



**Beleidsnota en protocollen
inzake
aanpak van agressie en geweld**

Datum goedgekeurd:	28-06-2017

Inhoud

Inhoud.....	3
1. Inleiding	5
2. Uitgangspunten	7
2.1 Het gezamenlijk doel: de missie	7
2.2. Begrippenkader agressie en geweld	7
2.3. Visie op de aanpak van agressie en normstelling	8
2.4. Uitgangspunten voor beleid.....	9
2.3. Reikwijdte	9
3. Vastleggen taken en verantwoordelijkheden.....	11
3.1. Inleiding	11
3.2. Taken en verantwoordelijkheden.....	11
3.2.1. Directie.....	11
3.2.2. Agressiecoördinator.....	11
3.2.3. Interventieteam	12
3.2.4. Leidinggevende	12
3.2.5. Medewerkers	12
3.2.6. Receptiemedewerkers.....	12
3.2.7. Beveiliging:	12
3.2.8. Bedrijfsopvangteam.....	12
3.2.9. Ondernemingsraad (OR).....	13
4. De aanpak van agressie en geweld	15
4.1. Inleiding	15
4.2. Preventie.....	15
4.2.1. Risico-inschatting	15
4.2.2. Personeelsbeleid	15
4.2.3. Training en instructie	16
4.2.4. Internet.....	16
4.2.5. Organisatie en voorbereiding	16
4.2.6. Beeldvorming DZB bij cliënten	17
4.2.6. Huisregels.....	18
4.2.7. Klachtenregeling.....	18
4.3. Afhandeling.....	18
4.3.1. Opvang en nazorg	18
4.3.2. Melden en registreren.....	19
4.3.3. Dadergerichte reactie	20
4.3.4. Aangifte, schadeverhaal en voortgang.....	21
4.3.5. Evaluatie	23
Bijlagen.....	25
Bijlage 1: Werkinstructie bij agressie-incidenten	27
Bijlage 2: Agressieprotocol.....	29
Bijlage 3: Wettelijk kader	31
Bijlage 4: Na een agressie- en of geweldsincident	31
Bijlage 5: Richtlijnen schade als gevolg van zaak- / persoonsgerichte agressie	35
Bijlage 6: Gedragsregels voor medewerkers van DZB	37
Bijlage 7: Wanneer aangifte doen	39
Bijlage 8: Het 3-gesprekkenopvangmodel.....	41
Bijlage 9: Evaluatie	43
Bijlage 10: Huisregels Participatiecentrum.....	45
Bijlage 11: Huisregels Le Pooleweg 11	47
Bijlage 12: Huisregels Le Pooleweg 6.....	51
Bijlage 13: Huisregels locatie Nachtegaallaan	55

1. Inleiding

Deze beleidsnota biedt een kader voor een adequate en uniforme aanpak van agressie en geweld voor de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude en Servicepunt71. Binnen dit kader is ruimte voor specifiek maatwerk, passend bij de lokale omstandigheden van een organisatie, zoals in dit geval voor DZB.

De beleidsnota biedt een integrale aanpak, gericht op zowel veroorzakers van agressie als op ondersteuning van medewerkers en management.

Bij het opstellen van de nota is gebruik gemaakt van de richtlijnen van het landelijke programma Veilige Publieke Taak (VPT) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de Arbocatalogus Agressie en Geweld 2.0 Sector Gemeenten van het A+O fonds Gemeenten, en de Arbodeelcatalogus Agressie en geweld van de Sociale werkvoorziening.

Door de implementatie van dit beleid wordt voldaan aan de doelvoorschriften in de Arbowet.

De beleidsnota is opgebouwd uit twee delen. Deel 1 beschrijft de beleidsmatige aanpak, bestaande uit de missie, visie, definitie, én de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

In deel 2 worden de concrete maatregelen benoemd, die nodig zijn voor de implementatie van het ontwikkelde beleid. De maatregelen zijn ingedeeld in drie hoofdcategorieën:

- Voorkómen van agressie door preventieve maatregelen;
- Beperken van agressie door adequaat te reageren op incidenten;
- Afhandelen van incidenten.

