

Scan Agresie en Onveiligheid

Versie 1 maart 2004

*Welzijn en
Jeugdhulpverlening*

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Het agressierisico	6
3. Documentenanalyse	8
4. (Groeps)interviews	12
5. Rondgang door gebouw en omgeving	17
6. Het agressiebeleid beoordelen	18
7. Actieplan opstellen	28
8. Bijlage: de praktijkregels	31

Algemene gegevens van de instelling

Datum:	
Naam uitvoerder Scan:	
Naam instelling:	
Type(n) dienstverlening:	
Aantal vestigingen:	
Plaats/regio:	
Totaal aantal medewerkers:	
OR/werknemersvertegenwoor- diging aanwezig:	
Aantal cliënten:	
Cliëntendoelgroep/-doelgroepen (leeftijd, geslacht, problematiek):	
Werksoorten:	

1. Inleiding

Voor u ligt de Scan Agressie en Onveiligheid. Hiermee kunt u vaststellen of het agressiebeleid in uw instelling voldoet aan de eisen van de Arbowet. Centraal in deze scan staan de zeven praktijkregels voor agressie en onveiligheid die vanuit het arboconvenant zijn geformuleerd. Als u de regels integraal toepast, dan voldoet uw agressiebeleid aan de huidige eisen van de Arbowet. In de bijlage vindt u een definitie van de praktijkregels.

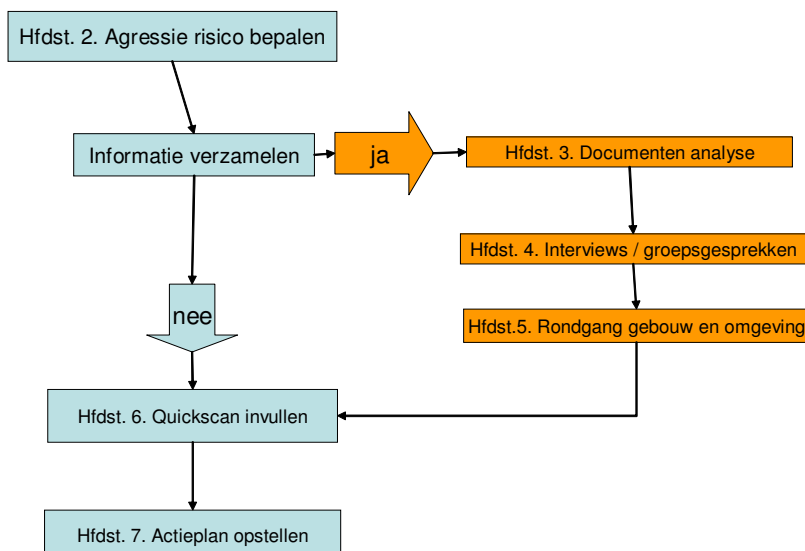
Voor wie is de Scan bedoeld?

De Scan Agressie en Onveiligheid is bedoeld voor kleine en grote instellingen. De personeelsfunctionaris of de arbocoördinator kan de scan gebruiken als 'doe-het-zelfinstrument'. Bij kleinere instellingen kan de directeur de Scan invullen. De OR of de WVT kan de Scan gebruiken om een oordeel te vormen over het veiligheidsbeleid. Het instrument is ook geschikt voor externe adviseurs van bijvoorbeeld de arbodienst of andere gespecialiseerde dienstverleners.

Scan op maat

Er bestaan kleine en grote instellingen. Instellingen met een uitgesproken agressieproblematiek en instellingen waar de problemen enkel in de marge spelen. Instellingen die veiligheid al jaren hoog in het vaandel hebben staan en instellingen die daar net mee beginnen. De scan is daarom zó opgesteld dat hij voor elke instelling op maat kan worden gemaakt.

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 de scan aan de slag (zie hoofdstuk 6). 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 verderop in deze tekst.



