Nederlandse Arbeidsinspectie
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Werkinstructie Agressie en geweld

Onderwerp	Agressie en Geweld
Bovenliggende procesbeschrijving:	Zie hiervoor het processenortaal
Proceseigenaar	
Datum akkoord	
Laatste wijziging	21 december 2024
Auteur (laatste wijziging)	IKC, Vakgroep A&O, Specialisten PSA
Wettelijke grondslag	Arbeidsomstandighedenwet
Toepassingsgebied	Toepasbaar bij het inspecteren op het PSA-risico Agressie en Geweld (door derden) in bedrijven en organisaties, waar werknemers arbeid verrichten.
Kennisniveau	Voor het kunnen uitvoeren van een inspectie en het toepassen van de module is een kennisniveau vereist dat overeenkomt met de inhoud van de Module CO2 van de Arbo-opleiding. Daarnaast is de nodige praktijkervaring vereist in het inspecteren op dit risico. Een inspecteur mag pas zelfstandig inspecteren op dit onderwerp als hij/zij minimaal driemaal met een ervaren collega is meegegaan. In de Kennisbank, onderdeel Arbeidsomstandigheden, zijn onder het onderwerp “Psychosociale Arbeidsbelasting PSA” alle relevante naslagwerken en documenten over het risico Agressie en Geweld te vinden. Daarnaast is voor Agressie en Geweld een Infodoc A&G (dit is een intern document).
Eigen veiligheid inspecteurs	Een inspectie op agressie en geweld kan zeer intensief zijn. De inspecties kosten gemiddeld relatief veel tijd (denk aan meerdere uren) en vragen veel voorbereiding. Denk daarbij aan het doornemen van allerlei documenten en het spreken van diverse groepen mensen, variërend van hoog (bestuur/management) tot laag (uitvoerende medewerkers). Bovendien kan de inspectie een emotionele belasting zijn. Dit kunnen redenen zijn om dergelijke inspecties met twee inspecteurs uit te voeren.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Inspectiemethodiek	6
	Inspectievragen	9
3	Wettelijke grondslag	11
Bijlage 1	Hulpvragenlijst bij de afzonderlijke inspectievragen	16

1 Inleiding

Uit de laatst bekende gegevens over agressie en geweld op het werk (NEA 2019) blijkt dat van de totale werkzame bevolking 28,9% te maken heeft gehad met extern ongewenst gedrag, ofwel ongewenst gedrag door mensen buiten de eigen organisatie, zoals klanten, patiënten, leerlingen of passagiers. Anders gezegd, meer dan één op de vier werknemers in Nederland heeft agressie en geweld ervaren, zoals pestgedrag, (seksuele) intimidatie of (fysieke en verbale) agressie en geweld door derden.

In deze Werkinstructie Agressie en Geweld (A&G) gaat het alleen, tenzij anders aangegeven, om externe agressie en extern geweld (hierna verder aangeduid als agressie en geweld (A&G).

Bij interne agressie en intern geweld ga at het om agressie en geweld door mensen binnen dezelfde organisatie, zoals collega's, leidinggevenden of bestuurders. Interne agressie en intern geweld vallen echter onder ongewenste omgangsvormen, en dus niet onder deze Werkinstructie. De aanpak van interne agressie is beschreven in de Werkinstructie Ongewenste Omgangsvormen (intern beschikbaar).

Uit gegevens van de NEA 2019 is voorts gebleken dat de kans op agressie en geweld in de gezondheidszorg en de verpleging, gevolgd door de horeca en de onderwijssector het grootst is.

Uit de Arbobalans 2018 van TNO komt naar voren dat vooral oproep- en invalkrachten en jongeren verhoudingsgewijs het meest te maken hebben met agressie en geweld.

De gevolgen van agressie en geweld kunnen groot zijn. Zo kunnen ze leiden tot psychosomatische klachten, burn-out, posttraumatisch stressstoornis (PTSS), verzuim (kort- en langdurig) en arbeidsongeschiktheid. Maar voor organisaties kunnen agressie en geweld ook tot een groter personeelsverloop, imagoschade of een lagere kwaliteit van dienstverlening leiden.

Daarnaast kunnen agressie en geweld een risicoverhogende rol spelen bij interne ongewenste omgangsvormen, discriminatie of werkdruk, en andersom. Voor werkgevers worden de kosten als gevolg van agressie en geweld geschat op 600 miljoen euro per jaar.

Intimidatie op het werk is daarbij de meest kostbare vorm van agressie. Deze vorm komt namelijk relatief veel voor en leidt tot relatief veel extra verzuimdagen. Bovendien liggen de loonkosten van de slachtoffers relatief hoog (TNO, 2016).

Meer achtergrondinformatie over A&G is te vinden in de Infodoc A&G. (intern beschikbaar)

Toezicht en handhaving

Uit de gegevens in de inleiding wordt duidelijk dat het van belang is om A&G te voorkomen, of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken. Het toezicht en de handhaving hierop zijn gebaseerd op artikel 3 lid 2 van de Arbeidsomstandighedenwet, en specifieker op artikel 2.15 lid 1 en 2 van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

Naleving van deze artikelen vindt plaats door het voeren van een beleid, het inventariseren van de risico's, en vervolgens het treffen van een aantal maatregelen. De wijze waarop dit kan en zou moeten plaatsvinden staat in deze Werkinstructie beschreven.

Let daarbij echter op dat niet in iedere situatie altijd dezelfde maatregel hoeft te gelden. Je moet altijd rekening houden met de specifieke omstandigheden van een organisatie of bedrijf.

Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat er andere dan de in deze Werkinstructie genoemde maatregelen genomen zijn. De inspecteur moet op dat moment beoordelen of deze maatregelen in die specifieke

situatie voldoen en hetzelfde beschermingsniveau bieden. Als de inspecteur vindt dat dit niet het geval is, dan moet hij dat duidelijk in de handhavingscorrespondentie motiveren.

De Werkinstructie A&G beschrijft het toezicht en de handhaving op basis van de huidige stand van de wetenschap en professionele dienstverlening (SWPD). Zo geeft deze Werkinstructie invulling aan de doelvoorschriften uit artikel 2.15 van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

Herinspectie

Bij een eerste inspectie kan een waarschuwing of eis voor het onderwerp A&G opgelegd zijn. Indien de overtreding bij een controle niet is opgeheven (de zogenoemde herinspectie), kan dit leiden tot het opmaken van een boeterapport voor die overtreding.

Tijdens die herinspectie kan het voorkomen dat in een organisatie ook andere overtredingen van artikel 2.15, lid 1 of lid 2 van het Arbobesluit worden vastgesteld. Het gaat hierbij om zaken als werkdruk en pesten. Deze onderwerpen vallen net als A&G weliswaar onder PSA en hetzelfde artikel uit het Arbobesluit, maar worden niet beschouwd als overtredingen van dezelfde aard. Voor die overtredingen dient dan ook aparte en nieuwe handhaving te worden ingezet. En voor de A&G-overtreding kan de handhaving worden voortgezet (zoals dus een boeterapport).

Doel van inspecties op Agressie en Geweld

- Het verhogen van de naleving van de Arbeidsomstandighedenwetgeving (artikel 2.15 Arbeidsomstandighedenbesluit).
- De werkgever beheerst het risico op agressie en geweld en daarmee het voorkomen of zo veel mogelijk beperken van incidenten die kunnen leiden tot gezondheidsklachten, ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid.

Arbocatalogi

Meerdere arbocatalogi besteden aandacht aan het onderwerp agressie en geweld. Voordat er een inspectie plaatsvindt bij een bedrijf moet eerst worden nagegaan welke Arbocatalogus van toepassing is, of deze getoetst is en wat daarin opgenomen is over agressie en geweld. Dit kunnen bijvoorbeeld onderzoeksmethoden of beheersmaatregelen en beheersoplossingen zijn.

Het is daarbij van belang goed te kijken naar de soms verschillende terminologieën die daarin gebruikt worden. Ook moet goed worden gekeken naar het onderscheid tussen interne agressie en intern geweld (zie hiervoor de Werkinstructie Ongewenste Omgangsvormen, intern beschikbaar) en externe agressie en extern geweld (deze Werkinstructie).

