoffer en zijn collega's (medewerkers) en cliënten, de relatie cliënt - medewerkers én de instelling als geheel. Daarom kan het slachtoffer extra ondersteuning verwachten van de organisatie. Voor nadere informatie wordt verwezen naar het protocol Opvang en nazorg.

6. Het doen van aangifte

In geval van ernstige gevallen van agressie en geweld tegen medewerkers, cliënten en verwanten kan altijd een melding en mogelijk een aangifte gedaan worden. Onderdeel van het SGL-beleid is dan ook dat bij agressie en geweld medewerkers in principe altijd contact kunnen zoeken met de politie. De betreffende teamleider wordt door de medewerker altijd in kennis gesteld van het voornemen om aangifte te doen om de medewerker hierbij te kunnen ondersteunen.

Een aangifte wordt gedaan onder vermelding van de code VPT (Veiligheid Publieke Taak). Deze code verwijst ernaar dat de werknemer zijn/haar taak uitvoert in het algemeen belang, dat deze taak voor iedereen in gelijke omstandigheden beschikbaar is en dat een publiekelijk orgaan verantwoordelijk is. De beroepsgroepen zijn verdeeld in de volgende sectoren: veiligheid, onderwijs, zorg, openbaar vervoer, sociale zekerheid, openbaar bestuur en woningcorporaties. Een aangifte op basis van de code VPT zal dus zeer serieus worden genomen, bedoeld om de zorgverlener te beschermen.

6.1 Algemeen

▪ *Wat is aangifte doen?*

Aangifte doen is het melden van een gepleegd strafbaar feit bij de politie. Hiervan wordt proces-verbaal opgemaakt. Op basis daarvan kan vervolging plaatsvinden. De politie voert het onderzoek naar de veroorzaker en alle omstandigheden uit. De politie stuurt een dossier naar het Openbaar Ministerie (OM). De officier van justitie, werkzaam bij het OM, heeft naast de leiding van het politieonderzoek ook de taak om te beslissen wat er met het dossier en de veroorzaker gebeurt. Dat kan een boete zijn voor de veroorzaker, maar de officier van justitie kan de zaak ook voorleggen aan een rechter.

▪ *Doelstelling doen van aangifte*

Voor zorgmedewerkers is aangifte doen van agressie-incidenten belangrijk omdat:

- Hij/zij een duidelijk signaal geeft dat agressief gedrag niet wordt geaccepteerd;
- Aangifte doen van agressie bij een collega maakt dat hij/zij zich gesteund voelt;
- Aangifte doen kan de verwerking van het agressie incident vergemakkelijken.

Voor de organisatie is aangifte doen van agressie-incidenten belangrijk omdat:

- De organisatie de (grenzen van de) medewerker serieus neemt;
- Het management op de hoogte is en maatregelen kan nemen om (soortgelijke) incidenten te voorkomen;
- De organisatie aangifte kan doen op naam en adres van de instelling, waarbij de focus niet op de medewerker ligt.

Voor de cliënt is aangifte doen van agressie-incidenten belangrijk omdat:

- De cliënt weet dat de organisatie bij agressie altijd aangifte doet;
- De medewerker niet verantwoordelijk is en daarom represailles zinloos zijn;
- De politie op de hoogte raakt van incidenten door bepaalde personen en in bepaalde organisaties en hierdoor beter kan reageren;
- Aangifte vervolging en de mogelijkheid tot een zwaardere maatregel in gang kan zetten.

- *Wie doet aangifte?*

Slachtoffer

Iedereen, die weet dat een gepleegd strafbaar feit gepleegd is, kan aangifte doen bij de politie (art. 161 van het Wetboek van Strafvordering). De aangever hoeft niet zelf het slachtoffer te zijn. Een medewerker van SGL, die namens een collega aangifte doet, hoeft zelf niets gezien of gehoord te hebben. Justitie zal in dat geval de slachtoffers en getuigen laten verhoren die het incident wel zelf hebben meegemaakt of gezien.