De Scan stap voor stap

- *Agressierisico bepalen (hoofdstuk 2)* – Stel vast of er in de instelling sprake is van agressierisico's. Dan kunt u beter oordelen over het belang van het veiligheidsbeleid. Benodigde tijdsinspanning: ± 1 tot 2 uur.
- *Documentenanalyse (hoofdstuk 3)* – Maak een analyse van de beleidsdocumenten die in de organisatie aanwezig zijn, zoals de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en het bijbehorende plan van aanpak. Deze kunnen u een meer gefundeerd beeld geven van het beleid (op papier). Tijdsinvestering: afhankelijk van de grootte van de organisatie ongeveer 2 tot 4 uur.
- *Interviews/groepsgesprekken (hoofdstuk 4)* - Praat met sleutelfiguren die samen een goede afspiegeling vormen van de instelling, zoals de directeur, de werknemersvertegenwoordiging en vertegenwoordigers van teams met een verhoogd risico. Zo krijgt u een goed beeld van de veiligheidsproblematiek, de manier waarop het beleid in de praktijk wordt uitgevoerd en de gewenste maatregelen. Benodigde tijdsinspanning: sterk afhankelijk van het aantal (groeps)gesprekken. Een gesprek duurt ongeveer 1,5 uur.
- *Rondgang door het gebouw en de omgeving (hoofdstuk 5)* – Maak een rondje door het gebouw en de omgeving en let daarbij op technische, materiële en organisatorische aspecten.
- *Het agressiebeleid beoordelen (hoofdstuk 6)* – Vul de vragenlijst zorgvuldig in. Zo krijgt u inzicht in de sterke en zwakke punten van het veiligheidsbeleid. Benodigde tijdsinspanning: ± 2 uur.
- *Actieplan opstellen (hoofdstuk 7)* - Stel een actieplan op. Gebruik de scan daarbij als basis.

Tips

- Download deze brochure via www.arbozw.nl. Dan hebt u een Word-document waarin u kunt werken.
- Lees deze tekst eerst door en vul daarna pas de scan in.
- Controleer voordat u met de Scan begint of het management er belangstelling voor heeft. Als er onvoldoende draagvlak voor de Scan bestaat, wordt het moeilijk het actieplan uit te laten voeren. Betrek ook de OR/WVT bij de voorbereidingen. Die moet immers ook instemmen met het actieplan.
- Hebt u vragen, stuur dan een e-mail naar www.arbozw.nl. Het emailadres te vinden op de website www.arbozw.nl. U krijgt zo snel mogelijk antwoord. De arbohelpdesk is ook telefonisch te bereiken: 030 - 2 739 739 (werkdagen 9.00 - 12.00 uur)

2. Het agressierisico

Bij het vaststellen van het agressierisico kunt u de informatie uit het agressie-registratiesysteem van uw instelling gebruiken. **Let op:** in veel instellingen worden incidenten niet of in beperkte mate geregistreerd.

Beschikt de instelling over een agressie-registratiesysteem?
Ja
Nee
Worden incidenten geregistreerd?
Ja
Deels
Nee

Als uw instelling de agressieve incidenten niet registreert, kunt u een inschatting maken op basis van referentiemateriaal (cijfers van vergelijkbare instellingen), zie hiervoor www.arbozw.nl. U kunt ook tijdens de (groeps)interviews (zie hoofdstuk 4) 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 norm, kunt u vaststellen of er sprake is van een agressierisico.

Aard en omvang van de agressie

	(Geschatte) aantal per jaar	Er is sprake van risicovolle situaties, bij: (norm)	Gelden de risico's voor speciale teams, cliënten groepen of activiteiten?
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 x per week	
Lichte vormen van fysieke agressie , zoals: duwen, fysiek hinderen Zware vormen van fysieke agressie , zoals: slaan, schoppen, krabben, bijten, doorgang blokkeren, aanranden, verwonden, gooien met huisraad		Lichte vormen > 1 x per maand Zware vormen 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 cliënten of collega's slachtoffer zijn geweest van agressie		> 2 x per maand	

Totaal aantal incidenten per jaar			
--	--	--	--

Wat is uw conclusie ?

Binnen de organisatie is er sprake van een agressierisico.

- Ja
- Nee

Welk type agressie komt het meest voor:

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

Het agressierisico betreft:

- alle afdelingen met direct cliëntencontact
- bepaalde afdelingen of functies, namelijk:

