



V-M18 Minimumnorm Handelen bij agressie en geweld

Inhoud

1	Waarom een minimumnorm <i>Handelen bij agressie en geweld</i> ?	2
2	Wat verstaan wij onder agressie en geweld?	3
3	Welke normen stelt de landelijk overheid?	4
4	Hoe voorkomen we agressie en geweld?	5
5	Hoe beperk je als medewerker agressie en geweld en de gevolgen ervan?	6
6	Hoe handelen we agressie- en geweldsincidenten af?	8
	Bijlage 1 Overzicht maatregelen bij agressie en geweld (VPT)	14
	Bijlage 2 Formulier Melding van agressie en geweld	15
	Bijlage 3 Documenten over agressie en geweld	19

Versie 5.0
Datum 1 januari 2023





Minimumnorm *Handelen bij agressie en geweld*

1 **Waarom een minimumnorm *Handelen bij agressie en geweld*?**

Uit onderzoek¹ blijkt dat sinds 2014 steeds meer overheidsmedewerkers te maken krijgen met agressie, bedreiging of intimidatie. 33% van de medewerkers met publiekscontacten geeft aan dat zij in 2021 minimaal één keer een incident hebben meegemaakt. Hiervan heeft driekwart meerdere incidenten meegemaakt.

Agressie en geweld bij publiekscontacten ontstaan omdat burgers steeds mondiger zijn geworden. Krijgen zij niet de service die zij verwachten of waarop ze recht denken te hebben, dan raken ze gefrustreerd. Ook is er een grotere kans op manipulatie; iemand denkt dan met het uitoefenen van druk iets te bereiken waar hij eigenlijk geen recht op heeft. Daarnaast kunnen personen ongewenst gedrag vertonen vanwege het gebruik van middelen of doordat zij psychisch gestoord zijn.

Agressie en geweld ondermijnen het functioneren van de overheid. De overheid, dus ook de Rechtspraak, hanteert als uitgangspunt dat agressie en geweld tegen haar medewerkers nooit wordt getolereerd. Ook als een medewerker publieke taken onbehoorlijk of onjuist uitvoert, rechtvaardigt dat geen enkele vorm van agressie en geweld.

We spreken over incidenten met agressie en geweld als er enig verband is tussen het incident en de werkzaamheden van een medewerker. Het speelt daarbij geen rol:

- welke functie of taak de medewerker heeft binnen de organisatie;
- wanneer het agressie- of geweldsincident plaatsvindt (binnen of buiten de werktijden);
- onder welke omstandigheden het incident plaatsvindt;
- op welke plek het plaatsvindt.

Doel en doelgroep

In deze minimumnorm worden de maatregelen beschreven die de gerechten en diensten kunnen nemen om agressie en geweld binnen de Rechtspraak te voorkomen en te beperken. Ook is er aandacht voor de afhandeling van een incident met agressie en geweld. Zo kan de Rechtspraak leren van de ervaringen met agressieve en gewelddadige confrontaties en nieuwe maatregelen treffen om agressie en geweld in te perken.

De minimumnorm geldt voor alle vormen van agressie en geweld. Of het nu gaat om bezoekers van onze gebouwen of om personen die telefonisch of op andere wijze contact hebben met rechtspraakmedewerkers, bijvoorbeeld via brief of mail. Ook agressie via sociale media hoort hierbij. Uiteraard heeft de Rechtspraak technische en bouwkundige maatregelen opgenomen die helpen om het risico op agressie en geweld of de gevolgen hiervan te verkleinen. Daarmee voldoet de Rechtspraak aan de Functionele Eisen Gerechtsgebouwen.

Leeswijzer

In deze minimumnorm lees je eerst wat wij onder agressie en geweld verstaan (hoofdstuk 2). Vervolgens krijg je een overzicht van het overheidsbeleid waarop wij deze minimumnorm baseren (hoofdstuk 3). Daarna lees je welke maatregelen de Rechtspraak hanteert om agressie en geweld te voorkomen (hoofdstuk 4) en wat je als medewerker kunt doen als je toch geconfronteerd wordt met agressief gedrag (hoofdstuk 5). Ten slotte gaan we in op de wijze waarop we een agressie- of geweldsincident afhandelen (hoofdstuk 6).

¹ Monitor Integriteit en Veiligheid 2022





2 Wat verstaan wij onder agressie en geweld?

2.1 Definitie

De definitie die we van agressie hanteren, luidt:

'Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een medewerker, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.'

2.2 Uitingen van agressie

Agressie bestaat uit verbale, non-verbale en/of fysiek waarneembare handelingen. Deze handelingen kunnen ongericht of gericht zijn en leiden meestal tot een gevoel van bedreiging en angst. Verder kunnen er voor personen schadelijke psychische of fysieke gevolgen optreden.