Werkgeversaangifte

SGL kan als werkgever, indien gewenst door het slachtoffer, een zogeheten werkgeversaangifte doen. De leidinggevende of de juridische afdeling doen dan aangifte namens SGL. Bij de adresgegevens wordt het werkgeversadres vermeld. Bij de politie wordt de aangifte hierdoor dus niet op naam van het slachtoffer gezet. In veel gevallen zal vervolgens wel een verhoor van het slachtoffer als getuige noodzakelijk zijn voor het strafrechtelijk bewijs. Het slachtoffer kan daarbij ook altijd het adres van zijn werkgever opgeven in plaats van zijn of haar privéadres. Omdat alle post dan via de werkgever loopt, is er ook meer zicht op de afhandeling van de zaak.

Het kan voordelen hebben als de aangifte door of namens de werkgever wordt gedaan:

- de praktijk wijst uit dat slachtoffers anders vaak geen aangifte doen;
- het slachtoffer kan naar de cliënt/bezoeker uitdragen dat de werkgever aangifte deed;
- het slachtoffer voelt zich hierdoor vaak minder belast;
- het slachtoffer hoeft het werk niet te onderbreken om aangifte te doen.

- *Informatieverstrekking aan politie in geval van aangifte*

- Neem na een incident zo snel mogelijk contact op met de politie.
- Verzamel voor de aangifte alvast zoveel mogelijk feiten die de politie voor de aangifte nodig heeft, de 7 W's van het incident: Wie?, Wat?, Waar? Waarmee?, op Welke wijze?, Wanneer? en Waarom?. De politie zal vragen daarbij op welke wijze deze informatie is verkregen.

- *Wanneer wordt aangifte gedaan?*

In principe kan er altijd aangifte gedaan van agressie-incidenten. De vraag of deze strafbaar zijn hangt af van de situatie waarin deze zich afspelen. De politie heeft een handreiking Agressie en Geweld opgesteld waarbij per uiting van agressief gedrag is aangegeven of deze strafbaar is. Zie hiervoor de bijlagen.

- *Geheimhoudingsplicht*

Medewerkers in de zorg hebben te maken met een geheimhoudingsplicht. Indien een cliënt de veroorzaker is van de agressie, mag de medewerker in de verklaring wel zeggen

wie het betreft en wat de werkrelatie is. De medewerker mag niet vermelden welke aandoening de cliënt heeft. Indien de politie of officier van justitie daarover meer wil weten, dienen zij contact op te nemen met de bestuurder van SGL. Indien het feit direct te maken heeft met het ziektebeeld kan de officier van justitie stoppen met de vervolging. Ook de rechter hoeft de veroorzaker niet te veroordelen. Wel kunnen maatregelen vanuit de overheid opgelegd worden en kan SGL overgaan tot aanpassing van de zorg- en dienstverlening.

6.2 Organisatorische voorwaarden bij het doen van aangifte

1. Begeleiding bij aangifte doen

Medewerkers moeten gedurende het gehele traject van aangifte en vervolging goed worden begeleid. Dit kan door de leidinggevende, een jurist of door mensen van het bureau Slachtofferhulp. Tijdens de aangifte vraagt de politie aan het slachtoffer of hieraan behoefte is. Het is een belangrijke steun in de rug als iemand van SGL meegaat naar het politiebureau om aangifte te doen.

Daarnaast is het essentieel dat de werkgever binnen 48 uur na het incident een reactie geeft richting de veroorzaker en dat alle schade wordt verhaald. De veroorzaker mag nooit voordeel trekken uit zijn agressieve gedrag.

2. Opvang en nazorg

Na elk agressie-incident moet SGL opvang en nazorg bieden. Degenen die aangifte doen, moeten tijdens het hele traject van aangifte en mogelijk vervolg, goed worden begeleid. Dit is vooral de verantwoordelijkheid van de teamleider Cliëntenzorg. Dit kan gebeuren door: collegiale opvang, een vertrouwenspersoon, bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werk. Ga met elkaar na welke vorm van opvang het meest gewenst is. Tijdens het doen van aangifte vraagt de politie of degene die aangifte doet er bezwaar tegen heeft dat zijn of haar gegevens worden doorgegeven aan bureau Slachtofferhulp; dit biedt niet alleen een luisterend oor, maar ook ondersteuning bij schadevergoeding. Zie verder ook het protocol Opvang en nazorg.