Een overzicht van getoetste arbocatalogi is te vinden via de link https://www.arboportaal.nl/externe-bronnen/arbocatalogi

Te hanteren producten voor inspecties op agressie en geweld

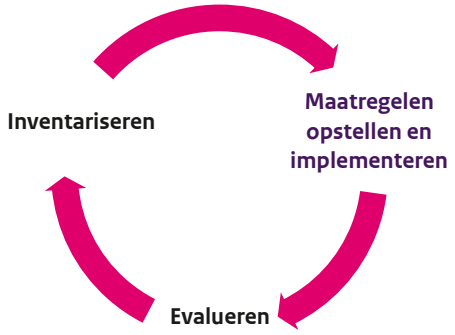
Voor een inspectie dient gebruik gemaakt te worden van:

- De Werkinstructie A&G
- De Infodoc A&G. (intern beschikbaar) Deze gaat dieper in op de vormen van agressie en geweld, de gevolgen daarvan, en de beheersmaatregelen.
- De door TNO gemaakte Wegwijzer voor het beheersen van agressie en geweld.
  Deze wegwijzer is een instrument voor werkgevers om de beleidscyclus voor het beheersen van agressie en geweld stap voor stap te versterken. De wegwijzer komt overeen met de inspectiemethodiek zoals uiteengezet in deze Werkinstructie A&G.

2 Inspectiemethodiek

Cyclische aanpak

RI&E
- Contact met derden
- Situaties
- Functies/taken
- Locaties
- Momenten
- Vormen van Agressie



PvA en uitvoering
Algemeen (altijd vereist)
- Protocol A&G
- Procedure melden en registreren en onderzoek van incidenten
- Voorlichting en onderricht
- Training (mogelijk maatwerk)
- Opvang, ondersteuning en nazorg
- Daderaanpak

Maatwerk
- Verdiepende inventarisatie: bijvoorbeeld onderregistraties, afwijkende situaties naar aanleiding van eerste inventarisatie die aanleiding geven tot verdiepende inventarisatie
- Huisregels
- Organisatorische/personele maatregelen
- Bouwkundige/technische maatregelen
- Alarmprocedure/alarmsysteem

Evaluatie/functioneren van
- A&G beleid
- Afzonderlijke maatregelen
- Incidentenanalyse

Wijze van inspecteren

De inspecteur verzamelt alle benodigde informatie over de maatregelen die de organisatie heeft genomen om het PSA-risico agressie en geweld te beheersen.

De hulpvragen in deze Werkinstructie vormen een ondersteuning bij het doorvragen op de verschillende onderdelen. Zo kunnen ze helpen bij het beoordelen van de mate waarin en op welke wijze een organisatie te maken heeft met externe A&G, of deze organisatie de risico's goed geïnventariseerd heeft, en hoe de organisatie tot bepaalde conclusies is gekomen. Ook kan daarna worden beoordeeld welke maatregelen er genomen zijn en hoe die zich verhouden tot de risico's. Al deze informatie dient ter onderbouwing van eventuele handhaving bij vastgestelde overtredingen.

Informatie kan op de volgende manieren verzameld worden:

- Het opvragen en bestuderen van relevante documenten, zoals de RI&E (voor het onderwerp agressie en geweld), verdiepende inventarisaties naar agressie en geweld, het Plan van Aanpak, beleidsstukken, protocollen, meldings- en registratiesystemen, alarmprocedures en gegevens over huisregels, voorlichting en onderricht, trainingen, daderaanpak, de nazorg van het slachtoffer, en evaluatie van beleid en maatregelen.
- Het voeren van gesprekken met management of bestuur. Hoe groter het draagvlak binnen een organisatie, hoe duidelijker een beleid ook naar buiten toe kan worden uitgedragen. De boodschap dat agressie en geweld niet worden getolereerd dient door elke werknemer te worden uitgedragen. Daarom is het van belang dat het management en bestuur daarin een voorbeeldfunctie vervullen, en regelmatig daarover in gesprek zijn met de werknemers. Door het voeren van gesprekken met het management en bestuur kan hierover een beeld gevormd worden. Uiteraard kan er niet geëist worden dat management en bestuur draagvlak creëren. Maar het is wel goed om hierover met hen in gesprek te gaan en het belang ervan aan te geven.
- Het voeren van gesprekken met de preventiemedewerker, Ondernemingsraad (OR) en eventuele andere kerndeskundigen.
- Het voeren van gesprekken of houden van interviews met medewerkers en/of leidinggevenden.

Verder zorgt de inspecteur ervoor dat hij/zij beschikt over zaken als:

- Inspectiegeschiedenis van de organisatie (projectmatig, klachten of ongevallen) De informatie over het onderwerp agressie en geweld uit de voor de organisatie geldende Arbocatalogus
- Eventueel CAO-gegevens (niet bruikbaar voor handhaving, wel om een beeld te krijgen)
- Werkinstructie A&G
- Infodoc A&G (intern beschikbaar)
- Wegwijzer TNO agressie en geweld

Het inzien van documenten geeft een eerste beeld van de wijze waarop de organisatie het risico van A&G geïnventariseerd heeft en of er passende maatregelen zijn getroffen. Deze informatie kan dienen als input of leidraad voor de te voeren gesprekken.

Het voeren van gesprekken en houden van groepsinterviews is van belang voor het beoordelen van onder meer de volgende vragen:

- In hoeverre zijn de maatregelen bekend bij de werknemers en leidinggevenden?
- Hoe zijn de werknemers en leidinggevenden daarvan op de hoogte gesteld?
- In hoeverre functioneren de maatregelen naar behoren?
- In hoeverre worden de maatregelen uitgevoerd?
- In welke mate hebben de werknemers A&G ervaren of zijn ze ermee bekend?
- Welke normen op het gebied van onacceptabel gedrag worden er op de werkvloer gehanteerd? Worden deze normen ook door de werknemers gedragen?

Door deze gesprekken wordt dus gekeken naar de wijze waarop papier en praktijk zich tot elkaar verhouden.

Het uitgangspunt bij de gesprekken met werknemers en leidinggevenden (let er daarbij op dat je een goede afspiegeling van de organisatie kiest) is het houden van (gescheiden) groepsinterviews.

Hoeveel medewerkers en/of leidinggevenden er geïnterviewd dienen te worden is afhankelijk van de grootte van de organisatie en de hoeveelheid functies waarin agressie een risico vormt.

Groepsinterviews hebben het voordeel dat er in korte tijd meerdere werknemers kunnen worden bereikt, en dat er meer informatie boven tafel kan komen, wat leidt tot een meer gedragen beeld.

Conclusies kunnen niet op basis van gesprekken met één of twee werknemers worden gebaseerd.

Bij het bespreken van de conclusies met de werkgever worden geen namen van individuele werknemers genoemd. Met andere woorden, de anonimiteit dient zo veel mogelijk gewaarborgd te worden.

De gesprekken met werknemers en leidinggevenden dienen in een (geanonimiseerd) verslag verwerkt te worden. Zie hiervoor 'Werkinstructie Handhavingsaanpak Arbeidsomstandighedenwet' versie juni 2018, onder 2.7: Bewijsvoering, bewijsvoering bij PSA, onderdeel A&G (intern be).

Gesprekken met bijvoorbeeld de werkgever of een preventiemedewerker kunnen in aanwezigheid van de OR gevoerd worden. Het kan raadzaam zijn de OR ook nog apart te spreken voor nadere informatie. Van deze gesprekken hoeft in principe geen verslag gemaakt te worden als het OR-standpunt in de brief aan de werkgever wordt verwoord, en dus opgenomen kan worden.

Grootte van het bedrijf en bepalen van risico's en maatregelen

Het risico op A&G kan voor zowel grote als kleine bedrijven hetzelfde zijn. Per geval dient echter afgewogen te worden of de maatregelen in verhouding staan tot de bedrijfsgrootte. Daarbij moeten de maatregelen uiteraard wel eenzelfde beschermingsniveau bieden.