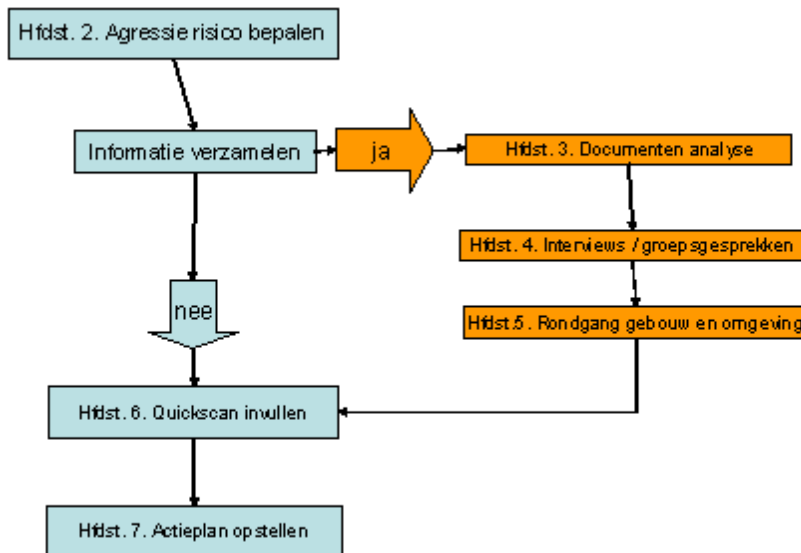
Kunt u een voorbeeld geven van een veelvoorkomende vorm van agressie?

.....

Op- en aanmerkingen:

3. Documentenanalyse

Bij grotere instellingen is het raadzaam een documentenanalyse uit te voeren. Zo krijgt u een goede eerste indruk van het gevoerde beleid. Deze kennis kunt u tijdens de (groeps)interviews gebruiken om te bepalen of het papieren beleid ook in de praktijk wordt uitgevoerd.



A. Documenten verzamelen

In de onderstaande documenten kunt u informatie vinden over het beleid rond agressie en onveiligheid. De documenten zijn verkrijgbaar bij de P&O-functionaris of de arbo-coördinator.

Beleidsdocumenten	Aanwezig: ja/nee?
Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E)	
Plan van aanpak bij RI&E	
Arbojaarplan	
Agressie-incidentenregister	
Jaarverslag Bedrijfsopvangteam (BOT)	
Protocol 1 ^e opvang en nazorg	
Huisregels/gedragscode(s)	
Sanctiebeleid	
Afspraken over werkoverleg	
Beleid rond competentieversterking	
Afspraken over intervisie en supervisie	
Klachtenregeling	
Procedure inschakelen vertrouwenspersoon	
Het scholingsprogramma	
Het inwerkprogramma nieuwe medewerkers	
Arbo-aanhangsel bij taak-/functiebeschrijving	
Overige . . .	

B. 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 per praktijkregel aan welke beleidsafspraken u mag verwachten.

C. Vastleggen van bevindingen

Geef in de tabel aan welke beleidsafspraken u bent tegengekomen en welke u mist. U kunt de tabel straks gebruiken bij het invullen van de scan.

Praktijkregel 1: Registratie van agressie	
Te verwachten	Aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
Instructies voor melden en registreren	
Afspraken over opstellen incidentenrapportages	
Praktijkregel 2: Opvang en nazorg	
Te verwachten	Aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
Instructies hoe te handelen bij de eerste opvang	
Instructies over het alarmeren en inschakelen van assistentie	
Procedures rond nazorg en begeleiding van slachtoffers	
Werkwijze bedrijfsopvangteam	
Afspraken met derden, zoals politie, GGD, arbodienst	
Praktijkregel 3: Teambespreking	
Te verwachten	Aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
Afspraken over werkoverleg	
Ondersteuning van het team (interview, supervisie, coaching enzovoort)	
Praktijkregel 4: Veilige werkprocessen	
Te verwachten	Aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
Huisregels en gedragsvoorschriften voor cliënten en medewerkers	
Afspraken over opleggen van sancties	
Werkvoorschriften voor risicovolle taken	



Veiligheidsinstructies voor het omgaan met agressief gedrag/agressieve cliënten	
Afspraken over minimale bezetting c.q. alleen werken en werken buiten kantoor tijden	
Regels voor het omgaan met veelplegers	
Praktijkregel 5: Een veilige werkomgeving	
Te verwachten	Aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
Afspraken over toegangsbeheer	
Afspraken over controle en onderhoud van veiligheidsvoorzieningen, zoals alarmsystemen	
Procedures bedrijfshulpverlening	
Praktijkregel 6: Competentieversterking	
Te verwachten	Aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
Afspraken over (bij)scholing van medewerkers	
Afspraken over instructie van nieuwe medewerkers	
Afspraken over persoonlijke ontwikkelingsplannen (POP's)	
Praktijkregel 7: Beleid ontwikkelen en verankeren	
Te verwachten	Aanwezig / ontbreekt / anders, namelijk
RI&E met een paragraaf over agressie en onveiligheid	<u>Let op:</u> het gaat hier om een basale verplichting
Actieplan op basis van de RI&E	<u>Let op:</u> het gaat hier om een basale verplichting
Intentieverklaring directie	
Sociaal jaarverslag/arbojaarverslag	
Rapportage vertrouwenspersoon	
Rapportage bedrijfsopvangteam/bedrijfsopvang(s)	