We willen graag eenduidige begrippen hanteren. Daarom onderscheiden we de volgende vormen van agressie:

- Bij **verbale agressie** gaat het voornamelijk om schelden, schreeuwen, kwetsen of negatieve of discriminerende opmerkingen (online en offline). Verbale agressie is vaak een uiting van emotie, maar kan ook bewust gedrag zijn om jou als betrokkene persoonlijk te raken.
- **Bedreiging** is een concrete uiting om jou als betrokkene, of je naasten, wat aan te doen. Een bedreiging levert mogelijk gevaar op voor jou of voor anderen. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of openlijk hiermee dreigen.
- **Intimidatie** is vaak minder concreet en/of indirect en roept vooral een gevoel van onveiligheid bij de getroffene op.
- **Fysieke agressie** heeft betrekking op duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, obstructie en gooien met/vernielen van voorwerpen. Het gedrag is gericht op personen, zaken en/of materiaal. De veiligheid van de medewerker is eventueel in gevaar

In het schema hieronder staan de verschillende vormen van agressie.

	Verbale agressie	Persoonlijke bedreiging, Intimidatie	Fysieke agressie (geweld)
Strafbaar	Discriminerende taal over huidskleur, geloof, geaardheid, sekse en/of leeftijd	• (Non)verbaal dreigen met geweld • Seksuele intimidatie • Dreigbrief of -e-mail	• Schoppen/slaan • Voorwerpen vernielen • Gericht spugen • Diefstal van eigendommen • Verwonden • Bijten • Kopstoot • Aanranding/betasting
Strafbaar onder omstandigheden	• Beledigen • Schelden/schreeuwen • Vernederen • Smaad • Treiteren • Vals beschuldigen	• Dwingend gedrag, onder druk zetten • Bedreigende gebaren maken • Achtervolgen • Chanteren, stalken	• Voorwerpen gooien • Fysiek hinderen • Wapengebruik • Duwen • Beetpakken/trekken





		• Seksueel getinte of discriminerende opmerkingen • Lokaalvredebreuk	
--	--	--	--

3 Welke normen stelt de landelijk overheid?

De regels die we in dit hoofdstuk noemen, zijn gebaseerd op overheidsbeleid. Ze vormen ook de basis voor de maatregelen in deze minimumnorm.

3.1 Wettelijk kader

De Arbowet verplicht werkgevers om beleid te maken om agressie tegen te gaan. Dit beleid zorgt ervoor dat medewerkers hun werk veilig kunnen doen. Verder helpt het werkgevers om duidelijke, gelijke grenzen te stellen bij agressie en geweld. Ook in het Burgerlijk Wetboek 7, artikel 658 staat dat een werkgever verplicht is te zorgen voor een veilige werkomgeving.

Het wettelijke kader voor agressie en geweld is binnen de Arbowet te vinden onder de algemene term 'Psychosociale arbeidsbelasting' (PSA). Het gaat om arbeidsbelasting die kan leiden tot verhoging van de werkdruk en werkstress kan veroorzaken. De gevolgen van de confrontatie met agressie en geweld kunnen immers groot zijn.

3.2 Programma Veilige publieke taak

Via het programma Veilige publieke taak (VPT) zijn overheidsinstanties tussen 2007 en 2016 samen opgetrokken om agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te voorkomen, te beperken en af te handelen. Het doel was om:

- werkgeversmaatregelen gecombineerd en integraal aan te pakken,
- te bevorderen dat partijen in de keten samenwerken; en
- strafrechtelijke maatregelen te treffen.

Het programma VPT bestaat niet meer, maar de normen en maatregelen zijn nog actueel.

De norm van het VPT bestaat uit vier elementen die de basis vormen voor de huisregels van alle organisaties met een publieke taak:

- 1 Gedraag je nooit agressief of gewelddadig tegen medewerkers met een publieke taak; dit wordt niet getolereerd.
- 2 Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen.
- 3 Volg de aanwijzingen van de professional op.
- 4 Verstoor de orde niet.

Hieruit vloeien de volgende maatregelen voort:

- Zorg dat helder is welk gedrag ontoelaatbaar is en dat medewerkers hiernaar handelen.
- Stimuleer dat medewerkers elk voorval van agressie en geweld melden, ook als zij zich persoonlijk niet bedreigd voelen.
- Registreer alle voorvallen van agressie en geweld.
- Zorg dat medewerkers weten wat ze moeten doen om agressie en geweld te voorkomen en hoe ze kunnen de-escaleren bij een incident.
- Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressief is geweest en/of geweld heeft gebruikt.
- Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.





- Verhaal de schade op de dader.
- Verleen nazorg aan medewerkers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

3.3 De Arbowet

De Arbowet verplicht werkgevers om over een actuele risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) te beschikken. In de RI&E is een overzicht opgenomen van werksituaties met een risico op blootstelling aan agressie en geweld. Het gaat om situaties die zich zowel binnen als buiten een (gerechts)gebouw kunnen voordoen. De gemelde incidenten vormen de input voor de RI&E.

Binnen de RI&E wordt zichtbaar gemaakt welk type agressie en geweld te verwachten is. Ook staat beschreven wat de ernst van dat risico is. Dit wordt uitgedrukt in vier categorieën:

- 1 **Categorie A:** in deze situaties bestaat nauwelijks risico op agressie en geweld in het directe contact. Er kan sporadisch agressie voorkomen in telefonisch of schriftelijk contact.
- 2 **Categorie B:** in direct contact tussen de medewerker en derden is het denkbaar maar niet waarschijnlijk dat er agressie en geweld optreedt. Er kan ook alleen contact met derden zijn via communicatiemiddelen (telefoon, internet). Dan kan er sprake zijn van agressieve uitingen.
- 3 **Categorie C:** in direct contact met derden is het, gelet op de aard van het werk, waarschijnlijk dat er van tijd tot tijd sprake is van agressief gedrag.
- 4 **Categorie D:** het is eigen aan de functie dat de werknemer van tijd tot tijd gepast geweld moet gebruiken.