Is er bijvoorbeeld een uitgebreid alarmproces en -systeem of kan volstaan worden met een andere wijze van alarmeren? Het eerste zou redelijk en noodzakelijk kunnen zijn op een grote afdeling met meerdere medewerkers die risico op A&G lopen. Het tweede zou redelijk en afdoende kunnen zijn in een kleine organisatie waar slechts één medewerker risico op A&G loopt. Ook hier geldt weer dat dit per situatie bekeken en beoordeeld dient te worden.

Agressie en geweld en de relatie met andere arbeidsrisico's

Een organisatie bestaat niet uit slechts één (soort) risico. En de afzonderlijke risico's staan niet allemaal op zichzelf. Inzoomen op een risico is belangrijk om er een goed beeld van te krijgen. Echter, de samenhang met andere factoren en risico's in een organisatie spelen daarin net zo goed een rol.

Waar agressie en geweld een risico vormen of aan de orde zijn, is het evenwel mogelijk dat andere risico's daarop van invloed zijn of daardoor optreden. Vrijwel nooit staat een incident op zichzelf. Voor een organisatie is het dan ook van belang te kijken naar relaties met andere factoren, en het geheel aan factoren aan te pakken.

Waar bijvoorbeeld een hoge werkdruk heerst kan stress optreden. Stress kan leiden tot minder adequaat reageren op situaties, het niet of minder goed volgen van procedures, een toename van intern ongewenst gedrag, etc., en vice versa. Daardoor kan het risico op agressie en geweld toenemen.

Ook de cultuur binnen een organisatie is van belang. Is er een cultuur waarin zaken bespreekbaar zijn zonder dat iemand erop afgerekend wordt? Wordt het goede voorbeeld gegeven? Wordt er geluisterd naar de werknemers? Wat gebeurt er als werknemers zich niet aan de regels op de werkvloer houden? Etc.

Afhandeling inspectie en onderbouwing

Na de volledige inspectie vormt de inspecteur zich een oordeel en bepaalt de handhaving. Daarna worden de bevindingen aan de werkgever, het bestuur, de OR en andere belanghebbenden mondeling teruggekoppeld. Het spreken van deze partijen is van belang.

Als het bestuur en/of de werkgever/het management de maatregelen niet of onvoldoende dragen, zal de implementatie ervan in de organisatie immers op zijn minst moeizamer verlopen dan wanneer deze maatregelen wel gedragen worden.

Handhaving vindt plaats conform het handhavingsbeleid.

De inspecteur beschrijft welke overtreding is begaan en op grond van welk artikel, en onderbouwt dit nauwkeurig in een handhavingsbrief/-rapport. Dat houdt in dat de inspecteur duidelijk kijkt naar de bedrijfsspecifieke omstandigheden en beschrijft waarom er in die situatie en/of voor die locatie en/of voor die functie, etc. op een bepaald onderwerp gehandhaafd wordt. Als een werkgever maatregelen heeft genomen die anders zijn dan de maatregelen die in deze BIM worden beschreven, maar die wel hetzelfde beschermingsniveau bieden, kunnen deze maatregelen als voldoende beschouwd worden. Ook deze bevindingen worden in de brief of het rapport aan de werkgever vermeld.

Bij twijfel over de wijze van handhaven kan contact met een IKC-specialist PSA worden opgenomen.

Inspectievragen

1. Heeft de organisatie de risico's van A&G geïnventariseerd aan de hand van de volgende elementen:
   - de mate waarin er contact met derden is
   - in welke situaties
   - in welke functies/taken
   - op welke locaties
   - op welke momenten
   - welke vormen van agressie er kunnen optreden.

   En heeft de organisatie aan de hand daarvan bepaald of en, zo ja, welke maatregelen er genomen dienen te worden?
2. Is er een protocol waarin ten minste de volgende onderdelen zijn opgenomen: Organisatiestandpunt of organisatienorm, procedure melden en registreren, huisregels, alarmprocedure, opvang en nazorg, en daderaanpak?
3. Heeft de organisatie een procedure 'melden en registreren van agressie en geweldsincidenten' en functioneert deze naar behoren?
4. Is er binnen de organisatie voorlichting en onderricht aan de werknemers gegeven over de risico's van A&G, de gevolgen van A&G, en alle maatregelen die getroffen zijn om deze risico's te voorkomen of zo veel mogelijk te beperken?
5. Zijn er (herhaaldelijk) trainingen gegeven aan werknemers om hen te leren hoe zij A&G kunnen voorkomen en hoe zij met A&G kunnen omgaan? Zijn deze trainingen toegespitst op de functies van werknemers en de vormen van agressie die daarbij kunnen optreden?
6. Heeft de organisatie een opvangregeling waarin wordt aangegeven hoe de eerste opvang en (praktische) ondersteuning en nazorg zijn geregeld voor werknemers die met A&G-incidenten te maken hebben gehad? En zijn er afspraken over opvang en nazorg gemaakt met interne en externe partijen (zoals een brancheorganisatie)?
7. Heeft de werkgever met interne en externe partijen afspraken gemaakt over de wijze waarop daders worden aangepakt? En wordt deze aanpak in de praktijk uitgevoerd?
8. Is er aanleiding (geweest) voor de organisatie om een verdiepende inventarisatie uit te voeren? En heeft er een verdiepende inventarisatie plaatsgevonden waarbij maatregelen zijn bepaald en geïmplementeerd?
9. Heeft de organisatie huisregels voor derden opgesteld over welk gedrag wel en welk gedrag niet geaccepteerd wordt, en welke maatregelen en/of sancties gelden indien deze huisregels niet nageleefd worden?
10. Heeft het bedrijf organisatorische en/of personele maatregelen getroffen om het risico op agressie en geweld te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken? Zijn deze maatregelen doeltreffend?
11. Heeft het bedrijf doeltreffende technische en/of bouwkundige voorzieningen getroffen om het risico op agressie en geweld te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken?
12. Alarmsysteem/installatie Heeft het bedrijf een alarmprocedure en alarmsysteem om het risico op agressie en geweld te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken? En functioneert het alarmsysteem naar behoren?
13. Vindt er periodiek een evaluatie plaats van het beleid en de genomen maatregelen voor agressie en geweld? En worden het beleid en de maatregelen daarna indien nodig aangepast?

Deze dertien inspectievragen worden hierna nader uitgewerkt. In de bijlage staan tevens diverse hulpvragen ter ondersteuning van de beoordeling van de inspectievragen.

Toelichting op de inspectievragen en beoordeling van de risico's aan de hand van de maatregelen

Inspectiepunten

Bij het onderwerp agressie en geweld wordt in ieder geval gecontroleerd op de volgende maatregelen:

1. De RI&E en het PvA
2. Protocol A&G
3. Procedure melden en registreren van A&G-incidenten
4. Voorlichting en Onderricht A&G
5. Trainingen (noodzaak, inhoud en frequentie zijn afhankelijk van de beoordeling van het risico op A&G in de RI&E)
6. Opvang, ondersteuning en nazorg
7. Daderaanpak

   Daarnaast kunnen er maatwerkmaatregelen zijn waarop ook wordt gecontroleerd, indien deze van toepassing zijn. Deze maatregelen betreffen:

8. Een verdiepende inventarisatie
9. Huisregels
10. Organisatorische en personele maatregelen
11. Technische en bouwkundige maatregelen
12. Alarmprocedure en alarmsysteem Tot slot wordt er in iedere organisatie gekeken naar de mate van:
13. Evaluatie

De onderdelen worden hierna stuk voor stuk behandeld, in de volgorde zoals hierboven aangegeven. Er wordt aangegeven waaraan de onderdelen dienen te voldoen (vereisten), Daarna volgt de inspectie-vraag die beantwoord dient te worden. In de bijlage worden per onderdeel hulpvragen geformuleerd. Ook staat daar een toelichting die helpt bij de beoordeling of er aan de vereisten is voldaan of niet.