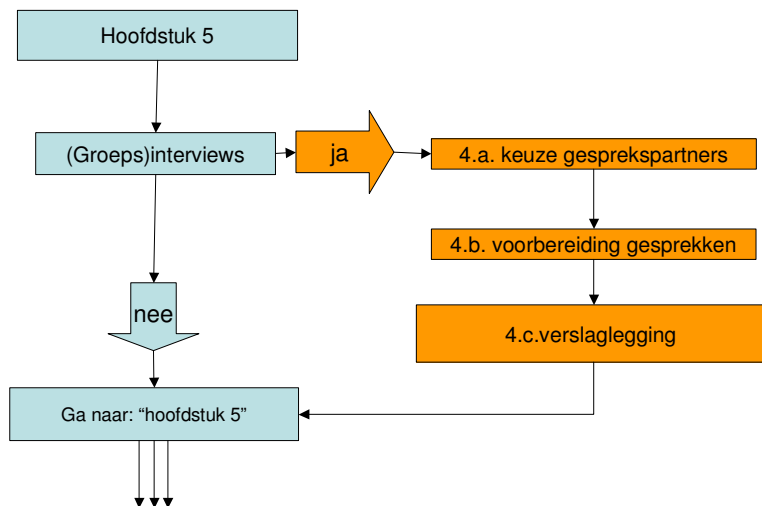
Vragen naar aanleiding van uw bevindingen

Hebt u nog vragen over de genomen 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 dan in het tekstblok hieronder. Misschien kunt u ze in een latere fase van uw onderzoek wél beantwoorden.

Wat wilt u nog te weten komen?	Wie wilt u daarover spreken in de instelling?

4. (Groeps)interviews

Een (groeps)interview is een goede manier om de meningen, opvattingen en ervaringen van medewerkers rond het agressiebeleid te inventariseren. Bij kleine instellingen is het verplicht om in ieder geval de werkgever en de werknemersvertegenwoordiging (WVT) bij uw onderzoek te betrekken. Bij grotere instellingen is het raadzaam gesprekken te voeren met belangrijke sleutelfiguren die samen een dwarsdoorsnede vormen van de organisatie.



A. Keuze gesprekspartners

Bij het selecteren van gesprekspartners kunt u denken aan:

- de directeur
- de OR/WVT of een afvaardiging daarvan
- de arbocoördinator
- de P&O-functionaris
- leidinggevenden, teamcoördinatoren of een afvaardiging daarvan
- de bedrijfsarts
- teams waar agressierisico's spelen of een afvaardiging daarvan

Bij grote organisaties kunt u de lijst nog verder uitbreiden.

Een gesprek of interview duurt snel 1,5 uur. Het is daarom verstandig zo veel mogelijk groepsinterviews te houden. Zo bespaart u tijd en geld. Het is aan te raden om de directeur in een individueel gesprek te interviewen. Afhankelijk van de cultuur binnen de organisatie kunt u de arbocoördinator, de P&O-functionaris en een afvaardiging van de OR/WVT tijdens een gezamenlijk gesprek interviewen. Teams of afvaardigingen van teams kunt u ook het beste gezamenlijk interviewen.

B. Voorbereiding van de gesprekken

Vraag de directeur, de arbocoördinator of de personeelsfunctionaris om de gesprekken samen met u te plannen en te organiseren. Zorg ervoor dat een gesprek nooit langer dan anderhalf uur duurt: na verloop van tijd verslapt de aandacht, zowel van de interviewer als de geïnterviewden.

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

- de scan (hoofdstuk 6) 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 (hoofdstuk 7)
- een beeld te krijgen van de manier waarop het beleid in de praktijk wordt uitgevoerd
- belangrijke meningen en opvattingen van geïnterviewden te inventariseren
- eventuele verschillen in opvattingen tussen de verschillende groepen in kaart te brengen

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 cliënten, 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 geïnterviewden zo veel mogelijk *concrete* beschrijvingen geven van incidenten, gedrag, emoties, gedachten, maatregelen en werkprocessen. In groeps gesprekken hoeft u niet iedereen overal op te laten reageren, het gaat om een globale indruk.