4 Hoe voorkomen we agressie en geweld?

In de publieke dienstverlening is agressie nooit helemaal uit te sluiten. Ondanks een deskundige, begripvolle en klantgerichte houding van de medewerker kan de ander toch agressief worden. In veel functiegroepen is het dan ook een onvermijdelijk onderdeel van de interactie tussen bezoeker en medewerker. Daarmee bedoelen we niet dat agressie bij het werk hoort. Agressie is altijd onacceptabel.

De Rechtspraak hanteert dan ook het uitgangspunt 'Emotie mag, agressie wordt niet geaccepteerd'. We staan normoverschrijdend gedrag nooit toe, los van wat de oorzaak is of wie de schuldige is. We geven hierop altijd een reactie. Dienstverlening onder druk van agressie kan immers nooit integere dienstverlening zijn.

Agressie op het werk is een complex fenomeen. Er zijn veel factoren, zowel intern als extern, die agressie en geweld kunnen versterken of juist matigen. Het is belangrijk vooraf de mogelijkheden te benutten om agressie en geweld tegen te gaan, dus om agressie en geweld te voorkomen. In dit hoofdstuk lees je hoe elk rechtspraakonderdeel dit kan bereiken.

4.1 Wijs bezoekers op huisregels

Huisregels gaan uit van het gewenste gedrag door de bezoekers en hebben tot doel om de orde niet te (laten) verstoren. Huisregels gaan dus ook uit van het gezamenlijke belang; iedereen heeft immers belang bij een (werk)omgeving zonder agressie en geweld.

Maak de huisregels duidelijk kenbaar aan de bezoekers, bij de ingang van het gebouw. Formuleer de gedragsregels positief, maar noem ook de verboden. Spreek bezoekers aan op gewenst gedrag; zo maak je hen ook meer verantwoordelijk voor hun eigen gedrag. Wettelijke regels hoeft je niet apart te communiceren.





4.2 Wijs medewerkers op gedragsregels

Gedragsregels zijn uiteraard ook bedoeld voor medewerkers. In elk rechtspraakonderdeel stellen de medewerkers deze gedragsregels samen op. Spreek medewerkers aan als zij de regels niet naleven.

4.3 Neem de aanleiding weg

Agressie en geweld ontstaan vaak uit frustratie. Neem maatregelen om de redenen van frustratie zo veel mogelijk weg te nemen:

- Stuur op kwaliteit van de dienstverlening. Dat verlaagt het risico op agressie en geweld.
- Informeer belanghebbenden over wat je als organisatie wel en niet kunt bieden. Daarmee manege je de verwachtingen.
- Kom afspraken na die behoren bij de verwachtingen van de dienstverlening.
- Toon respect en wees beleefd tegenover belanghebbenden.
- Wees je ervan bewust dat belanghebbenden vaak afhankelijk zijn van overheidsorganisaties.
- Maak vroegtijdig duidelijk dat de Rechtspraak agressie en geweld niet accepteert.

4.4 Neem het voordeel weg

Geef niet toe aan agressie en geweld. Wijs de agressor erop welke reacties of sancties er volgen op agressief gedrag. Agressie mag onder geen beding lonend zijn.

4.5 Leid medewerkers op

Medewerkers moeten kunnen omgaan met risicovolle situaties die kunnen ontstaan als zij hun functie uitoefenen. Zorg ervoor dat de medewerkers over de nodige kennis, vaardigheden en ervaring beschikken. Op welke manieren bereik je dat?

Om te beginnen kun je medewerkers training aanbieden. Training en scholing zijn essentieel voor de veiligheid van individuele medewerkers en die van hun collega's. Periodieke training helpt namelijk ten eerste om adequaat te reageren op agressie en geweld, het te beperken of zelfs te voorkomen. Daarnaast geven training en scholing de medewerker het gevoel dat de werkgever hem steunt en dat vermindert het gevoel van onveiligheid. Motiveer medewerkers om de aangeboden training en scholing serieus te volgen en te onderhouden.

Verder kun je medewerkers nog beter voorbereiden op agressie en geweld:

- Besteed bij de werving en selectie van bepaalde functies aandacht aan de risico's op het gebied van agressie.
- Neem in de introductiebijeenkomsten agressief gedrag op als bespreekpunt.
- Maak van agressief gedrag een vast agendapunt in het werkoverleg.
- Bespreek incidenten.
- Hanteer een verplicht trainingsprogramma voor de medewerkers die in aanraking kunnen komen met agressie en geweld.

5 Hoe beperk je als medewerker agressie en geweld en de gevolgen ervan?

Als een incident zich voordoet, reageer dan als medewerker professioneel. Een professionele reactie kan de agressie of het geweld beperken.