Maatregelen dienen altijd volgens de arbeidshygiënische strategie genomen te worden. Dat houdt in:

a. Aanpak aan de bron. Bijvoorbeeld aanpassingen aan het gebouw, waardoor werknemers niet meer in direct contact kunnen komen met derden. Indien dat niet mogelijk is:
b. Collectieve maatregelen. Bijvoorbeeld een alarmprocedure, waarmee iedereen alarm kan slaan. Indien dat niet mogelijk is:
c. Individuele maatregelen. Bijvoorbeeld aanpassing van het werk voor een werknemer, zoals aangepaste werktijden waarop er minder kans is op agressie. Indien dat niet mogelijk is:
d. Persoonlijke beschermingsmiddelen (pbm's).
   Bijvoorbeeld beschermende kleding tegen steekincidenten of een gelaatsbescherming tegen spugen.

3 Wettelijke grondslag

Alle overtredingen, afgezien van overtredingen op het onderdeel Voorlichting en Onderricht, zijn gebaseerd op Artikel 2.15 lid 1 van het Arbeidsomstandighedenbesluit: “Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico’s ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.”

Eén overtreding, namelijk op het onderwerp Voorlichting en Onderricht, is gebaseerd op Artikel 2.15 lid 2 van het Arbeidsomstandighedenbesluit: “Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico’s voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.

Beoordelen risico’s aan de hand van de maatregelen

Algemene maatregelen

1. RI&E en PvA

Vereisten
De meeste bedrijven hebben met derden te maken, en daarmee in mindere of meerdere mate met een kans op het optreden van agressie en geweld. In de RI&E dienen de volgende elementen geïnventariseerd te zijn:

- In hoeverre is er sprake van contact met derden door werknemers
- In welke situaties
- In welke functies/taken
- Op welke locaties
- Op welke momenten
- Welke vormen van agressie kunnen (daarbij) optreden

Aan de hand van deze inventarisatie wordt bepaald of er maatregelen genomen dienen te worden en, zo ja, welke. Indien een organisatie A&G niet als risico heeft aangemerkt dient de inspecteur te beoordelen of dit juist is of niet, bijvoorbeeld door bevraging op de genoemde inventarisatiecriteria, door gesprekken met medewerkers, en door kennis van een branche.

Inspectievraag
Heeft de organisatie de risico’s van A&G geïnventariseerd aan de hand van de volgende elementen:

- de mate waarin er contact met derden is
- in welke situaties in welke functies/taken op welke locaties op welke momenten welke vormen van agressie er kunnen optreden
- En heeft de organisatie aan de hand daarvan bepaald of en welke maatregelen er genomen dienen te worden?

2. Protocol agressie en geweld

Vereisten
In een protocol zijn in ieder geval de volgende onderdelen opgenomen:

- Welke normen en grenzen hanteert de organisatie bij agressie en geweld (organisatiestandpunt of -norm over welk gedrag onacceptabel geacht wordt)
- Procedure melden en registreren
- Huisregels (indien van toepassing)
- Alarmprocedure en alarmsysteem (indien van toepassing)
- Opvang en Nazorg
- Daderaanpak?

Inspectievraag
Is er een protocol waarin ten minste de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Organisatienorm
- Procedure melden en registreren
- Huisregels
- Alarmprocedure
- Opvang en Nazorg
- Daderaanpak?

3. Procedure melden en registreren

Vereisten
- De organisatie heeft een procedure melden en registreren voor agressie- en geweldsincidenten.
- De normen en grenzen die bij A&G gehanteerd worden (een zogenoemd unaniem organisatiestandpunt of organisatienorm over welk gedrag niet geaccepteerd wordt) en die gemeld dienen te worden, zijn vastgesteld door de organisatie/het bedrijf. De werknemers zijn bekend met de procedure melden en registeren (zie ook onder 4, Voorlichting en Onderricht).
- De werknemers voeren de procedure melden en registeren op de juiste wijze uit. De incidenten die geregistreerd zijn worden geanalyseerd. Indien nodig worden daarvoor maatregelen genomen (zie ook onder 13, Evaluatie).

Het komt voor dat organisaties aangeven dat de norm door de werknemers bepaald wordt.

Met andere woorden, wanneer de werknemers iets als agressie ervaren dan is dat agressie. Ongeacht de beleving van individuele werknemers is het van belang dat een organisatiestandpunt of -norm over welk gedrag niet geaccepteerd wordt binnen de organisatie, voor alle werknemers duidelijk is en gedragen wordt. Bovendien moet het duidelijk zijn wanneer er gemeld (bekend maken van een voorval) en geregistreerd (vastleggen van een voorval) dient te worden. Dit is van belang om te voorkomen dat er normvervaging optreedt, en dat er geen goed beeld gevormd kan worden van de mate waarin agressie en geweld voorkomen, waardoor het beleid en de maatregelen niet meer goed aansluiten op de werksituatie. Het is goed om tijdens de inspectie te checken hoe de organisatie hiernaar kijkt, hoe de werknemers hiernaar kijken, en hoe hiermee omgegaan wordt.

Inspectievraag
Heeft de organisatie een procedure melden en registreren en functioneert deze naar behoren?

4. Voorlichting en Onderricht

Vereisten
Werknemers dienen te worden voorgelicht en/of onderricht over de risico's van A&G binnen het werk, over de gevolgen van A&G, en over alle maatregelen die het bedrijf/de organisatie heeft getroffen om deze risico's te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken.

Inspectievraag
Is er binnen de organisatie voorlichting en onderricht verstrekt aan de werknemers over de risico's van A&G, de gevolgen van A&G en alle maatregelen die getroffen zijn om deze risico's te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken?

5. Trainingen (let op: dit kan een maatwerkmaatregel zijn)

Vereisten
Werknemers die te maken kunnen krijgen met agressie en geweld tijdens het werk ontvangen in principe, naast voorlichting en onderricht, ook extra onderricht in de vorm van een training om de risico's op A&G te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken. Echter, afhankelijk van de functie van de werknemer en de daarbij behorende risico's kan het zijn dat een training niet altijd noodzakelijk is.

En een training A&G betekent maatwerk. Dat wil zeggen dat de training is toegespitst op de functie en de vorm van agressie die daarbij kan optreden, en gericht op de vraag hoe om te gaan met A&G binnen de werksituatie. Dergelijke instructies en trainingen worden zo vaak herhaald als nodig is.

Inspectievraag
Is het voor de functie en de daaraan verbonden risico's (volgend uit de RI&E) noodzakelijk dat een werknemer een training moet volgen? Zijn er (herhaaldelijk) trainingen gegeven aan werknemers om hun te leren hoe zij A&G kunnen voorkomen en hoe zij met A&G kunnen omgaan? Zijn deze trainingen toegespitst op de functies van werknemers en de vormen van agressie die daarbij kunnen optreden?

6. Opvang, ondersteuning en nazorg

Vereisten
Een organisatie biedt opvang, ondersteuning en nazorg aan werknemers bij A&G-incidenten. De organisatie heeft een opvangregeling. Daarin staat hoe - door of namens de leiding eerste opvang en (praktische) ondersteuning wordt verleend aan slachtoffers van A&G incidenten, en hoe de nazorg geregeld is.
De eerste opvang en (praktische) ondersteuning kan bijvoorbeeld het aanbieden van professionele hulp of van (tijdelijk) ander werk zijn. Ook kan gedacht worden aan het vergoeden van materiële schade of het doen van aangifte bij de politie (zie ook onder 7, Daderaanpak). Nazorg kan van belang zijn bij het verwerken van problemen. Het is belangrijk dat de organisatie duidelijke afspraken heeft gemaakt met interne en externe partijen over de opvang, ondersteuning en nazorg. Over de opvang, ondersteuning en nazorg heeft de werkgever voorlichting en onderricht verstrekt aan de werknemers.

Inspectievraag
Heeft de organisatie een opvangregeling waarin wordt aangegeven hoe de eerste opvang en (praktische) ondersteuning en nazorg zijn geregeld voor werknemers die met A&G-incidenten te maken hebben gehad? En zijn er afspraken gemaakt met interne en externe partijen?