Voorbeeldvragen

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

- Wat voor agressie van cliënten/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 cliëntengroepen werken jullie? Zijn er cliëntengroepen 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 (de 7 praktijkregels)? Werken die maatregelen goed?
- Welke maatregelen missen jullie of werken niet goed? Waarom?
- In hoeverre zijn de volgende maatregelen uit de Scan aanwezig: (Kies hier enkele maatregelen uit de scan waarover u meer te weten wilt komen.)
- Voor vragen over veiligheid in het gebouw en de omgeving verwijzen we u naar de opsomming in hoofdstuk 5.

Maak een tijdsindeling en bereid u voor op het notuleren. Hiervoor kunt u het formulier *Notulen interviews* gebruiken. Neem voor elk interview een nieuw formulier.

C. Verslaglegging

Lees na afloop van *alle* interviews uw notulen door. Maak vervolgens een samenvatting van uw bevindingen. Voor de informatie over aard en omvang van de agressie kunt u de tabel in hoofdstuk 2 (*Aard en omvang van de agressie*) gebruiken. De overige informatie kunt u in onderstaande tabel noteren.

Bevindingen uit mondelinge interviews

Praktijkregel 1: Registratie van agressie
Maatregelen die <i>volgens geïnterviewden</i> aanwezig zijn:
Maatregelen die gewenst zijn:
Verschillen tussen geïnterviewden:
Praktijkregel 2: Opvang en nazorg
Maatregelen die <i>volgens geïnterviewden</i> aanwezig zijn:
Maatregelen die gewenst zijn:
Verschillen tussen geïnterviewden:

Praktijkregel 3: Teambespreking
Maatregelen die <i>volgens geïnterviewden</i> aanwezig zijn:
Maatregelen die gewenst zijn:
Verschillen tussen geïnterviewden:
Praktijkregel 4: Veilige werkprocessen
Maatregelen die <i>volgens geïnterviewden</i> aanwezig zijn:
Maatregelen die gewenst zijn:
Verschillen tussen geïnterviewden:
Praktijkregel 5: Een veilige werkomgeving
Maatregelen die <i>volgens geïnterviewden</i> aanwezig zijn:
Maatregelen die gewenst zijn:

Praktijkregel 6: Competentieversterking
Maatregelen die <i>volgens geïnterviewden</i> aanwezig zijn:
Maatregelen die gewenst zijn:
Verschillen tussen geïnterviewden:
Praktijkregel 7: Beleid ontwikkelen en verankeren
Maatregelen die <i>volgens geïnterviewden</i> aanwezig zijn:
Maatregelen die gewenst zijn:
Verschillen tussen geïnterviewden:

5. Rondgang door 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.

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.
- De slaapwacht kan zijn kamer niet afsluiten.
- Spreekkamers hebben geen vluchtwegen.
- Medewerkers die avond- en nachtdiensten draaien, moeten hun auto of fiets ophalen op een donkere parkeerplaats.
- Medewerkers die te maken hebben met agressieve cliënten beschikken niet over een persoonlijk alarm.
- Er zijn geen goede middelen om de hulp van een collega in te roepen.
- Bezoekers en cliënten 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, scheiding cliëntgroepen, verstopplekken, routes door het gebouw
- voorzieningen in het gebouw - brandmeldingsinstallatie, bedrijfshulpverlening, ontruimingsalarm, noodverlichting, hang- en sluitwerk, beglazing, cameratoezicht, inbraakbeveiliging
- wachtruimte en spreekkamer - comfort, rokersgedeelte, toezicht, vluchtweg, geluid, meubilair, alarmsysteem
- slaapruimte personeel
- ambulant werken

Tip: maak bij uw inspectieronde gebruik van praktijkgids 5: *Een veilige werkomgeving*.