5.1 Reageer adequaat

Als je op een juiste manier reageert, voorkom je mogelijk dat de spanning bij de agressieve persoon verder oploopt. Hoe sneller je de toenemende spanning opmerkt, des te groter is de kans dat het lukt de spanningsopbouw te stoppen of af te bouwen. Dit noemen we ook wel 'de-escaleren'.

Bij de-escaleren zijn er in grote lijn vier fasen te onderscheiden, afhankelijk van de soort agressie:

- 1 **Kalmeer de ander:** probeer de agressor te kalmeren door de strijd te negeren, contact te maken en actief te luisteren. Toon respect voor hem door te luisteren en hem serieus te nemen. In veel gevallen zal deze aanpak een kalmerend effect hebben op de ander.
- 2 **Stel een grens:** Als de ander toch doorgaat, vraag hem ook te luisteren en te stoppen met het getoonde gedrag.
- 3 **Geef de consequenties aan:** Stopt het agressieve gedrag niet? Geef aan dat hij kan kiezen tussen een oplossing zoeken of het gesprek staken. Geef duidelijk aan welk gedrag je wel en niet accepteert.
- 4 **Sla alarm:** Als deze drie stappen geen zichtbaar effect hebben, zorg dan voor je eigen veiligheid. Bepaal op welk moment je het contact verbreekt, het gesprek beëindigt, weggaat of alarm slaat en neem geen risico's.

Als grens bij elke vorm van agressie geldt: zodra iemand jou als medewerker persoonlijk bedreigt, beëindig je onmiddellijk het gesprek.

5.2 Schakel hulp in

Als je als medewerker in een situatie terecht dreigt te komen die je niet kunt hanteren, kun je de assistentie inschakelen van collega's, van je leidinggevende, van de beveiligingsdienst en/of de politie.

5.2.1 Collega's of leidinggevende

Je kunt op verschillende manieren je collega's of je leidinggevende inschakelen. Preventieve aanwezigheid is de meest milde vorm van collegiale ondersteuning. Zet deze methode in als je verwacht dat iemand mogelijk agressief zal reageren. Je zorgt er dan voor dat een of enkele collega's zichtbaar en/of hoorbaar in de directe omgeving aanwezig zijn, maar op zo'n manier dat deze aanwezigheid zelf geen agressie uitlokt. Voor de agressor wordt zo de drempel verhoogd om agressief gedrag te vertonen.

5.2.2 Neutrale derde partij

Soms is het wenselijk om een agressief iemand weg te halen uit een bepaalde ruimte. Bijvoorbeeld omdat de agressie te veel onrust veroorzaakt bij andere aanwezigen. Soms lukt dat het beste als een derde partij dit doet. Een collega roept als derde partij nog geen weerstand op en kan daardoor beter de agressieve persoon aanspreken.

5.2.3 Een collega bij een conflict tussen twee personen

Wil je ingrijpen in een conflict, bijvoorbeeld tussen twee bezoekers, zorg dan dat je minimaal met zijn tweeën bent. Weet van elkaar wat je gaat doen en dat je op elkaar kunt rekenen. Neem daarom vooraf, al is het maar voor enkele seconden, even de tijd om de situatie en jullie ingreep daarin met elkaar af te stemmen. Probeer zo snel mogelijk de ruziënde partijen te scheiden, en probeer ze daarna te kalmeren. Bedenk in alle gevallen: eigen veiligheid gaat voor!

5.2.4 Politie

Schakel in noodgevallen de politie in, volgens de bestaande alarmprocedures. Zittingszalen hebben een alarmknop voor een stil alarm naar de beveiliging/parketpolitie. Elk rechtspraakonderdeel vult deze procedure zelf nader in.





5.3 Grijp zo nodig fysiek in

Als medewerker gebruik je nooit geweld². Word je als medewerker persoonlijk aangevallen, dan mag je jezelf bevrijden of verdedigen. De kracht die je daarbij gebruikt moet in verhouding staan tot wat jou wordt aangedaan. Ook moet je geen andere mogelijkheid hebben om je doel te bereiken.

Op grond van artikel 53 van het Wetboek van Strafvordering ben jij, net als iedereen, bevoegd een verdachte aan te houden wanneer je een strafbaar feit ontdekt en de verdachte op heterdaad betrapt. Je moet de aangehouden persoon wel 'onverwijld' aan de politie overdragen. Om te voorkomen dat de verdachte de benen neemt, mag je als aanhouder dwang uitoefenen, bijvoorbeeld door hem tegen de grond te houden. Het geweld dat je gebruikt mag niet verder gaan dan nodig is om te bereiken dat de verdachte er niet vandoor gaat.

5.4 Wees alert op online agressie via sociale media

Een aparte categorie vormt agressie via sociale media. Ook medewerkers van de Rechtspraak maken helaas mee dat zij via sociale media worden beledigd of bedreigd. Het is dus belangrijk om agressie via sociale media zo veel mogelijk te voorkomen. En om snel in actie te komen als het toch gebeurt.

Ook bij sociale media zijn regels nodig voor (on)acceptabel gedrag. Daarnaast is het belangrijk om een heldere incidentaanpak te hanteren:

- Hoe worden incidenten bijgehouden?
- Wie komt er in actie?
- En op welke manier?

Kijk ook of er (IT-)ondersteuning nodig is, om bewijs van online agressie goed vast te leggen. Of om inzicht te krijgen in hoe breed een bericht is verspreid, zodat het overal kan worden verwijderd.