7. Daderaanpak

Vereisten
Een organisatie heeft afspraken gemaakt over de manier waarop daders worden aangepakt. Deze afspraken betreffen diverse acties – afhankelijk van de ernst van het incident - in de richting van daders. Denk aan het geven van een waarschuwing aan een dader, een toegangsverbod, de beëindiging van

een overeenkomst of de dienstverlening, of aan het doen van aangifte bij de politie en het verhalen van schade. De organisatie maakt hierover duidelijke afspraken met interne en externe partijen.

Inspectievraag
Heeft de werkgever met interne en externe partijen afspraken gemaakt over de wijze waarop daders worden aangepakt?

Maatwerkmaatregelen

8. Verdiepende inventarisatie

Vereisten
Het kan voorkomen dat het nodig is om de risico's op agressie en geweld nader te inventariseren. In een verdiepende inventarisatie worden de risico's in specifieke situaties over een bepaalde periode, bijvoorbeeld een jaar, geïnventariseerd, met als doel om maatwerkmaatregelen te bepalen.

Situaties waarin een verdiepende inventarisatie nodig kan zijn:

- Onderregistratie: er wordt tegen de verwachting in weinig geregistreerd.
- Verschillen in registraties tussen verschillende afdelingen, terwijl de omstandigheden op die afdelingen nagenoeg hetzelfde zijn. Er zouden dus weinig verschillen verwacht mogen worden.
- Plaatsen of functies waar het risico aanvankelijk als laag was geïndiceerd, maar die in de praktijk een hoger risico blijken te hebben.
- Uitkomsten uit onderzoeken die aanleiding geven tot verdiepende inventarisatie. Incidenten of bijnaincidenten van A&G.
- In de gezondheidszorg of bij justitiële instellingen op cliënten-/patiëntniveau, waarbij met een zogenoemde risico-inventarisatie beoordeeld moet worden welke werknemer met een cliënt/patiënt mag werken. Uit verschillende inspecties en ongevalsonderzoeken is regelmatig gebleken dat er – ondanks het feit dat het algemene A&G-beleid op orde was en men wist dat bepaalde cliënten een risico op agressie opleverden – werknemers waren die met deze cliënten moesten werken en die niet deskundig waren of daartoe niet voldoende waren opgeleid. In dat geval was er sprake van een onveilige werksituatie en/of arbeidsplaats.

Aan de hand van de verdiepende inventarisatie en/of individuele risico-inventarisaties wordt bepaald welke risico's er zijn, welke maatregelen er genomen moeten worden, en of deze maatregelen geïmplementeerd worden of zijn.

Inspectievraag
Is er voor de organisatie aanleiding (geweest) voor het uitvoeren van een verdiepende inventarisatie? Heeft er een verdiepende inventarisatie plaatsgevonden waarbij maatregelen zijn vastgesteld en geïmplementeerd? En heeft er een individuele risico-inventarisatie op cliënt-/patiëntniveau plaatsgevonden en zijn daarna de noodzakelijke maatregelen getroffen?

9. Huisregels

Vereisten
Een organisatie stelt huisregels voor derden op. Daarin staat duidelijk staat welk gedrag wel en niet wordt geaccepteerd, en welke maatregelen of sancties van kracht zijn als deze huisregels niet worden nageleefd. De huisregels dienen te worden gecommuniceerd naar derden, bijvoorbeeld met een poster of brochure, of door ze op te nemen in een overeenkomst of contract.

Inspectievraag
Heeft de organisatie huisregels voor derden opgesteld waarin staat welk gedrag wel en niet wordt geaccepteerd en welke maatregelen en/of sancties gelden als deze huisregels niet worden nageleefd?

10. Organisatorische en personele maatregelen

Vereisten
De organisatie van het werk en de inzet van de werknemers dienen te worden afgestemd op het risico van agressie en geweld. Te denken valt daarbij aan een minimum aantal werknemers dat wordt ingezet bij bepaalde werkzaamheden, werktijden, plaatsen waar werknemers wel/ niet gaan werken en met hoeveel collega's, de vereiste ervaring en opleiding van werknemers, leeftijd, etc.

Inspectievraag
Heeft het bedrijf organisatorische en/of personele maatregelen getroffen om het risico op agressie en geweld te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken? En zijn deze maatregelen doeltreffend?

11. Technische en bouwkundige maatregelen

Vereisten
Daar waar noodzakelijk en mogelijk treft de organisatie technische en/of bouwkundige voorzieningen om het risico op agressie en geweld te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken. Te denken valt aan een verhoogde balie, voorzieningen voor deuren, cameratoezicht, veiligheidsglas, indeling van de ruimte zodat deze overzichtelijk is, etc.

Inspectievraag
Heeft het bedrijf technische en/of bouwkundige voorzieningen getroffen om het risico op agressie en geweld te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken? En zijn deze voorzieningen doeltreffend?

12. Alarmprocedure en alarmsysteem

Vereisten
Daar waar noodzakelijk heeft de organisatie een alarmprocedure opgesteld. Daarin staat wat er in geval van alarm gebeurt, en door wie. Ook beschikt de organisatie over een betrouwbaar en goed functionerend alarmsysteem. De alarmprocedure en het -systeem dienen regelmatig geoefend en getest te worden. Het kan gaan om individuele en voor iedereen geldende alarmsystemen.

Inspectievraag
Heeft het bedrijf een alarmprocedure en alarmsysteem om het risico op agressie en geweld te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken? Functioneert het alarmsysteem naar behoren? En hoe is dit geoefend en getest?

Voor iedere organisatie

13. Evaluatie

Vereisten
De aanpak van A&G dient periodiek geëvalueerd te worden, om te voorkomen dat plannen, maatregelen en afspraken hun effectiviteit verliezen. Er dient gekeken te worden of het beleid en de genomen maatregelen adequaat zijn gebleken. Zijn er bijvoorbeeld uitkomsten uit meldingen of verdiepende inventarisaties, nieuwe ontwikkelingen of wijzigingen die om bijstelling en actualisering van de aanpak van A&G vragen? De incidenten dienen geanalyseerd te zijn en nieuwe maatregelen dienen waar nodig eventueel vastgesteld te worden.

Inspectievraag
Vindt er periodiek evaluatie plaats van het beleid en de genomen maatregelen voor agressie en geweld? Worden het beleid en de maatregelen daarna, indien nodig, aangepast? Heeft er een analyse van incidenten plaatsgevonden en zijn er daarna maatregelen vastgesteld en genomen?

Bijlage 1 Hulpvragenlijst bij de afzonderlijke inspectievragen

In deze bijlage staan diverse hulpvragen per inspectiepunt ter ondersteuning van de beoordeling van deze inspectiepunten.

Hulpvragen

Algemene maatregelen

1a. RI&E

Hulpvragen

- Op welke wijze heeft de werkgever de risico's op A&G geïnventariseerd?
- Heeft de werkgever de volgende items onderzocht om de risico's te inventariseren: in hoeverre is er contact met derden, in welke situaties, in welke functies/taken, op welke locaties, op welke momenten, en welke vormen van agressie en geweld kunnen voorkomen?
- Welke conclusies heeft de werkgever getrokken?
- Welke maatregelen heeft de werkgever genomen?
- Passen de maatregelen bij de geconstateerde risico's?
- Is er een PvA en zijn daarin de maatregelen, termijnen en verantwoordelijken voor de implementatie van de maatregelen vermeld?

Zijn de RI&E en het bijbehorende PvA getoetst (artikel 14 lid 1 Arbowet)?

Mogelijke bevindingen/handhaving

- Het volledig ontbreken van een RI&E.
- Het onjuist of onvolledig inventariseren van RI&E-risico's en/of -maatregelen.

Let op: Bij de onderstaande onderdelen kan er, naast een onvolledige RI&E op PSA of het ontbreken daarvan, ook gehandhaafd worden op in ieder geval de basismaatregelen, en mogelijk ook de maatwerk-maatregelen:

- De risico's zijn in kaart gebracht. De risico's zouden niet of nauwelijks aanwezig zijn; de inspecteur kan echter onderbouwen dat de risico's wél aanwezig zijn.
- De uit de RI&E voorgestelde maatregelen zijn onvoldoende of onjuist, en de inspecteur kan dit onderbouwen.