In bijlage 9 is een checklist opgenomen, waarmee de aanpak van agressie en geweld kan worden geëvalueerd en bepaald welke aanvullende maatregelen nog nodig zijn. Een aantal maatregelen is nader uitgewerkt in een (voorbeeld)protocol, procedure of instructie.

Deze beleidsnota revisie 2 is een samenvoeging van de Regionale beleidsnota Aanpak agressie en geweld voor Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude, en Servicepunt71, en het Agressieprotocol, revisie 1 van DZB Leiden.

De samenstelling van het medewerkersbestand en de bezoekers van DZB is, door de verschillende soorten regelingen waaronder mensen kunnen vallen, nogal divers te noemen. DZB heeft medewerkers vanuit de WSW, WIW, Wajong, de Stichting Participatiewet DZB, en andere bezoekers zoals van het JA-project onder haar dak. Om uitsluitingen te voorkomen worden alle betrokkenen genoemd onder de benaming 'cliënt(en)'.

Leiden,
Maart 2017

Deel 1: Beleidsmatig kader

2. Uitgangspunten

Uitgangspunt van het agressieprotocol is dat agressie en/of geweld tegen medewerkers niet wordt geaccepteerd en dat dit altijd een vervolg krijgt; zowel vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap, als met het oog op strafrechtelijke handhaving (vervolgning van de dader).

Bij goed werkgeverschap gaat het om een actieve rol van de werkgever in de vorm van preventie, opvang, ondersteuning, begeleiding, en verwijzing van medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van agressie en/of geweld.

De achterliggende (gemeentelijke) missie en visie zijn hierbij richtinggevend. Voor alle betrokken partijen moet helder zijn waar DZB als organisatie voor staat en wat DZB wil bereiken. Daarbij vormen de missie en visie de leidraad voor het bepalen van de organisatienorm – welk gedrag is acceptabel en welk niet – en van de strategie, die kan worden gevolgd bij de aanpak van onacceptabel gedrag en de (na)zorg voor betrokkenen.

Deze drie basiselementen worden in onderstaande paragrafen nader toegelicht. Hierna volgt de vertaling ervan naar concrete beleidsuitgangspunten voor de aanpak van agressie en geweld.

2.1 Het gezamenlijk doel inzake agressie: de missie

Het voorliggende beleid voor de aanpak van agressie en geweld is gebaseerd op de volgende missie:

Missie

DZB wil een organisatie zijn, waar iedereen zich veilig voelt, iedereen veilig en integer kan werken, en iedereen vanuit de eigen verantwoordelijkheid een bijdrage levert aan dit gezamenlijke doel.

Deze missie geeft aan dat wordt geïnvesteerd in zowel de objectieve veiligheid – het aantal agressie-incidenten – als de subjectieve veiligheid – het ervaren veiligheidsgevoel. Ook geeft de missie aan dat veiligheid niet een zaak is van één partij, bijvoorbeeld het management.

Het gaat om samenwerking, waarbij elke partij vanuit de eigen verantwoordelijkheid bijdraagt aan de realisatie van het gezamenlijke doel, te weten een veilige en integere werkomgeving. Daarbij heeft DZB ook een verantwoordelijkheid naar cliënten en bezoekers. Ook zij moeten zich veilig kunnen voelen bij het contact met DZB.

2.2. Begrippenkader agressie en geweld

Het begrip agressie en geweld kan op verschillende manieren worden gedefinieerd. DZB hanteert onderstaande definitie. Hierbij is uitgegaan van de Arbocatalogus Agressie en Geweld van het A+O fonds Gemeenten.

Definitie

Onder 'agressie en geweld' vallen gebeurtenissen, waarbij een medewerker psychisch en/of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd, of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden van het verrichten van arbeid. Ook agressie via sociale media valt hieronder.

Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van:

- *(non-)verbaal geweld: uitschelden, gebaren maken, beledigen, discrimineren;*
- *persoonsgerichte bedreiging: bedreigen, intimideren, onderdruk zetten;*
- *fysiek geweld: duwen, schoppen, slaan, spugen, wapens gebruiken, vernielen.*

Een kernpunt in deze definitie behelst de relatie met het uitoefenen van werk. Dit betekent dat ook voorvallen, waarbij een medewerker *buiten* het werk wordt lastiggevallen, omdat hij/zij bij DZB werkt, tot deze definitie behoren.