6. Het agressiebeleid beoordelen

Als u de voorgaande hoofdstukken hebt doorgewerkt, hebt u:

- een beeld van de aard en de omvang van de agressie (hoofdstuk 2)
- een beeld van het gevoerde beleid, zoals dat op papier staat (hoofdstuk 3)
- een beeld van de agressieproblematiek in de praktijk (hoofdstuk 4)
- een globale indruk van bouwtechnische, materiële en organisatorische aspecten (hoofdstuk 5)

Nu is het tijd om het agressiebeleid van de instelling te beoordelen. Gebruik hiervoor de vragenlijst uit dit hoofdstuk. In deze lijst zijn de zeven praktijkregels opgenomen. Bij elke praktijkregel wordt een aantal vragen gesteld. Hoe groter het aantal positieve antwoorden des te beter het gevoerde beleid is.

U kunt de score berekenen met de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal vragen}}{\text{Aantal positief beantwoorde vragen}} \times 100 \% = \dots\dots \%$$

Uitzonderingen op de regel

Misschien is een bepaalde vraag niet op uw instelling van toepassing. Bijvoorbeeld omdat u op een andere manier hetzelfde niveau van veiligheid weet te bereiken of omdat een bepaald agressierisico in uw instelling niet voorkomt. Werkt u bij een kleine instelling, dan kan het gebeuren dat sommige maatregelen niet geschikt zijn vanwege hun beleidsmatige karakter. U kunt deze vragen dan overslaan. **Let op:** dit is alléén toegestaan als de directie en de WVT het hier over eens zijn. Bovendien moet u deze beslissing goed kunnen beargumenteren.

Praktijkregel 1: Registratie van agressie

Uitzondering op de regel?	Maatregel	Maatregel of goed alternatief aanwezig?
	Alle agressieve incidenten worden geregistreerd.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Medewerkers weten hoe en waar ze agressieve incidenten kunnen melden en registreren.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Ernstige incidenten worden gemeld bij de Arbeidsinspectie.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	De medewerkers maken gebruik van het SOAS registratieformulier.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	De instelling heeft een coördinator aangewezen die de meldingen verzamelt, registreert en analyseert.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> 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="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	De teamcoördinator/leidinggevenden en de getroffen medewerkers zijn betrokken bij de incidentenanalyse.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Het overzicht en de analyse worden met de OR/WVT besproken.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	De analyse vormt de basis voor het evalueren en bijstellen van het beleid.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Op basis van de analyse stelt de instelling streefcijfers vast voor het aantal incidenten per jaar/per medewerker.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt

Praktijkregel 2: Opvang en nazorg

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

Praktijkregel 3: Teambespreking

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

NB: als er helemaal geen agressie plaatsvindt in de instelling (ook geen secundaire traumatisering), dan vervalt praktijkregel 3.

Praktijkregel 4: Veilige werkprocessen

Huisregels en gedragscodes		
Uitzondering op de regel?	Maatregel	Maatregel of goed alternatief aanwezig?
	Het team beschikt over huisregels. Gedragscodes vormen een onderdeel van deze huisregels.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	De gedragscodes zijn bekend bij alle medewerkers.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	De gedragscodes zijn bekend bij alle cliënten.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Er is toezicht op de naleving van de gedragscodes.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Het team heeft afspraken gemaakt over sancties en/of andere maatregelen in geval van ongewenst gedrag.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Jaarlijks worden de gedragscodes met de cliëntenraad en de werknemersvertegenwoordiging geëvalueerd.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
Risicovolle cliëntengroepen		
	Risicovolle aspecten van cliëntengroepen zijn geïnventariseerd en met medewerkers besproken.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Bij de intake van nieuwe cliënten wordt de kans op het ontstaan van agressie of andere vormen van ongewenst gedrag vastgelegd.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Met veelplegers zijn individuele afspraken gemaakt om het aantal incidenten te verminderen.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Medewerkers worden geïnformeerd over cliënt-/agressierisico's, bijvoorbeeld via de agressiesignaalkaart.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> 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="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt



	Het team heeft aangegeven hoe de agressierisico's kunnen worden geminimaliseerd.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Bij de intake wordt vastgesteld of aan de eisen van veilig werken wordt voldaan. Zowel wat betreft de noodzakelijke begeleiding en ondersteuningsuren als de vereiste vaardigheden van de medewerkers en de eisen aan gebouw en omgeving.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Er zijn afspraken gemaakt over de manier waarop bepaalde risicovolle taken moeten worden uitgevoerd.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Er wordt voldoende aandacht besteed aan het risico van secundaire traumatisering.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt

Praktijkregel 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="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Is de toegang tot het gebouw in orde wat betreft overzicht over wie in- en uitgaan, controle op wie in- en uitgaan, metaaldetectie en richtingaanwijzers voor het publiek in het gebouw?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Is de indeling van het gebouw in orde wat betreft de scheiding tussen publiektoegankelijke en – gesloten ruimtes, overzichtelijkheid, verstopplekken, omvang van de ruimtes, vluchtwegen en cool-downruimtes voor agressieve cliënten?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> 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="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Zijn de wachtruimtes en spreekkamers in het gebouw in orde wat betreft comfort voor cliënten/bezoekers, privacy, rokersgedeelten, toezicht, vluchtwegen, gevaarlijke voorwerpen, alarmknoppen?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> 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="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Is de slaapruijnte van het personeel in orde wat betreft afsluitbaarheid, zicht op in- en uitgangen en alarm?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt

Praktijkregel 6: Competentieversterking

Uitzondering op de regel?	Maatregel	Maatregel of goed alternatief aanwezig?
	Hebben de medewerkers informatie gekregen over de risico's van agressie op het werk, zoals de risicofactoren van de cliënt, de risicofactoren van bepaalde taken en handelingen, de risicofactoren in de omgeving en de gezondheidsrisico's?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Hebben de medewerkers informatie gekregen over de preventieve maatregelen, zoals gedragsregels, sancties, technische maatregelen, organisatorische maatregelen en veiligheid in de ambulante dienstverlening?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	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?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Hebben medewerkers voldoende kennis, inzicht en vaardigheden op het vlak van oorzaken van agressie, vroege signalering van agressie, deëscalatie van agressie, reductie van eigen acute stressreacties, gevolgen van agressie, traumaverwerking, verbale en fysieke weerbaarheid?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt
	Weten de medewerkers dat zij wettelijk verplicht zijn om de voorschriften, procedures en protocollen op het gebied van agressie na te leven?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nee/beperkt

Praktijkregel 7: Beleid ontwikkelen en verankeren

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

Eindoordeel

Voor het eindoordeel vult u de onderstaande tabel in. Geef per praktijkregel aan hoeveel vragen er in totaal zijn beantwoord. Geef in de volgende kolom aan hoeveel vragen positief zijn beantwoord en bereken de score. U kunt de uitkomsten in een grafiek weergeven.

Interpretatie score:

80 - 100% = goed

70 - 80 % = voldoende

50 - 60% = bijna voldoende

< 50% = onvoldoende

(Zie voorbeeld grafiek)

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

Uitzondering op de regel

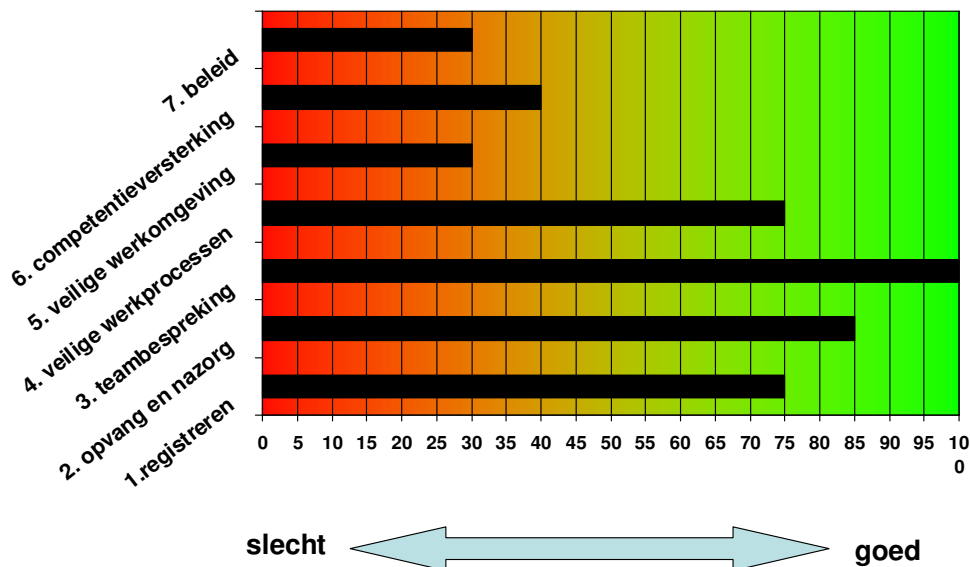
In deze beoordeling zijn de volgende vragen niet meegenomen:

.....