1b. Plan van Aanpak (PvA)

Hulpvragen

- Is er een PvA?
- Staan in het PvA de prioritering, termijnen en verantwoordelijken?

Mogelijke bevindingen/handhaving

- Het PvA ontbreekt.
- In het PvA zijn geen prioriteiten, termijnen en/of verantwoordelijken opgenomen.

2. Protocol agressie en geweld

Hulpvragen

Heeft de werkgever een protocol A&G?

- Welke onderwerpen maken deel uit van het protocol A&G? (minimaal vereist: organisatienorm, procedure melden en registreren, opvang en nazorg. En indien van toepassing: huisregels en alarmprocedure)
- Op welke wijze zijn deze onderwerpen uitgewerkt?
- Is er een reden dat bepaalde onderwerpen niet aan de orde zijn gekomen in het protocol A&G?
- Zijn de onderwerpen die niet in een protocol zijn ondergebracht wel op een andere manier uitgewerkt? Zo ja, hoe?

Mogelijke bevindingen/handhaving

- Het protocol ontbreekt.
- Het protocol is aanwezig, maar bevat niet alle relevante onderwerpen. Het protocol is aanwezig en bevat alle relevante onderwerpen. Echter, niet alle onderwerpen zijn goed uitgewerkt.
- Er is geen protocol, maar de onderdelen zijn wel ondergebracht in andere documenten of op een andere wijze.

3. Procedure melden en registreren

Hulpvragen

- Wat is de procedure bij een agressie- en geweldsincident?
- Is er een meldingsprocedure op papier?
- Is er een meldingenregistratiesysteem en hoe ziet dat eruit?
- Is er een zogenoemd unaniem organisatiestandpunt (organisatienorm) over welk gedrag niet geaccepteerd wordt en wanneer agressie- en geweldsincidenten gemeld moeten worden?
- Of bepalen de werknemers dit zelf?
- Hoe ziet het organisatiestandpunt (organisatienorm) over welk gedrag niet geaccepteerd wordt eruit?
- Wordt de procedure goed toegepast en worden incidenten ook gemeld voor zover bekend?
- Wat gebeurt er met meldingen die geregistreerd zijn?
- Worden meldingen en acties op meldingen teruggekoppeld aan werknemers?
- Worden er maatregelen genomen naar aanleiding van meldingen en, zo ja, welke?

Mogelijke bevindingen/handhaving

Er is geen meldingsprocedure én geen meldingsregistratiesysteem.

- Er is geen meldingsprocedure of geen meldingsregistratiesysteem.
- Het is niet of onvoldoende duidelijk wat de organisatienorm is over welk gedrag niet geaccepteerd is en/of wanneer agressie- en geweldsincidenten gemeld moeten worden.
- Er is een meldingsprocedure en een meldingsregistratiesysteem. Die functioneren niet of niet naar behoren (bijvoorbeeld: werknemers maken geen meldingen terwijl dit wel moet; het organisatiestandpunt over welk gedrag niet geaccepteerd wordt, is niet duidelijk of onvoldoende bekend; er worden geen maatregelen genomen naar aanleiding van meldingen; er vindt geen terugkoppeling naar werknemers plaats na meldingen).

4. Voorlichting en Onderricht (V&O)

Hulpvragen

- Hebben werknemers V&O ontvangen over de risico's van A&G en de maatregelen die het bedrijf heeft genomen om deze risico's te voorkomen of zo veel mogelijk te beperken?
- Op welke wijze worden werknemers voorgelicht en onderricht over de risico's van A&G en over de maatregelen die de organisatie genomen heeft om die te voorkomen of zo veel mogelijk te beperken?
- Hoe worden werknemers voorgelicht die de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen?
- Hoe worden nieuwe werknemers voorgelicht?
- Hoe worden tijdelijke werknemers (uitzendkrachten, invalkrachten, etc.) voorgelicht?
- Op welke moment (bijvoorbeeld aan het begin van het dienstverband) en met welke
- frequentie (jaarlijks, eenmalig, tijdens overleggen) wordt er V&O verstrekt aan
- werknemers? En over welke onderwerpen?
- Worden werknemers voorgelicht over wijzigingen in beleid en maatregelen, bijvoorbeeld naar aanleiding van een evaluatie van het A&G-beleid en de A&G maatregelen?
- In gesprek met werkgever of werknemer op afzonderlijke risico's en maatregelen kan nader gevraagd worden naar de wijze van en bekendheid met voorlichting en onderricht.
- Enkele hulpvragen voor afzonderlijke maatregelen zijn te vinden na punt 13, onder extra hulpvragen V&O.

Mogelijke bevindingen/handhaving

- (Bepaalde) werknemers hebben geen V&O ontvangen over het risico en/of de maatregelen. De inspecteur kan onderbouwen op welke punten er geen of onvoldoende V&O is gegeven.
- Werknemers hebben niet op een adequate wijze voorlichting en onderricht ontvangen. Bijvoorbeeld alleen op papier, of omdat de werknemer de Nederlandse taal niet goed beheerste, waardoor hij de voorlichting en het onderricht onvoldoende kon volgen.
- Het moment en/of de frequentie van V&O is onvoldoende. Er is bijvoorbeeld te weinig V&O, of pas als de werknemer al langere tijd in dienst is.

5. Trainingen (let op: De noodzaak, inhoud en frequentie zijn afhankelijk van de beoordeling van het risico op A&G in de RI&E, en bepalen dus in welke mate en wat voor soort training is vereist.)

Hulpvragen

- Is een training noodzakelijk voor de functies en de werkzaamheden van de werknemers of is voorlichting en onderricht voldoende?
- Indien niet alle werknemers een training hebben ontvangen, wat was dan de afweging om bepaalde werknemers wel een training te laten volgen en andere werknemers niet?
- Zijn er A&G-trainingen voor werknemers die tijdens hun werk te maken kunnen krijgen met A&G?
- Waar bestaan deze trainingen uit (bijvoorbeeld: herkennen van A&G, omgaan met A&G)?
- Zijn de trainingen toegespitst op de functies waarin A&G kunnen voorkomen?
- Zijn de trainingen toegespitst op de vorm van agressie die kan optreden bij het werk?
- Zijn de trainingen toegespitst op de praktijksituaties waarbinnen A&G kan voorkomen?
- Met welke frequentie worden er trainingen gegeven? Worden de trainingen regelmatig herhaald?
- Hoe en wanneer worden tijdelijke werknemers getraind?
- Hoe en wanneer worden nieuwe werknemers getraind?
- Worden de trainingen regelmatig herhaald?

Mogelijke bevindingen/handhaving

- Er worden geen trainingen gegeven, maar ze zijn wel noodzakelijk.
- De trainingen worden niet aan alle of niet aan de belanghebbende werknemers verstrekt.
- De trainingen zijn niet toegespitst op de functies waarin A&G kunnen voorkomen. De trainingen zijn niet toegespitst op de vormen van agressie die in het werk kunnen voorkomen.
- De trainingen zijn niet toegespitst op de praktijksituaties.
- Nieuwe en/of tijdelijke werknemers worden niet of onvoldoende getraind.
- De trainingen worden onvoldoende frequent gegeven.

6. Opvang, ondersteuning, nazorg

Hulpvragen

- Is er een opvangregeling waarin staat hoe de opvang, ondersteuning en nazorg zijn geregeld voor werknemers die het slachtoffer zijn geworden van A&G?
- Op welke wijze zijn de opvang, ondersteuning en nazorg binnen de organisatie geregeld?
- Hoe vindt de eerste opvang plaats na een agressie- of geweldsincident?
- Welke ondersteuning wordt er geboden aan werknemers bij A&G (bijvoorbeeld de mogelijkheid van tijdelijk ander werk als praktische ondersteuning)?
- Wordt materiële schade als gevolg van een incident door de werkgever vergoed?
- Wordt de werknemer ondersteund bij het doen van aangifte?
- Wordt er professionele nazorg, zoals een psycholoog, aangeboden bij A&G?
- Worden incidenten en de aanpak daarvan in een overleg besproken?
- Zijn er afspraken met interne en externe partijen over de opvang, ondersteuning en nazorg? Zo ja, welke afspraken zijn dit?
- Zijn de werknemers bekend met de wijze waarop opvang, ondersteuning en nazorg zijn geregeld bij incidenten met A&G (zie ook Voorlichting en Onderricht)?
- Zijn er ervaringen met opvang, ondersteuning en nazorg naar aanleiding van incidenten met A&G en hoe zijn deze ervaringen?
- Hoe is bepaald wanneer de nazorg eindigt?