Er wordt onderscheid gemaakt in de ernst van agressie- en geweldsincidenten. Onder de zogenoemde ernstige incidenten vallen incidenten, leidend tot ziekenhuisopname, en/of met – al dan niet blijvend – fysiek en/of psychisch letsel als gevolg, dan wel incidenten met dodelijke afloop. Ernstige incidenten moeten onmiddellijk worden gemeld bij de Inspectie SZW, voorheen bekend als de Arbeidsinspectie.

2.3. Visie op de aanpak van agressie en normstelling

Voor een goede vertaling van bovenstaande missie en definitie naar concreet beleid is het belangrijk om aanvullend de visie te formuleren, die de organisaties hebben op de aanpak van publieksagressie en normstelling:

Visie en normstelling

DZB voert haar publieke functie professioneel uit en behandelt haar cliënten met respect. Van de cliënten wordt verwacht dat zij de medewerkers en het management met dezelfde mate van respect behandelen. Agressief gedrag tegen de medewerkers en het management – in welke vorm dan ook – wordt niet geaccepteerd. Emotie mag, agressie niet!

Agressie wordt in dit kader aangemerkt als:

- *een probleem van de organisatie; niet van een individuele medewerker;*
- *een mogelijk probleem tussen een cliënt en (een medewerker van) DZB.*

De visie gaat uit van de norm, die de organisatie stelt. Niet een persoonlijke norm, maar een professionele organisatienorm geeft de grens aan wat wel en niet wordt getolereerd. Het leidt tot minder (persoonlijke) dilemma's in de aanpak. De vraag 'of gedrag erg genoeg was om agressie genoemd te worden' is daarmee – voor zover daar al sprake van was – niet relevant.

Uit deze visie blijkt daarnaast dat de aanleiding tot agressief gedrag geen invloed heeft op de te stellen norm. Aanleidingen kunnen driedig zijn:

- agressie als uiting van frustratie, als gevolg van een negatieve ervaring;
- agressie als middel om een doel te bereiken (instrumentele agressie); of
- onbeheerste agressie als gevolg van alcohol, drugs en/of psychiatrische ziekten.

Met deze visie wordt het belang onderstreept van professioneel handelen door medewerkers en het onderscheid tussen emotie en agressie. Cliënten mogen hun emotie tonen als ze bijvoorbeeld hun beklag willen doen over de wijze waarop ze worden bejegend. Daarmee om kunnen gaan is een belangrijke professionele basisvaardigheid van de medewerkers. Als emoties echter gepaard gaan met persoonlijke aanvallen op de medewerker is dit niet meer acceptabel.

Dan is het van belang om als professional de regie (weten) te behouden in het dienstverlenings- of handavingsproces: '*Emotie mag, agressie niet!*'¹.

Het laatste punt in de visie doelt op agressie als onbedoeld gevolg van het beleid van de organisatie. Agressie kan in die zin worden aangemerkt als feedbackmechanisme op het gevoerde beleid, en niet alleen als een geïsoleerd 'Arbo-probleem'. De aanpak is daarmee geen op zichzelf staande 'Arbo'-activiteit, maar een onderdeel van het dienstverleningsbeleid van de organisatie.

¹ Deze normstelling is concreet uitgewerkt in een instructieschema (zie bijlage 1)

2.4. Uitgangspunten voor beleid inzake agressie

Voornoemde missie, visie en definitie kunnen worden vertaald in een aantal concrete uitgangspunten. Deze uitgangspunten vormen de basis voor het beleid en de te treffen maatregelen in het kader van een integrale en effectieve aanpak van agressie en geweld.