Krijg je als BVC te maken met agressie op sociale media? Doe dan het volgende:

- **Informeer en adviseer het bestuur** over de daad, de ernst ervan, wat er waarschijnlijk gaat gebeuren en de te nemen stappen.
- **Registreer het incident in Classbase**. Zo ontstaat een beeld van aantal en type incidenten.
- **Reageer niet meteen**. Overleg binnen je rechtspraakonderdeel welke reactie het beste past bij de situatie, de richtlijnen en de gedragsregels over online intimidatie en agressie.
- **Leg bewijs vast**. Dit bewijs is nodig om melding of aangifte te kunnen doen bij de politie als het gedrag strafbaar is. Gaat het om een e-mail die je hebt ontvangen, vraag dan aan IVO om de mail veilig te stellen.
- **Ga in gesprek met de dader**. Leg vast wie dit doet en gebruik een organisatie-account om te reageren. Zo krijgt de dader geen kans om jou als medewerker persoonlijk aan te vallen. Leg geen contact via het online platform waar het incident plaatsvond. Als iedereen meeleest, is de kans groot dat de dader agressiever wordt en andere mensen reageren. Stuur liever een rechtstreeks bericht ('direct message') via Facebook of Twitter, of een e-mail. Blijf rustig en professioneel; de-escalere bij emotie. Vraag de dader om de online berichten te verwijderen.
- **Dader onbekend?** Vraag dan de beheerder van het online platform om de berichten te verwijderen. Wil de beheerder daar niet aan meewerken? Overleg dan met de BVA wat te doen.

6 Hoe handelen we agressie- en geweldsincidenten af?

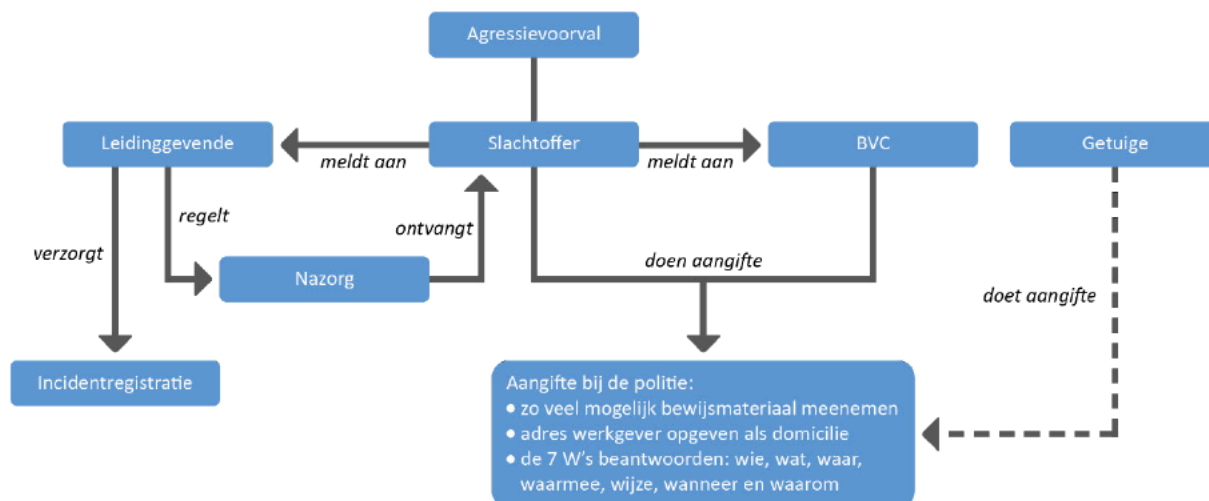
Na een incident moet er aandacht zijn voor de afhandeling. Daarmee bedoelen we de opvang en nazorg van de medewerker(s), maar ook de registratie, de melding van het incident en de eventuele

² Uitzonderd de personen die in het kader van de Politiewet 2012 zijn geautoriseerd.





aangifte. Zo worden het aangerichte letsel en/of de schade bij de betrokkenen zo snel en zo veel mogelijk hersteld. Daarnaast is een daadkrachtige reactie naar de dader heel belangrijk. Zo'n reactie heeft een signaalfunctie tegenover de samenleving: het maakt agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak onaantrekkelijk en werkt drempelverhogend. In de figuur hieronder zie je wat de stappen zijn. Daaronder volgt een toelichting.



Figuur 1: Stappen in de afhandeling van agressie en geweld

6.1 Zorg voor de eerste opvang

Direct na een incident moet de veiligheid hersteld worden en moet(en) de betrokken medewerker(s) steun krijgen. De leidinggevende is hier primair voor verantwoordelijk, maar ook valt te denken aan een opvangteam, getraind in de opvang en nazorg van collega's. De ondersteuning dient om de collega ('s) te helpen het vertrouwen en het veiligheidsgevoel te hervinden. Bedrijfsmaatschappelijk werk kan in dit proces waardevolle ondersteuning bieden. De BVC stelt bedrijfsmaatschappelijk werk dan ook op de hoogte.