3. Afspraken maken met politie

Het kan zinvol zijn om over het aangiftebeleid en de praktijk van aangifte doen afspraken te maken met de plaatselijke politie dan wel de wijkagent. Hoe bijvoorbeeld te handelen als het geweld 's nachts plaats vindt? Wordt er direct aangifte gedaan of pas later? Ook kan de organisatie met de politie uitwisselen hoeveel geweld er is geregistreerd in een bepaalde periode. Deze cijfers kunnen zo een aanleiding vormen voor aanpak van agressie en geweld in een bepaald gebied of sector.

Het is aan te bevelen dat de teamleider contact heeft met de wijkagent en toelicht welke cliënten er wonen en eventueel welke problematiek zich kan voordoen. Op deze wijze is de wijkagent op voorhand al geïnformeerd en kan bij een eventueel incident of overlast snel contact worden gelegd.

7. Preventie van agressie-incidenten

- *Alarmering*

Medewerkers die solistisch werken en een reëel risico lopen om geconfronteerd te worden met agressie beschikken over een alarmeringssysteem (telefoon), waarmee ze in geval van een incident direct en op eenvoudige wijze, volgens een afgesproken procedure, alarm kunnen slaan. Hierop dient snel assistentie geboden te kunnen worden. Idealiter zouden risicovolle werkzaamheden door twee medewerkers uitgevoerd moeten worden. Over de werkwijze met betrekking tot alarmering zal per locatie (en per situatie) afspraken gemaakt dienen te worden tussen leidinggevende en medewerkers.

Voor de medewerkers van Begeleid Zelfstandig Wonen (BZW) is een aparte handreiking 'Veilig huisbezoek' beschikbaar via de Gezond en Zeker, een website over preventie van fysieke belasting in de zorg. Deze is terug te vinden in de bijlage. Medewerkers kunnen daarnaast gratis de app Veilig huisbezoek downloaden in de Apple Store of via Google Play.

- *Competentieversterking*

SGL biedt periodiek trainingen aan op het gebied van conflicthantering of agressiebeheersing. Hierin wordt aandacht besteed aan het kennen van agressierisico's, de mogelijkheden en vaardigheden, om incidenten te voorkomen, te beheersen en om de gevolgen van een incident te beperken.

- *Inzet SPV-er*

SGL beschikt over twee SPV-ers die kunnen worden ingezet om teams te adviseren bij agressieproblematiek. Zie het protocol Behandeling en expertise.

8. Melden en evaluatie van agressie

8.1 Registratie

Het melden van agressie-incidenten heeft de volgende doelstellingen:

- het leren van de situatie om zoveel mogelijk herhaling van agressie te voorkomen of te kunnen hanteren (cliëntgericht), indien mogelijk gebruik maken van 'stoplicht-model';
- medewerkers, cliënten en andere betrokkenen zoveel mogelijk te beschermen tegen agressie/geweld en de nadelige gevolgen daarvan (medewerker gericht);
- het signaleren en analyseren van trends en het geven van advies met betrekking tot het agressiebeleid (organisatiegericht).

Zie verder de beleidsnotitie Registratie Agressieve Incidenten (RAI).

8.2 Periodieke evaluatie

In de Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) wordt verwezen naar dit agressiebeleidsplan. Het management evalueert de RI&E jaarlijks en Raad van Bestuur bespreekt dit met de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad.

Het beleid met betrekking tot agressie wordt periodiek geëvalueerd binnen de Arbostuurgroep.

8.3 Melding aan verzekering

Op moment dat er sprake is van schade bij of aan de medewerker, cliënt of aan het gebouw, dan meldt SGL dit bij haar verzekering.

Bijlagen

1. Schema's Agressie en Geweld;
2. Handreiking 'Veilig op huisbezoek' van Gezond en zeker.

Geraadpleegde bronnen

1. www.gezondenzeker.nl
2. Brochure politie: Aangifte? Gewoon doen! Geweld tegen werknemers met een publieke taak. Een stappenplan voor aangiftebeleid.