Uitgangspunten voor beleid

1. Preventie en aanpak van agressie is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de keten van bestuur, politiek, management, en medewerkers. Voor iedereen geldt dezelfde norm.
2. Medewerkers zijn goed voorbereid op hun functie, en voelen zich veilig en door DZB gesteund bij de uitoefening ervan.
3. De eenduidige aanpak van agressie wordt bepaald door de organisatienorm.
4. DZB hanteert een preventieve, proactieve, en lerende aanpak:
 - a. Incidenten voorkomen in alle processen; sturen op goede relaties;
 - b. Toepassen van het zogenoemde wederkerigheid-principe: oog hebben voor argumenten en belangen van beide partijen;
 - c. Leren van incidenten.
5. De aanpak van agressie baseren op feiten: inzicht in de aard en omvang van incidenten, top-down en bottom-up wisselwerking;
6. Agressie tegen medewerkers krijgt te allen tijde een vervolg:
 - a. De zorg voor opvang en nazorg van medewerkers na incidenten;
 - b. Het hanteren van een dadergerichte, repressieve aanpak.
7. Bij de aanpak van agressie wordt samengewerkt met de politie.

2.3. Reikwijdte

Dit agressieprotocol geldt voor alle medewerkers/werknemers van DZB, stagiaires en/of anderszins mensen die vast dan wel tijdelijk zijn verbonden aan DZB Leiden, Re-integratie Leiden en/of de DZB Partycatering BV, Project JA, alsmede voor alle bezoekers in het pand.

3. Vastleggen taken en verantwoordelijkheden

3.1. Inleiding

Agressie- en/of geweldsincidenten kunnen zich voordoen in diverse vormen en op verschillende plaatsen. De manier waarop, door wie, op welke wijze en wanneer moet worden gehandeld, kan van geval tot geval verschillen. Het is daarom van belang taken en verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen goed vast te leggen. De ervaring leert dat het leggen van verantwoordelijkheden bij veel verschillende personen contraproductief werkt.

Binnen DZB is een interventieteam opgericht dat bestaat uit een vast (beperkt) aantal medewerkers, die zijn opgeleid en geoefend in het bijstaan van medewerkers bij het oplossen van agressie- en/of geweldsincidenten. Daarom is gekozen om het interventieteam een centrale plaats te geven bij preventie en de afwikkeling van de gevolgen van agressie en/of geweld. Dat wil *niet* zeggen dat de betreffende interventieteamleden alle taken *zelf* moet uitvoeren. In beginsel zijn altijd vier interventieteamleden aanwezig. Leden van het interventieteam worden voorgedragen en benoemd door de directie van DZB.

3.2. Taken en verantwoordelijkheden

3.2.1. Directie

De directie draagt zorg voor de volgende zaken:

- realisatie en behoud van een veilige werkomgeving;
- onmiddellijk melden van een ernstig incident bij de Inspectie SZW;
- aangifte doen;
- schade verhalen;
- vaststellen en doen uitvoeren van beleid inzake agressie en geweld;
- opleggen van maatregelen jegens de agressor;
- opleggen van toegangsverboden;
- informeren van de receptie en beveiliging inzake toegangsverboden;
- garanderen van opvang, begeleiding en nazorg van/voor slachtoffers;
- toont voorbeeldgedrag is het reageren op agressief gedrag;
- volgt de voortgang en effectiviteit van het beleid;
- overlegt en stemt af met de ondernemingsraad (OR).

3.2.2. Agressiecoördinator

Afhankelijk van de grootte van het risico op publieksagressie dient elke organisatie – conform cao-afspraken en de Arbowet – specifiek voor de aanpak van agressie en geweld een coördinator te benoemen. Formeel ligt deze taak bij de veiligheidscoördinator van DZB, de manager MO. Uitvoering van deze taak is echter toegewezen aan de adviseur Kwaliteit en Arbo. De functie omvat de volgende aspecten: (beleids-)advisering, proces bewaking, regievoering, en operationele uitvoering. De agressiecoördinator:

- is intern en extern centraal aanspreekpunt voor de aanpak van agressie en geweld;
- adviseert de directeur en het management over het te voeren beleid en de vertaling daarvan naar normstellend kaders, protocollen en procedures;
- volgt de voortgang en effectiviteit van het beleid en doet voorstellen tot het bijstellen ervan;
- voert centraal de regie op het gebruik van het registratiesysteem GIR;
- coördineert het sanctiebeleid zodat sancties uniform en eenduidig worden bepaald en opgelegd;
- rapporteert in/na overleg met de veiligheidscoördinator aan de directeur over alle incidentmeldingen binnen de organisatie;
- werkt samen met externe samenwerkingspartners, zoals bijvoorbeeld politie.