Als leidinggevende heb je tijdens de eerste opvang de volgende taken:

- Herstel de veiligheid van de betrokken medewerker(s), bijvoorbeeld door de medewerker naar huis te (laten) brengen. Laat de medewerker dus niet zelf naar huis gaan.
- Zorg dat elke betrokken medewerker zijn verhaal kwijt kan.
- Zorg ervoor dat iemand de medewerker(s), als dat nodig is, begeleidt naar de EHBO, een arts of het ziekenhuis. Start in geval van heftige gebeurtenissen ook de traumaopvang. Denk hierbij in het bijzonder aan bijt-/prik-/snij-incidenten en het risico op hepatitis B/C en hiv. De arbodienst van de Raad voor de rechtspraak heeft een minimumnorm voor bijt-/prik-/snij-incidenten. Het hoofd BHV of de afdeling P&O zorgt ervoor dat de arbodienst direct wordt betrokken.
- Bied aan om de medewerker(s) te begeleiden als zij aangifte doen. Of laat iemand namens het rechtspraakonderdeel aangifte doen.
- Zorg ervoor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast.
- Zorg ervoor dat het incident wordt geregistreerd. Raadpleeg hiervoor de [minimumnorm Incidentenbeheer](#). Gebruik daarvoor het formulier *Melding agressie en geweld* in bijlage 2.
- Vraag na afloop aan de betrokkene(n) of er nog wat anders gedaan kan worden.
- Organiseer eventueel dat collega's taken overnemen.
- Ga na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben, bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident.
- Zorg voor een briefing van betrokken partijen. Ga na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Voorkom dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen.



De eerste opvang moet zo snel mogelijk tot stand komen. Spreek duidelijk af wat de te verwachten opkomsttijd is: dat is de tijd die verstrijkt tussen oproep en aankomst van de hulpverlener (collega, leidinggevende, beveiliging, politie).

Bij uitzonderlijke situaties van heftige agressie en geweld moet de BVC de president en de portefeuillehouder integrale veiligheid en beveiliging en de Raad informeren.

6.2 Doe aangifte

Strafbare feiten zijn handelingen en daden die gevolgen hebben voor het slachtoffer. De impact is groot. Bij strafbare feiten houdt de reikwijdte van het handelen van de werkgever op en is de overheid in de vorm van de politie aan zet.

6.2.1 Rol werkgever

Het is standaardbeleid dat de werkgever aangifte doet bij een agressie- en/of geweldsincident, gelet op zijn verantwoordelijkheid om zijn medewerkers te beschermen en om de publieke taak uit te voeren. Bovendien vergroot aangifte de kans dat de dader wordt gepakt. De politie geeft prioriteit aan de opsporing van daders van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak.

Aangifte door de werkgever bij de politie laat aan de dader, de samenleving en aan de eigen medewerkers zien dat de medewerker en de werkgever agressie en geweld niet accepteren. Bovendien laat aangifte zien dat de medewerker en de werkgever niet wensen dat de dader ermee wekomt.

6.2.2 Benodigde informatie

Door aangifte te doen verzoek je als organisatie aan de politie een strafrechtelijk onderzoek in te stellen naar een gepleegd strafbaar feit. Aangifte kan de werkgever, de leidinggevende van het slachtoffer, een getuige of het slachtoffer zelf doen. Als een ander dan het slachtoffer aangifte doet, wil de politie het slachtoffer doorgaans horen als getuige. Als het voorval geen strafbaar feit oplevert, maakt de politie een aantekening voor dossieropbouw. Als medewerker geef je bij de aangifte altijd het adres van de werkgever op als woonadres.

De informatie die de politie nodig heeft, is weer te geven in zeven W's. Aan de hand van deze zeven W's kan degene die aangifte doet, zich goed op deze aangifte voorbereiden. De zeven W's zijn:

- 1 Wie heeft het gedaan en wie zijn er nog meer bij de situatie betrokken geweest (aangever, slachtoffer, getuige, verdachte, enzovoort)?
- 2 Wat is er precies gebeurd?
- 3 Waar is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?
- 4 Wanneer heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaatsgevonden?
- 5 Op welke wijze heeft het misdrijf plaatsgevonden?
- 6 Waarmee is het misdrijf gepleegd (van welke voorwerpen/middelen is gebruikgemaakt)?
- 7 Waarom is het misdrijf gepleegd?

6.2.3 Verhalen van schade

Het bestuur begint zo nodig een procedure om eventuele schade berokkend aan de dienst en de medewerker te verhalen op de dader. Het slachtoffer wordt betrokken in deze procedure om te laten zien dat de dader dit gedrag niet ongestraft kan vertonen.





6.3 Ken de verantwoordelijkheden

Het bestuur, als werkgever:

- heeft de morele plicht aangifte te doen bij een strafbaar feit om de medewerkers en de publieke taak te beschermen;
- stelt de procedure vast voor het doen van aangifte;
- maakt binnen de organisatie bekend:
 - dat het beleid is altijd aangifte te doen bij bedreiging en fysiek geweld; en
 - dat dit ook van de medewerkers wordt verwacht;
- zorgt ervoor dat medewerkers tijd kunnen vrijmaken om aangifte te (laten) doen en dat er tijd is om getroffen medewerkers te begeleiden;
- maakt duidelijk dat medewerkers bij aangifte nooit hun eigen adres opgeven, maar altijd het adres van de werkgever;
- neemt maatregelen zodat brieven van de politie altijd persoonlijk en ongeopend aan het slachtoffer / de betrokken medewerker worden gegeven;
- bepaalt in overleg met de BVC voor welke strafbare feiten altijd melding wordt gedaan bij de politie;
- stelt hiervoor, eventueel in overleg met de BVC, criteria op;
- ondersteunt de betrokken medewerker actief bij het doen van aangifte en geeft nazorg.

