

Voorbeeld procedure agressie en geweld (leidinggevende)

Voorbeeld procedure agressie en geweld

In de beveiliging wordt geconstateerd dat agressie en ongewenst gedrag steeds vaker voorkomen. Dit heeft voor beveiligers en de organisatie vervelende gevolgen. Dit brengt extra verantwoordelijkheden met zich mee op het gebied van preventie en interventie voor goede en veilige arbeidsomstandigheden. Direct leidinggevenden spelen een grote rol bij het begeleiden van werknemers die worden geconfronteerd met agressie en geweld. De werkgever is verantwoordelijk voor een goed beleid. Dit betekent dat hij verantwoordelijk is voor het voorkómen van uitval en voor goede opvang na incidenten. Het tegengaan van hinderlijk gedrag en agressie en geweld gaat iedereen in de organisatie aan.

Belangrijk is een gezamenlijke aanpak binnen het bedrijf. Hieronder kunt u meer lezen over hoe u dit beleid vorm kunt geven.

Informatie voor leidinggevenden

Inleiding

Agressie, geweld, bedreiging en hinderlijk of lastig gedrag (ongewenst gedrag) komt steeds vaker voor. Werknemers komen hierdoor meer met ongewenst gedrag in aanraking dan voorheen. Voor direct leidinggevenden brengt dit extra verantwoordelijkheden met zich mee op het gebied van preventie en interventie voor goede en veilige arbeidsomstandigheden.

Als aanvulling op het Themaboekje 'Omgaan met... agressie & geweld' dat bedoeld is voor alle werknemers in de particuliere beveiliging, praktische informatie over hoe u werknemers hierin kunt begeleiden.

Agressie en geweld bespreekbaar maken en houden****

Vaak denken medewerkers die zijn geconfronteerd met agressie, 'dat dit nu eenmaal bij de uitoefening van het werk hoort'. Ook collega's kunnen er zo over denken. Hierdoor melden zij agressie-incidenten niet altijd. Dit kan nog worden versterkt wanneer de cultuur binnen de organisatie de medewerkers onvoldoende steunt. Om dit tegen te gaan kan de organisatie uitdragen dat dit niet bij het werk hoort. Om het onderwerp bespreekbaar te maken kun je agressie en geweld in de bestaande overlegstructuren, zoals het team- en afdelingsoverleg, permanent agenderen. Spilfunctionarissen bij het bespreekbaar maken en houden zijn leidinggevenden en P&O adviseurs.

Positieve effecten

Door agressie en geweld bespreekbaar te maken voorkom je dat medewerkers hun ontevredenheid niet uitspreken en ermee blijven doorlopen. Als agressie en geweld niet bespreekbaar zijn, kan dat leiden tot verminderde motivatie of zelfs tot verzuim.

Als je adequaat optreedt tegen agressie en geweld, dan treden er minder verstoringen in het werkproces op.

Een open cultuur is niet alleen goed voor het bespreekbaar maken van agressie en geweld, maar ook van andere onderwerpen die voor de organisatie van belang zijn.

Tips

- Benodigde inspanning: Deze oplossing vraagt veel van leidinggevenden. De leidinggevende moet het onderwerp goed voorbereiden, voordat hij het in het werkoverleg ter sprake brengt. Een recent incident zou een startpunt van de discussie kunnen zijn. Van groot belang is dat de discussie gaat over 'Wat kunnen we doen om dit te voorkomen?' (en niet over 'Wat deed jij fout, waardoor dit kon gebeuren?'). Leidinggevenden kunnen een training volgen, zodat zij met medewerkers open gesprekken kunnen voeren en vertrouwen kunnen creëren.
- Succesfactor: Een open en voor medewerkers veilige sfeer is een voorwaarde om dit onderwerp te kunnen bespreken.

In dit protocol komen aan de orde:

- De instructie van (nieuwe) werknemers;
- Het contact met de opdrachtgevers;
- De opvang en nazorg van beveiligers;
- De registratie van incidenten.

1. De instructie van werknemers

Als direct leidinggevende ziet u erop toe dat de werknemer:

- Elke dag zijn communicatiemiddelen controleert;
- De afspraken met de opdrachtgever kent;
- Op de hoogte is van de mogelijke risico's en risicosituaties;
- Voldoende kennis en vaardigheden heeft om op ongewenst gedrag te anticiperen;
- Weet welke afspraken hij met collega's moet maken met wie hij samenwerkt;
- Weet welke incidenten hij moet melden, wanneer en hoe;
- Terugkoppeling of aanvullende informatie ontvangt tijdens het werkoverleg;
- Een actieve bijdrage over het onderwerp agressie & geweld levert tijdens het werkoverleg.