3.2.3. Interventieteam

Het interventieteam is als regisseur verantwoordelijk voor de taken op het terrein van:

- het preventief opstellen bij een mogelijk te verwachten geval van agressie en/of geweld;
- het interveniëren bij een agressie- en/of geweldsincident;
- het bespreken van de aanpak met medewerkers bij (vermoeden van) agressie en/of geweld;
- de eerste opvang van slachtoffers;
- overleg met de politie;
- het verzamelen van relevante gegevens ten behoeve van het invullen van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR);
- het verzamelen van relevante gegevens ten behoeve van de aangifte bij politie;
- registratie en evaluatie van de agressie- en geweldsincidenten;
- het direct melden bij het Managementteam van ernstige incidenten;
- het doen van voorstellen ter verbetering inzake de omgang met agressie en geweld.

3.2.4. Leidinggevende

De leidinggevende draagt zorg voor:

- ondersteuning van de medewerker inzake te nemen vervolgstappen in geval van telefonische en/of schriftelijke agressie;
- het (laten) invullen van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR);
- melding aan de directie van DZB, de receptie, beveiliging, het interventieteam, en directe collega's van een opgelegd toegangsverbod;
- de opvang en het organiseren van nazorg voor het slachtoffer;
- het bespreken van het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende overleg;
- vermelding van het incident in de persoonlijk dossiers van de betrokkenen;
- het inlichten van de opdrachtgever W&I/UWV over het incident alsmede de consequenties zoals het toegangsverbod en de aangifte bij de politie, daarvan;
- ondersteuning bij het doen van aangifte bij de politie;
- bewaking van de voortgang van de afhandeling van het incident.

3.2.5. Medewerkers

Van de medewerkers wordt verwacht dat zij:

- professioneel omgaan met bezoekers;
- alert zijn op risicovolle situaties, en hierop tijdig anticiperen;
- verplicht deelnemen aan opleiding en/of instructie inzake het omgaan met agressie en/of geweld;
- de procedures en werkafspraken (agressieprotocol) volgen;
- melding maken van agressie (of een vermoeden daarvan) bij de leidinggevende;
- bij agressie- en/of geweldsincidenten de hulp van het interventieteam inschakelen;
- de receptie en beveiliging informeren over te verwachten (lastige) bezoeker(s);
- de aanwijzingen van (het hoofd van) het interventieteam opvolgen.

3.2.6. Receptiemedewerkers

De medewerkers van de receptie zijn verantwoordelijk voor:

- het alarmeren van het interventieteam;
- het op verzoek van het interventieteam alarmeren van externe hulp (in casu de politie).

3.2.7. Beveiliging:

De beveiliging is verantwoordelijk voor:

- signalering van (mogelijk te verwachten) gevallen van agressie en/of geweld;
- het preventief posteren bij een mogelijk te verwachten geval van agressie en/of geweld;
- melding van (te verwachten) gevallen van agressie- en/of geweld bij de receptie;
- ondersteuning van het interventieteam;
- handhaving van de openbare orde.

3.2.8. Bedrijfsopvangteam

Gezien het aantal publiekscontacten in het hoofdgebouw van DZB aan de Le Pooleweg 11, kan worden overwogen om een zogenoemd bedrijfsopvangteam in te stellen. Een dergelijk team zorgt in

voorkomende gevallen voor de opvang en nazorg van medewerkers die te maken hebben gehad met een agressie-incident.

Het bedrijfsopvangteam wordt samengesteld uit daarvoor specifiek benaderde en geschikt geachte medewerkers, die in dit kader een speciale training hebben gevolgd.

Het team heeft als taak een medewerker na een incident op te vangen, en de situatie daar rondom te evalueren. Tijdens deze evaluatie wordt ingeschat of, en welke verdere (professionele) opvang de medewerker nodig heeft. De eerste opvang wordt door het team zelf gedaan.

In de periode na het incident is het team alert op het herkennen van signalen van een (eventueel verstoorde) verwerking van het incident.

3.2.9. Ondernemingsraad (OR)

De OR heeft instemmingsbevoegdheid op regelingen op het gebied van arbeidsomstandigheden (WOR artikel 27.1d); de aanpak van agressie en geweld maakt hier deel van uit.