De BVC:

- communiceert over deze minimumnorm *Handelen bij agressie en geweld* en draagt deze actief uit naar de organisatie;
- doet zelfstandig of samen met de medewerker aangifte van agressie en geweld;
- maakt melding van het incident bij de BVA voor de Rechtspraak;
- maakt melding van het incident in het landelijke incidentenregistratiesysteem.

De BVA voor de Rechtspraak:

- maakt bij de gerechtsbesturen melding van het aantal gevallen van agressie tegen medewerkers van de Rechtspraak;
- formuleert of herzien zo nodig het beleid om agressie en geweld tegen deze medewerkers zo veel mogelijk te beperken.

De leidinggevende:

- zorgt ervoor dat agressie en geweld bij de BVC gemeld wordt;
- zorgt ervoor dat aangifte wordt gedaan, in samenwerking met de betrokken medewerker;
- communiceert over deze minimumnorm *Handelen bij agressie en geweld* en draagt deze actief uit naar de organisatie.

De medewerker:

- neemt kennis van het aangiftebeleid van het rechtspraakonderdeel en handelt hiernaar;
- doet bij agressie en geweld melding bij zijn leidinggevende;
- doet aangifte of laat aangifte doen, in overleg met leidinggevende en/of de BVC.

6.4 Bied nazorg

Agressie en geweld kunnen zeer ingrijpende gevolgen hebben voor medewerkers en voor hun directe leef- en woonomgeving. Als medewerker van de Rechtspraak moet je het vertrouwen hebben dat de organisatie je ondersteunt bij de uitoefening van je taak. Zeker als je wordt geconfronteerd met agressie en geweld. Agressie en geweld mogen niet worden afgedaan als een beroepsrisico dat nu eenmaal normaal is ('part of the job'). Na een geweldsincident vangt de organisatie de medewerkers





dus op, en als dat nodig is, ook hun directe familieleden en collega's. Zij moeten de nodige zorg en nazorg krijgen.

Als organisatie bied je de juiste nazorg door de volgende stappen te doorlopen:

- Het bestuur / de directie stelt het nazorgbeleid vast.
- De leidinggevende communiceert periodiek over dit nazorgbeleid.
- Getrainde medewerkers vangen het slachtoffer direct op en regelen eventueel zorgverlening.
- De leidinggevende bespreekt met het slachtoffer of er behoefte is aan nazorg.
- De bedrijfsarts, een geestelijk verzorger of bedrijfsmaatschappelijk werker biedt zo nodig begeleiding. In het geval van psychische stoornissen en/of ernstige klinische symptomen bieden zij adequate diagnostiek en/of behandeling aan.

De leidinggevende informeert bij het slachtoffer geregeld naar het welzijn.

6.4.1 Waarom nazorg bij een agressie- of geweldsincident?

Gedurende en na een agressie- of geweldsincident kan de betrokken medewerker een traumatische ervaring opdoen. Zorg dat de medewerker(s) die bij de eerste opvang ondersteuning bieden, de signalen hiervan herkennen. Ook in de latere verwerking van het incident kunnen signalen duiden op een traumatische ervaring of posttraumatische stressstoornis. Wees daar dus alert op.

De verwerking van een incident kan zich op verschillende manieren voltrekken. De eerste reactie op een (plotselinge) schok kan onder andere zijn: ongeloof, 'gewoon doorgaan', schrik, weglopen, verbijstering, radeloosheid, huilen, schreeuwen of verstenen. Na deze eerste reactie kan het voorkomen dat de medewerker:

- het agressie- of geweldsincident steeds opnieuw beleeft;
- de traumatische ervaring vermijdt, door bijvoorbeeld de plek waar het gebeurde te vermijden, de gedachten eraan weg te drukken of de betrokken mensen te ontlopen;
- verhoogd waakzaam is, met als gevolg bijvoorbeeld slapeloosheid en/of concentratieproblemen;
- last heeft van algemene malaise, zoals neerslachtigheid, ongeïnteresseerdheid en gevoelens van vervreemding.

Slachtoffers lijken vaak een schokkende gebeurtenis op verschillende manieren te verwerken. Toch is het mogelijk een generiek model op te stellen met verschillende fasen van een verwerkingsproces. Om het verwerkingsproces met een positief resultaat door te komen moet de betrokkene al deze fasen doorlopen. Deze fasen zijn:

- de alarmreactie, dat is de eerste reactie vlak na een schokkende gebeurtenis;
- een periode van dagen, weken of maanden van afwisselend ontkenning en herbeleving;
- acceptatie van de gevolgen: de beleving van de gebeurtenis is niet meer overheersend;
- verdwijnen van de klachten en symptomen: de herinnering aan de gebeurtenis kan worden opgeroepen zonder overweldiging van emoties.