De argumenten daarbij zijn de volgende:

.....

Beoordeling beleid agressie en onveiligheid



7. Actieplan opstellen

Op basis van de resultaten van de scan 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.

Het actieplan stap voor stap

- Stel een conceptrapport op waarin u uw bevindingen weergeeft.
- Bespreek het concept met de directie en een vertegenwoordiger van de OR of de WVT. Vraag of die zich kunnen vinden in de uitkomsten van de scan.
- Stel het rapport op basis van het gesprek met de directie en de OR/WVT bij.
- Laat het definitieve rapport ondertekenen door beide partijen.

Voorbeeld opzet actieplan

Praktijkregel 1: Registratie van agressie
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:
Praktijkregel 2: Opvang en nazorg
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:

Praktijkregel 3: Teambespreking
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:
Praktijkregel 4: Veilige werkprocessen
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:
Praktijkregel 5: Een veilige werkomgeving
Knelpunt:
Advies:

Prioriteit:
Praktijkregel 6: Competentieversterking
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:
Praktijkregel 7: Beleid ontwikkelen en verankeren
Knelpunt:
Advies:
Prioriteit:

8. Bijlage: de praktijkregels

Voor het arboconvenant zijn de eisen van de Arbowet uitgewerkt in zeven praktijkregels voor agressie en onveiligheid. Hierbij is gelet op de stand der techniek van dit moment en de toetsingscriteria die de Arbeidsinspectie hanteert. Hieronder vindt u een korte beschrijving van de praktijkregels.

Praktijkregel 1: Registratie van agressie

Een veilige instelling heeft een eenvoudig meldings- en registratiesysteem voor agressie en onveiligheid, zorgt ervoor dat alle medewerkers de meldingsprocedure kennen en stimuleert medewerkers incidenten te melden.

Praktijkregel 2: Opvang en nazorg

Een veilige instelling heeft de opvang van en de nazorg voor slachtoffers van een geweldsincident goed georganiseerd: de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd en de medewerkers die bij de opvang betrokken zijn, zijn goed op hun taak voorbereid.

Praktijkregel 3: Teambespreking

Een veilige instelling zorgt ervoor dat het team incidenten bespreekt en dat het daarna preventieve maatregelen neemt.

Praktijkregel 4: Veilige werkprocessen

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

Praktijkregel 5: Een veilige werkomgeving

Een veilige instelling analyseert de veiligheidsbeleving en de risico's die samenhangen met de aard van het gebouw, de technische, materiële en organisatorische voorzieningen, en neemt maatregelen om het veiligheidsniveau van het gebouw op de gewenste hoogte te brengen.

Praktijkregel 6: Competentieversterking

Een veilige instelling biedt medewerkers (bij)scholingsprogramma's aan. Medewerkers leren agressiesignalen te herkennen en deëscalerend op te treden, ze kennen de agressierisico's die bij het werk horen en weten hoe ze deze kunnen minimaliseren.

Praktijkregel 7: Beleid ontwikkelen en verankeren

Een veilige instelling ontwikkelt beleid, legt taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vast, evalueert jaarlijks haar beleid en stelt dit waar nodig bij.

Bent u nog niet zo goed thuis in het onderwerp, dan adviseren wij u de praktijkgidsen over agressie en onveiligheid te lezen. Dit is een uitstekende voorbereiding op het uitvoeren van de Scan. De praktijkgidsen kunt u bestellen via www.arbozw.nl of eventueel gratis downloaden.

Dit is een uitgave van het Sectorfonds Welzijn in opdracht van de sociale partners ABVAKABO FNV, CNV Publieke Zaak en de MOgroep. Deze scan is een onderdeel van het ondersteuningspakket om agressie en onveiligheid terug te dringen. Meer informatie over dit thema vindt u op www.arbozw.nl op de desbetreffende branche pagina's.



In het Colofon:

Sectorfondsen Zorg en Welzijn

Postbus 8203
3503 RE Utrecht
T (030) 275 97 39
E info@arbozw.nl
I www.arbozw.nl

Extra exemplaren zijn te downloaden op www.arbozw.nl
Publicatienummer: 920.022.28-dl

Vragen? Voor alle vragen kunt u terecht bij de helpdesk van Sectorfondsen Zorg en Welzijn,
T (030) 273 97 39 tijdens werkdagen tussen 09.00 – 12.00 uur.