Deel 2: Concrete maatregelen

4. De aanpak van agressie en geweld

4.1. Inleiding

De eerste stap in het beleidsproces is de implementatie van de uitgangspunten, zoals die zijn verwoord in deel 1 van deze nota. Aan de hand van de volgende drie categorieën wordt in dit deel 2 beschreven hoe het beleidskader kan worden vertaald in concrete maatregelen ten aanzien van:

1. het voorkomen van agressie door preventieve maatregelen;
2. het beperken van agressie door adequaat te reageren op incidenten;
3. het zorgvuldig afhandelen van incidenten.

Alle protocollen, procedures, instructies, dan wel anderszins uit te voeren maatregelen die uit voornoemde categorieën voortkomen zijn opgenomen in de bijlagen.

4.2. Preventie

De aanpak van agressie en geweld begint bij het voorkomen ervan: een preventie aanpak is het meest effectief. Aanknopingspunten zijn:

- risico-inschatting;
- training en instructie;
- organisatie en voorbereiding;
- beeldvorming DZB bij cliënten;
- huis- en gedragsregels.

4.2.1. Risico-inschatting

Om adequate maatregelen te kunnen treffen moet eerst duidelijk zijn welke risico's aanwezig zijn, in welke mate, op welke tijdstippen, in welke ruimten, bij welke contacten, et cetera.

Deze risico's worden op een zogenoemde risicomatrix, als onderdeel van de RI&E, volgens een vastgesteld systeem en aan de hand van vaste parameters in beeld gebracht – een objectieve, niet persoonsgebonden risicoclassificatie.

Op basis van deze risicomatrix kan een aantal scenario's worden opgesteld, waardoor (de ernst van) risico's substantieel wordt verminderd.

In de praktijk blijkt de uitvoering van de protocollen en procedures inzake agressie en geweld vooralsnog sterk afhankelijk te zijn van de wijze waarop consultants zelf de risico's en effecten van agressie en geweld inschatten – de zogenoemde subjectieve risicoclassificatie.

Voor zover al met risico's op agressie wordt rekening gehouden, blijken verwachtingen daaromtrent (veel) minder ernstig dan vanuit objectieve vaststelling wenselijk.

Om risico op agressie daadwerkelijk te verminderen is het is van belang om niet van de eigen inschatting en beleving uit te gaan, maar de maatregelen, aanbevelingen en aandachtspunten die voortvloeien uit de risicomatrix altijd en onverkort in de praktijk uit te (laten) voeren.

4.2.2. Personeelsbeleid

Wanneer bepaalde functies risicovolle elementen in zich dragen, is het van belang om op deze functies zo veel mogelijk medewerkers in te zetten, die zich in deze situaties (psychisch) weerbaar kunnen opstellen. Dit betekent dat bij de werving van personeel al een duidelijk beeld moet bestaan van zowel de risicovolle werkzaamheden, als van de daarvoor verlangde eigenschappen van een medewerker. Het gaat dan om medewerkers die rust kunnen bewaren, en zowel correct als vasthoudend kunnen blijven. Daarnaast moeten medewerkers op hun beurt voorkomen dat zij door houding en gedrag zelf aanleiding geven tot vormen van agressief gedrag.

Eenmaal geworven, moeten de medewerkers vervolgens worden begeleid om het hoofd te kunnen bieden aan de risicovolle elementen van hun functie. De begeleiding heeft betrekking op training, maar ook op steun vanuit de leidinggevende(n) en de collega's.

4.2.3. Training en instructie

Deskundigheid in het voeren van 'moeilijke gesprekken' en het vermogen om eventuele kritische situaties de-escalerend te benaderen, dragen bij aan een wenselijk gespreksverloop tussen DZB-medewerker en cliënt. Het is daarom aan te bevelen dat medewerkers, die (regelmatig) gesprekken moeten voeren waarbij emoties hoog kunnen oplopen, hiervoor training volgen. Het leidt – zonder dat de identiteit van de medewerker daarbij verloren hoeft te gaan – ook onder alle omstandigheden tot een eenduidige benadering.

Medewerkers zijn daarnaast verplicht kennis te nemen/hebben van de richtlijnen en protocollen over hoe te handelen in situaties die (dreigen te) escaleren. In de praktijk blijkt echter pas in hoeverre de persoonlijke eigenschappen, alsmede het verworven theoretisch kader, zorgen dat een medewerker daadwerkelijk erin slaagt het hoofd koel te houden.