Een goede ondersteuning vanuit de omgeving kan het slachtoffer helpen deze fasen goed door te komen. Collega's en leidinggevende spelen hierin een belangrijke rol.

6.4.2 Wat behelst de nazorg?

Mensen hebben een groot natuurlijk zelfherstellend vermogen en zijn vaak goed in staat een schokkende gebeurtenis zelf te boven te komen. Ondersteun als leidinggevende en als collega de betrokken medewerker bij deze natuurlijke verwerking. Toon allereerst betrokkenheid. Schakel, als dat nodig of wenselijk is, bedrijfsmaatschappelijk werk of andere professionele hulp in.

Als leidinggevende volg je gedurende twee maanden het herstelproces bij de medewerker en signaleer je eventuele knelpunten. Je voert hiertoe gedurende deze twee maanden twee gesprekken





met de betrokken medewerker. Tijdens deze gesprekken kun je de volgende onderwerpen bespreken:

- geef voorlichting over het verwerkingsproces;
- vraag hoe het thuis gaat;
- informeer naar mogelijke steun uit de eigen omgeving van de medewerker;
- informeer naar reacties uit de omgeving;
- informeer naar de manier waarop de betrokkene het voorval verwerkt;
- vraag naar de behoeften van de medewerker.

6.4.3 Wie zijn verantwoordelijk bij de nazorg?

Het bestuur:

- stelt het opvang- en nazorgbeleid vast;
- stelt de procedures op;
- benoemt de verantwoordelijken voor de uitvoering ervan;
- communiceert hierover binnen de organisatie.

De leidinggevende:

- zorgt ervoor dat voor de eerste opvang een aantal getrainde medewerkers (opvangleden) beschikbaar is;
- zorgt voor juiste en tijdige eerste opvang van getroffen slachtoffers;
- zorgt ervoor dat een medewerker tijd krijgt om met collega's over het voorval te praten;
- toont betrokkenheid;
- waarschuwt bij ernstige geweldsincidenten binnen 24 uur de Arbeidsinspectie³. Dat is het geval bij ziekenhuisopname, blijvend letsel of overlijden.
- houdt het slachtoffer goed in de gaten en vraagt regelmatig naar het welzijn;
- voert na een maand een eerste vervolgggesprek en na twee maanden een tweede vervolgggesprek met het slachtoffer;
- informeert of er behoefte is aan professionele opvang en verwijst er zo nodig naar;
- zorgt ervoor dat medewerkers die voor opvang en nazorg verantwoordelijk zijn, daarin voldoende zijn getraind.

De BVC:

- informeert bestuur en leidinggevende over de nazorg aan slachtoffer(s);
- coördineert de begeleiding en opvang van slachtoffer(s);
- informeert de preventiemedewerker;
- informeert de BVA voor de Rechtspraak.

De medewerker getraind in opvang en nazorg:

- biedt gestructureerde opvang en nazorg aan collega's;
- verwijst zo nodig door naar professionele hulpverleners.

³ Een dergelijke melding is een verplichting op basis van de Arbowet.





Bijlage 1 Overzicht maatregelen bij agressie en geweld (VPT)





Bijlage 2 Formulier Melding van agressie en geweld

Waarom dit formulier?

Je gebruikt dit formulier om incidenten van agressie en geweld te melden. De Rechtspraak wil namelijk alle incidenten met agressie en geweld registreren.

Hoe gebruik je dit formulier?

Vul het formulier zo volledig mogelijk in. Maak bij een schuine streep in het formulier een keuze en haal door wat niet van toepassing is.

Welk adres geef je op bij een aangifte?

Doe je ook aangifte van dit incident bij de politie? Geef bij de aangifte het adres op van je werkgever op zodat je privéadres niet bekend wordt bij de dader. Wij sturen je naw-gegevens nooit naar derden. (zie paragraaf 6.2.2).

Let op!

Komt het tot een rechtszitting en moet je als getuige verschijnen? Dan worden je naw-gegevens wel bekend bij de dader(s), tenzij de rechter daar anders over beslist.

Vragen?

Heb je vragen? Neem dan contact op met ...





houdt geen verband met Woo-verzoek





houdt geen verband met Woo-verzoek





houdt geen verband met Woo-verzoek





Bijlage 3 Documenten over agressie en geweld

<i>Handreiking agressie en geweld van het rijksbrede programma Veilige Publieke Taak 2011-2015</i>

<i>Sjabloon Arbocatalogus agressie en geweld</i>
--





Documentbeheer

Documenteigenaar	BVA voor de Rechtspraak		
Rubricering	Vertrouwelijk		
Goedkeuring	Raad voor de rechtspraak		
Geldig tot	31 december 2027		
Soort document	Minimumnorm		
Wijzigingshistorie			
Versie	Auteur	Datum	Toelichting
2.0	Team BVA	30-08-2013	
2.1	Team BVA	08-01-2015	Vastgesteld als minimumnorm door de Raad in de vergadering van 17 december 2014
3.0	Team BVA	30-08-2015	Herziening 2015
4.0	Team BVA	15-01-2020	Herziening 2019
5.0	Team BVA	01-09-2022	Herziening 2022