Tip!

Geef zelf het goede voorbeeld, als u actief diensten meedraait!

2. Het contact met opdrachtgevers

Voor goede en veilige werkomstandigheden moet u met opdrachtgevers goede afspraken maken. In een enkele keer komt het voor dat er nog extra maatregelen moeten worden genomen door de opdrachtgever. Soms moet u opdrachtgevers overtuigen, want maatregelen kosten geld.

Wat zijn de veiligheidsplannen, huisregels, werkafspraken met de politie en welke maatregelen hebben de opdrachtgevers in huis? U zorgt dat uw werknemers op de hoogte zijn van de afspraken en de maatregelen. U hebt ermee geoefend zodat u weet dat alles naar behoren werkt.

Aandachtspunten kunnen zijn: terreininrichting, verlichting, inbraakpreventie en cameratoezicht.

Tip!

Kijk eens op uw hoofdvestiging wat de algemene bepalingen zijn. Wanneer er een inwerkmap voor nieuwe collega's is, controleer die dan op volledigheid en stem uw bevindingen af met uw collega leidinggevenden en P&O.

3. Opvang en nazorg bij incidenten

Opvang na incidenten is belangrijk. Directe en goede zorg na een ingrijpende gebeurtenis is één van de belangrijkste voorwaarden voor de verdere verwerking. Blijven rondlopen met een vervelende ervaring kan zorgen voor stress, ziekte of zelfs langdurige arbeidsongeschiktheid.

Maak (wanneer dit er nog niet is) in overleg met andere leidinggevenden en P&O een draaiboek waarin de aandachtspunten staan voor opvang en nazorg. Op deze manier is de zorg op alle afdelingen binnen het bedrijf waar u werkt goed en hetzelfde geregeld.

Hulp inschakelen

Binnen uw bedrijf zijn er afspraken over opvang en nazorg door interne en externe partijen. Zorg ervoor dat u weet welke mogelijkheden er voor uw werknemers zijn. Voorbeeld van een externe partij is: Bureau slachtofferhulp, voor een Bureau Slachtofferhulp bij betrokkene in de buurt gebeld worden met: 0900 0101 (lokaal tarief), de lokale adressen zijn te vinden op de website: www.slachtofferhulp.nl

A. Direct na het incident

- Neem uw werknemer altijd serieus;
- Toon begrip en respect; uw werknemer heeft het incident als vervelend ervaren;
- Lever geen kritiek, zeg vooral niet dat u het anders aangepakt zou hebben;
- Geef de werknemer gelegenheid zijn hart te luchten;
- Vraag wat u voor hem kunt doen.

B. Na één of twee dagen

Vaak is de emotie na een paar dagen afgenomen en is er ruimte om over de inhoud van het incident te praten.

Voorbeeldvragen zijn:

- Hoe is het nu met je?
- Hoe is het precies gegaan?
- Wat is de aanleiding geweest?
- Hoe kunnen we herhaling voorkomen?

U kunt ook collega's vragen om de betrokken beveiligers even te ontzien vanwege het incident.

C. Na één of twee weken

Afhankelijk van de ernst van het incident en de manier waarop uw werknemer een incident heeft ervaren en eventuele signalen, kan een vervolgesprek plaatsvinden. Check dan:

- Hoe het nu gaat;
- Of er nog nieuwe dingen zijn gebeurd;
- Wat er in de afhandeling is gebeurd, wanneer u daar zelf niet rechtstreeks bij betrokken was.

Bij twijfel over het welzijn of functioneren verwijst u door naar de bedrijfsarts of andere zorgverlener*).

4. Werkoverleg

Tijdens het werkoverleg bespreekt u het onderwerp agressie en geweld. Voor uitgebreide informatie voor het voeren van een goed werkoverleg kunt u de bijlage 'Voorbeeld procedure werkoverleg' nalezen.