Door het verwerven van kennis over, en training in de omgang met stressvolle situaties, ontstaat een beter bewustzijn over de juiste wijze van de-escalerend optreden. Zo wordt voorkomen dat een situatie uit de hand loopt en ontaardt in het toepassen van fysiek geweld.

Periodieke instructie – bijvoorbeeld tijdens werkoverleg of (te overwegen) vormen van intervisie – kan bijdragen aan de eenvormigheid van omgangsvormen met cliënten.

4.2.4. Internet

Intimidatie en/of bedreiging via internet is al langer geen onbekend fenomeen. Veel mensen zijn 'te vinden' op internet en in het algemeen zijn er weinig beperkingen aan hetgeen men op internet wil/kan plaatsen. Met name via sites als Facebook, Twitter, et cetera, kunnen mensen zich zonder problemen uiten in intimidaties en/of bedreigingen.

Collega's, die vaak moeilijke klantcontacten hebben, wordt nadrukkelijk geadviseerd om in de digitale wereld zo 'onzichtbaar' mogelijk te zijn.

Google biedt de 'ont-googleservice', waarmee persoonlijke gegevens kunnen worden verwijderd, of worden verborgen voor personen met minder goede bedoelingen. De ervaring leert echter dat dit moeizame trajecten zijn; ook hier geldt dat voorkomen beter is dan genezen.

Ook sites als Facebook bieden mogelijkheden om de toegang op de account door ongewenste personen te ontzeggen.

4.2.5. Organisatie en voorbereiding

4.2.5.1. Oorzaak en gevolg

Agressie en geweld kunnen een onbedoeld gevolg zijn van het beleid dat de gemeente/DZB heeft ontwikkeld. Daarbij kan men bijvoorbeeld denken aan het veranderen van de procedure voor het aanvragen – of wellicht korten – van een uitkering. Er zijn nog vele andere oorzaken te bedenken. Daarmee is niet gezegd dat deze aanpassingen niet zouden moeten worden doorgevoerd of dat cliënten hun ongenoegen zouden mogen uiten op een agressieve manier, maar het is wel belangrijk om hier vooraf bij het uitvoeren van beleid rekening mee te houden, en dit met alle betrokkenen binnen de organisatie te communiceren.

4.2.5.2. Werkplek

Bewust omgaan met agressie en/of geweld betekent: alert reageren op omstandigheden die zich in de organisatie voordoen. Het is belangrijk te weten waar medewerkers zijn, en te zorgen dat ze ook zijn te zien (spreekkamers). Zorg bij de inrichting van spreekkamers altijd voor vluchtroutes.

Als bekend is dat bepaalde werkzaamheden een verhoogd risico op agressief of gewelddadig gedrag met zich meebrengt, is de volgende stap na te gaan in hoeverre bouwtechnische aanpassingen een beperking van dit risico kunnen opleveren.

Op diverse strategische plaatsen in het gebouw zijn camera's geplaatst. In het daarvoor ontwikkelde Protocol Camerabewaking bij DZB Leiden (nog niet formeel geratificeerd) staat onder Artikel 2:

'Doelstelling, reikwijdte en wettelijke context' het volgende geschreven:

2.1 Het primaire doel van de camerabewaking is een preventieve bijdrage te leveren aan de

bescherming van de persoonlijke veiligheid en persoonlijke eigendommen van alle medewerkers, bezoekers en derden die zich in het gebouw bevinden, alsmede de bescherming van de goederen, inventaris van, en de toegang tot het DZB-gebouw.

- 2.2 *Het secundaire doel van de camerabewaking is een repressieve bijdrage te leveren aan de identificatie van personen, die worden verdacht van inbreuk op de persoonlijke integriteit van medewerkers, bezoekers en/of derden in het DZB-gebouw, en/of die worden verdacht van (een) poging(en) tot het zich wederrechtelijk toegang verschaffen tot het gebouw en/of het ontvreemden en/of vernielen van goederen en/of van (delen van) de inventaris van DZB.*

4.2.5.3. Wederkerigheid

Een belangrijk bijdrage aan het verminderen van het risico op agressie, is het toepassen van het zogenaemde *wederkerigheidsprincipe*.