Mogelijke bevindingen/handhaving

- De opvang, ondersteuning en nazorg zijn niet geregeld binnen de organisatie.
- De opvang, ondersteuning en nazorg zijn op één of meerdere punten niet of onvoldoende geregeld binnen de organisatie.
- De opvang, ondersteuning en nazorg binnen de organisatie zijn geregeld maar functioneren niet of onvoldoende.
- De werknemers zijn niet of onvoldoende op de hoogte van de opvang, ondersteuning en nazorg en/of weten niet hoe zij hiervan gebruik kunnen maken of bij wie (zie ook na punt 13 onder extra hulpvragen V&O).

7. Daderaanpak

Hulpvragen

- Heeft de organisatie afspraken gemaakt over de manier waarop daders worden aangepakt?
- Waar bestaan deze afspraken uit?
- Welke acties worden ondernomen in de richting van daders na een A&G-incident? Denk aan het aanspreken van een dader na het gedrag, waarschuwingen, beëindiging van een overeenkomst of dienstverlening, of het opleggen van andere sancties.
- Hoe wordt er omgegaan met schade die door een dader is veroorzaakt?
- Wat zijn de ervaringen met daders? Zijn de afspraken over de aanpak daarbij ook uitgevoerd?
- Wordt er aangifte gedaan bij een strafbaar feit en hoe vindt deze plaats?

- Wordt het proces van aangifte en afhandeling ervan gevolgd, en worden de slachtoffers en/of werknemers daarvan in kennis gesteld?
- Welke afspraken zijn er over daderaanpak gemaakt met interne en externe partijen?

Mogelijke bevindingen/handhaving

- Er is geen daderaanpak.
- Er is een daderaanpak, maar deze is onvoldoende of functioneert niet naar behoren. Het proces van aangifte en afhandeling wordt onvoldoende of niet gevolgd. De werknemers worden niet of onvoldoende van het aangifteproces op de hoogte gesteld.
- De werknemers zijn niet of onvoldoende op de hoogte van de daderaanpak (zie ook na punt 13 onder extra hulpvragen V&O).

Maatwerkmaatregelen

8. Verdiepende inventarisatie

Hulpvragen

- Zijn er redenen binnen de organisatie om een verdiepende risico-inventarisatie uit te voeren, zoals onderregistratie, uitkomsten die tegen de te verwachten resultaten indruisen, functies die aanvankelijk niet of laag op risico zijn ingeschat, of situaties die (toch) riskant blijken te zijn?
- Op welke wijze is er een verdiepende inventarisatie uitgevoerd?
- Door wie is de verdiepende inventarisatie uitgevoerd?
- Wat waren de resultaten van de verdiepende inventarisatie?
- Welke maatregelen zijn er uit de verdiepende inventarisatie voortgekomen?
- Heeft er een individuele risicotaxatie plaatsgevonden?
- Welke maatregelen zijn er genomen naar aanleiding van de individuele risicotaxatie?
- Zijn de maatregelen binnen de organisatie ook geïmplementeerd?

Mogelijk bevindingen/handhaving

- Er was aanleiding om een verdiepende inventarisatie uit te voeren, maar dat is niet gebeurd.
- De verdiepende inventarisatie is onvoldoende uitgevoerd.
- Er zijn maatregelen uit de verdiepende inventarisatie voortgekomen, maar die zijn niet of onvoldoende uitgevoerd (handhaven op de afzonderlijke maatregelen).
- De werknemers zijn niet of onvoldoende op de hoogte van een verdiepende inventarisatie en/of van welke maatregelen er naar aanleiding hiervan genomen zijn (zie V&O).
- Er heeft geen individuele risicotaxatie plaatsgevonden.
- Er heeft een individuele risicotaxatie plaatsgevonden, maar deze heeft er niet toe geleid dat de vereiste maatregelen getroffen zijn.

9. Huisregels

Hulpvragen

- Is er sprake van contact met derden en, zo ja, zijn daarvoor huisregels opgesteld?
- Maken de huisregels duidelijk welk gedrag wel/niet geaccepteerd wordt?
- Is duidelijk welke maatregelen en sancties gelden indien deze huisregels niet nageleefd worden?
- Hoe worden de huisregels aan derden kenbaar gemaakt?
- Zijn de huisregels voor iedereen begrijpelijk (bijvoorbeeld voor anderstaligen of analfabeten)?
- Zijn de werknemers ook op de hoogte van de huisregels, en weten zij hoe te handelen indien mensen zich niet aan de huisregels houden?

Mogelijke bevindingen/handhaving

- Er is contact met derden en er zijn geen huisregels opgesteld.
- De huisregels maken niet duidelijk welk gedrag wel/niet geaccepteerd wordt. De huisregels maken niet duidelijk welke maatregelen en sancties er gelden indien men zich niet aan de huisregels houdt.
- De huisregels zijn onvoldoende kenbaar gemaakt aan derden.
- De huisregels zijn niet voor iedereen begrijpelijk.
- De werknemers zijn niet of onvoldoende op de hoogte van de huisregels (zie na punt 13 onder extra hulpvragen V&O).
- De werknemers weten niet welke maatregelen en/of sancties er gelden (zie na punt 13 onder extra hulpvragen V&O).
- De werknemers weten niet of onvoldoende wat zij moeten doen indien de huisregels niet nageleefd worden (zie na punt 13 onder extra hulpvragen V&O).

10. Organisatorische en/of personele maatregelen

Hulpvragen

- Is de organisatie van het werk afgestemd op het risico van A&G?
- Is de inzet van werknemers afgestemd op het risico van A&G?
- Welke organisatorische maatregelen zijn er genomen om het risico van A&G te voorkomen of te beperken (bijvoorbeeld op de situatie afgestemde product- en/of dienstverlening bieden, goede en duidelijke procedures, afspraken met beveiliging en/of politie, goed deurbeleid, en planning van bepaalde werkzaamheden buiten risicovolle uren)?
- Welke personele maatregelen zijn er genomen om het risico van A&G te voorkomen of te beperken (bijvoorbeeld afspraken over minimale personeelsbezetting, personeelsbezetting qua functie, ervaring, opleiding, etc. afgestemd op risico's)?

Mogelijke bevindingen/handhaving

- De organisatie van het werk is onvoldoende afgestemd op het risico van A&G.
- De inzet van werknemers is niet afgestemd op het risico van A&G.
- Er zijn geen of onvoldoende organisatorische maatregelen genomen.
- Er zijn geen of onvoldoende personele maatregelen genomen.
- De organisatorische maatregelen functioneren niet naar behoren (de dienstverlening is
- bijvoorbeeld niet optimaal ingericht, of afspraken met beveiliging of politie werken niet).
- De personele maatregelen functioneren niet naar behoren (er wordt bijvoorbeeld niet voldaan aan de minimale bezetting, of aan de juiste persoon op de juiste plaats).

11. Technische/bouwkundige voorzieningen

Hulpvragen

- Zijn er technische voorzieningen getroffen om het risico op A&G te voorkomen?
- Zijn er bouwkundige voorzieningen getroffen om het risico op A&G te voorkomen?
- Welke technische voorzieningen zijn er getroffen om het risico op A&G te voorkomen (bijvoorbeeld camera's, monitoren of automatische deuren)?
- Welke bouwkundige voorzieningen zijn er getroffen om het risico op A&G te voorkomen (bijvoorbeeld verhoogde balies, indeling van ruimtes of afscherming van werkplekken)?