Onderwerpen die tijdens het werkoverleg aan de orde moeten komen, zijn:

- Voorlichting over de agressierisico's:
 - risicovolle activiteiten, risicovolle plekken, straten en pleinen;
 - risicovolle personen of groepen, risicovolle tijdstippen, dagen, perioden et cetera.
- Vroegtijdig signaleren van risico's/risico-inschatting.
- Het nemen van voorzorgsmaatregelen.
- Omgaan met gedragscodes en huisregels.
- Onderlinge samenwerking, sfeer van team (veilig en open).
- Hoe is de eerste opvang geregeld?
- Hoe is de nazorg en sociale steun geregeld?
- Hoe en wanneer assistentie inschakelen?
- Hoe en wanneer alarm slaan?
- Melden van incidenten.
- Nabespreken van incidenten.
- Samenwerken met anderen (intern en extern).
- Jaarlijks training- en instructieaanbod.
- Evalueren van het agressieprotocol.

5. Incidenten registreren

U registreert alle gebeurtenissen die binnen uw afdeling worden aangemerkt als incident. Registratie is belangrijk om proactieve en preventieve maatregelen te nemen.

- Welke maatregelen blijken onvoldoende te werken?
- Wat kunt u veranderen om risico's te verkleinen?
- Welke maatregelen kunt u nemen om herhaling van incidenten te voorkomen?
- Welke nazorg is belangrijk? Kunt u hier vooraf al afspraken over maken met partijen?

Uw rol bij registratie:

- U zorgt ervoor dat uw werknemers weten:
 1. Waarom registratie belangrijk is;
 2. Wanneer zij welke incidenten moeten melden of registreren.
 3. Op welke manier ze incidenten moeten melden of registreren.
 4. Hoe vaak en wanneer zij de meldingen of registraties moeten inleveren.
 5. Wanneer er wat met de registraties wordt of is gedaan.
 6. Wanneer zij betrokken worden bij vervolgacties op de registraties of meldingen.
 7. Wanneer zij over genomen besluiten worden geïnformeerd.

- U ziet toe op een correcte melding of registratie.
- U complimenteert uw werknemers wanneer zij correct handelen. Dit werkt motiverend.
- U verdiept u regelmatig in de hoeveelheid meldingen. Worden het er minder, waarom? Worden het er meer, waarom? U leert van de ervaringen en treft eventueel maatregelen.
- U overlegt regelmatig met collega leidinggevendenden over bovengenoemde zaken.

6. Trauma opvang****

Medewerkers die een traumatische ervaring hebben gehad, krijgen nazorg aangeboden. Bij de opvang na een traumatische ervaring is het primair van belang dat medewerkers snel worden opgevangen door collega's of in een debriefing. Mochten medewerkers er zelf niet uit komen, zal op maat een professionele hulpverlener ingeschakeld moeten worden. Vaak zal de leidinggevende hier een signalerende rol vervullen. Het helpt de organisatie wanneer er raamafspraken zijn met een organisatie die psychologische hulp kan leveren. Medewerkers die goed opgevangen worden na een confrontatie met een schokkende gebeurtenis hebben minder kans op het ontwikkelen van klachten.

Tip!

In iedere situatie waarin te verwachten is dat medewerkers geconfronteerd worden met traumatische ervaringen, ligt een programma klaar voor opvang van medewerkers met daarin afspraken over de eerste opvang en professionele begeleiding.

Preferred supplier: Het Servicecentrum Particuliere Beveiliging heft trauma-opvang in het servicepakket bij IVP: <https://www.beveiligingsbranche.nl/trauma-opvang/>

Tip!

Uw werknemers blijven gemotiveerder om te melden en te registreren als ze zien dat er ook wat met hun informatie gebeurt. Betrek ze daarom, waar mogelijk, bij de vervolgacties en informeer ze over genomen besluiten. Hiervoor kunt u het werkoverleg gebruiken.

Welke registratie mogelijkheden zijn er?

Er zijn drie standaardformulieren:

1. De turfstaat.
2. Het incidentregistratieformulier.
3. Het incident afhandeling formulier. (deze 3 formulieren kunnen worden gedownload op www.beveiligingsbranche.nl)

Zie bijlage 11,12,13 (registratieformulieren)

Maakt u al gebruik van een Incidenten Ongevallen Formulier (IOF)? Gebruik dan dit formulier om ook de incidenten te registreren.

Tip!

Zorg ervoor dat uw werknemers altijd voldoende lege formulieren op locatie hebben.