Mogelijke bevindingen/handhaving

- Er zijn geen technische en/of bouwkundige voorzieningen getroffen.
- Er zijn onvoldoende technische en/of bouwkundige voorzieningen getroffen.
- Er zijn technische voorzieningen getroffen, maar deze werken niet naar behoren
- Er zijn bouwkundige voorzieningen getroffen, maar deze werken niet naar behoren.

12. Alarmprocedure en alarmsysteem

Hulpvragen

- Is er een alarmprocedure?
- Voor wie geldt deze alarmprocedure?
- Hoe is deze alarmprocedure ingericht?
- Functioneert de alarmprocedure voldoende (wordt er in geval van nood op tijd assistentie geboden, komen de juiste personen assistentie verlenen, etc.)?
- Is er een alarmsysteem? Zo ja, wat is dit voor een alarmsysteem?
- Wordt er gebruik gemaakt van het alarmsysteem?
- Zo ja, door wie en op welke wijze?
- Functioneert het alarmsysteem naar behoren (werken de communicatiemiddelen, komt een signaal op de juiste plek en tijdig binnen, etc.) en wordt de werking ervan getest? Zijn er afspraken met interne en externe partijen over alarmering?

Mogelijke bevindingen/handhaving

- Er is geen alarmprocedure en/of alarmsysteem.
- De alarmprocedure en/of het alarmsysteem worden niet of onvoldoende getest. Er is een alarmprocedure maar deze functioneert niet naar behoren (de procedure verloopt niet goed, de procedure is niet van toepassing op alle werknemers die met A&G te maken kunnen hebben, etc.).
- Het alarmsysteem functioneert niet naar behoren (er zijn technische mankementen, de alarmering verloopt te traag, de draadloze verbinding met het communicatiemiddel werkt niet naar behoren op bepaalde plaatsen, het alarmsysteem wordt niet overal gebruikt of is niet overal beschikbaar waar het nodig kan zijn, etc.).
- De vereiste assistentie na alarmering kan niet tijdig geleverd worden. Er zijn geen afspraken met interne en/of externe partijen, of deze afspraken functioneren niet.

13. Evaluatie

Hulpvragen

- Wordt de aanpak van A&G geëvalueerd?
- Op welke wijze wordt deze aanpak geëvalueerd?
- Worden de incidentenregistraties en verdiepende inventarisaties meegenomen in de evaluaties?
- Op welke onderwerpen wordt deze aanpak geëvalueerd?
- Worden alle maatregelen afzonderlijk geëvalueerd?
- Wie zijn er bij de evaluatie van de aanpak van A&G betrokken?
- Wanneer wordt de aanpak van A&G geëvalueerd?
- Vindt de evaluatie periodiek plaats? Zo ja, met welke frequentie?
- Worden het beleid en/of de maatregelen naar aanleiding van de evaluatie aangepast?

Mogelijke bevindingen/handhaving

- De aanpak wordt niet geëvalueerd.
- Afzonderlijke maatregelen worden niet of onvoldoende geëvalueerd.
- De aanpak wordt onvoldoende geëvalueerd (niet op de juiste wijze, niet op alle onderwerpen, etc.).
- De aanpak wordt onvoldoende periodiek geëvalueerd (de evaluatie vindt slechts eenmalig of onvoldoende frequent plaats).
- Naar aanleiding van de evaluaties worden het beleid en de maatregelen niet of onvoldoende aangepast.

Extra hulpvragen over artikel 2.15, 2e lid van het Arbobesluit over het onderwerp Voorlichting en Onderricht (V&O) per inspectiepunt

V&O Protocol

- Is bij de werknemers bekend wat het organisatiestandpunt (de zogenoemde organisatienorm) is over welk gedrag niet geaccepteerd wordt? Kunnen zij dit organisatiestandpunt beschrijven?
- Wordt het organisatiestandpunt door de werknemers gedragen?
- Wordt vanuit het protocol A&G duidelijk wat een medewerker moet doen als hij/zij te maken heeft met agressie?
- Zijn de werknemers op de hoogte van het protocol A&G?
- Weten de werknemers waar zij de informatie over het protocol A&G kunnen vinden?
- Waar/Op welke wijze kunnen werknemers het protocol A&G raadplegen?
- Wat kan men over de inhoud van het protocol A&G vertellen (wat weet men)?
- Op welke wijze, wanneer en hoe vaak zijn de werknemers ingelicht en voorgelicht over het protocol A&G?

V&O Procedure Melden en Registreren

- Hebben werknemers te maken gehad met agressie en, zo ja, op welke wijze? Hebben de werknemers voorlichting gekregen over de meldingsprocedure en het meldingenregistratiesysteem?
  Zo ja, op welke wijze, wanneer en hoe vaak?
- Zijn de werknemers geïnstrueerd over hoe ze het meldingenregistratiesysteem moeten gebruiken?
- Kunnen de werknemers vertellen hoe de meldingsprocedure eruit ziet en hoe en wanneer zij een melding van A&G dienen te registreren?
- Worden alle zaken die gemeld zouden moeten worden ook daadwerkelijk gemeld?
  Zo nee, waarom niet?
- Weten de werknemers wat er met de geregistreerde meldingen gebeurt of gebeurd is?
- Worden agressie- en geweldsincidenten in het werk- of teamoverleg besproken?
- Op welke punten vinden de werknemers dat de meldingsprocedure en het meldingenregistratiesysteem functioneert en op welke punten vinden ze dat deze verbetering behoeven?

V&O Opvang, ondersteuning en nazorg

- Weten de werknemers hoe de opvang, ondersteuning en nazorg geregeld is in de organisatie?
- Hoe zijn zij hierover voorgelicht?
- Wat kunnen de werknemers vertellen over de wijze waarop opvang, ondersteuning en nazorg geregeld is?
- Waar kunnen de werknemers informatie vinden over opvang, ondersteuning en nazorg?

V&O Daderaanpak

- Hebben de werknemers V&O ontvangen over de aanpak van daders bij agressie- en geweldsincidenten in de organisatie?
- Op welke wijze hebben zij deze V&O ontvangen?
- Kunnen de werknemers beschrijven hoe de daderaanpak eruit ziet?
- Wordt de daderaanpak in een overleg besproken?
- Waar kan de werknemer informatie vinden over de daderaanpak?
- Wordt de werknemer op de hoogte gehouden van processen rondom de daderaanpak?

V&O Huisregels

- Zijn de werknemers bekend met de huisregels?
- Op welke wijze hebben zij daarover V&O ontvangen?
- Weten de werknemers waar zij informatie over de huisregels kunnen vinden? En is deze informatie gemakkelijk te verkrijgen?
- Weten de werknemers voor wie de huisregels bedoeld zijn?
- Weten de werknemers hoe zij derden, indien nodig, op de hoogte kunnen brengen van de huisregels?

V&O Organisatorische en Personele Maatregelen

- Zijn de werknemers op de hoogte van de genomen organisatorische maatregelen om A&G te voorkomen?
- Zijn de werknemers op de hoogte van de genomen personele maatregelen om A&G te voorkomen?
- Op welke wijze zijn zij daarvan op de hoogte gebracht?

V&O Technische en bouwkundige voorzieningen

- Zijn de werknemers op de hoogte van de technische en bouwkundige voorzieningen om A&G te voorkomen?
- Weten zij op welke wijze deze technische en bouwkundige maatregelen bijdragen aan het voorkomen van A&G?

V&O Evaluatie

- Worden de werknemers en OR betrokken bij en op de hoogte gehouden van de evaluaties?
- Hebben de werknemers V&O ontvangen over de evaluatieresultaten van het onderwerp A&G binnen de organisatie, of naar aanleiding van incidenten (bijvoorbeeld aanpassingen van maatregelen, resultaten van onderzoeken en wat daarmee gaat gebeuren, etc.)?

Deze brochure is een uitgave van:

Nederlandse Arbeidsinspectie

Postbus 90801 | 2500 LV Den Haag
T 0800 51 51

December 2024