Het wederkerigheidsprincipe houdt in dat niet alleen wordt gekeken naar een mogelijke uiting van agressie als gevolg van, maar ook naar de reden daarvan: de oorzaak die tot die uiting van agressie heeft geleid.

De oorzaak van agressie heeft vaak niet alleen betrekking op *inhoudelijk* niveau (de inhoud van de boodschap), maar zeker ook op *betrekkelijk* niveau, waarmee wordt bedoeld op welke wijze de boodschap wordt overgebracht (*c'est le ton qui fait la musique*). Het is van belang dat consultants zich realiseren wat de gesprekken met/bij de cliënten teweeg kunnen brengen.

Inlevend vermogen bij consultants in de belevingswereld van de cliënt, en vooraf bedenken hoe een (vervelende) boodschap kan worden overgebracht zonder dat dit leidt tot norm overschrijdend gedrag, draagt bij aan het voorkomen van agressie en geweld.

Het principe van wederkerigheid kan daarnaast worden toegepast bij de evaluatie van agressie-incidenten. Door niet alleen naar de 'dader' te kijken, maar ook oog te hebben voor het aandeel van de eigen organisatie bij een conflict, kan worden geleerd van incidenten en herhaling worden voorkomen.

4.2.5.4. Voorbereiding

Het is van belang om goed voorbereid een gesprek in te gaan. Enkele aandachtspunten:

- Houd met een cliënt nooit een (risicovol) gesprek in je eigen werkkamer; gebruik daarvoor altijd een daarvoor ingerichte spreekkamer;
- Zorg dat je een spreekkamer bijtijds hebt gereserveerd;
- Check voorafgaande aan het gesprek (visueel) of je gesprekspartner geen wapens bij zich heeft, of voorwerpen die als zodanig kunnen worden gebruikt;
- Als dat wél het geval is, eis dan dat de voorwerpen tijdens het gesprek bij de receptie worden bewaard; laat bij weigering de beveiliging de persoon het gebouw uit begeleiden;
- Zorg dat je in de spreekkamer zodanig plaats neemt, dat je de alarmknop kunt bedienen en/of snel/veilig de ruimte kunt verlaten (met de rug naar de deur);
- Ga alleen een moeilijk gesprek aan als je zeker weet (check) dat voldoende leden van het Interventieteam aanwezig zijn;
- Zorg dat het Interventieteam op de hoogte is gesteld van het komende gesprek;
- Ga – als je onzeker of bang bent – nooit *alleen* het gesprek aan:
 - met een angstig gevoel ben je niet goed in staat om een moeilijk gesprek te voeren;
 - de cliënt 'ruikt' je angst; je hebt dan geen natuurlijk overwicht (meer).
 - voel je niet te flink om je onzekerheid of angst met je collega's en/of leidinggevende te delen.
- Ga in dergelijke gevallen het gesprek alleen aan in aanwezigheid van een collega of leidinggevende;
- Spreek van tevoren een strategie af;
- Zie er als leidinggevende op toe dat dit ook daadwerkelijk gebeurt.

4.2.6. Beeldvorming DZB bij cliënten

Hoewel DZB zich profileert als dienstverlener, is de aanname, dat de gemiddelde cliënt dat niet als zodanig ervaart, gerechtvaardigd.

Zeker de regels bij de uitvoering van de Participatiewet vallen niet bij iedere betrokkene in goede aarde. In die zin is het belangrijk, dat DZB ter zake doende informatie – waar mogelijk – ook met inachtneming van het wederkerigheidsprincipe naar buiten brengt.

Daarnaast dient informatie in voor iedereen begrijpelijke taal opgesteld te zijn; geen ambtelijk of wollig taalgebruik, maar heldere en korte zinnen, met woorden die iedereen kent en begrijpt.

De inrichting van de voor het publiek toegankelijke ruimte, zoals de centrale hal, heeft ook invloed op gedrag. Wachttijden worden over het algemeen niet op prijs gesteld. Maar als de wachttijden onvermijdelijk zijn, worden een goede zitplaats en wat afleiding in de vorm van lectuur en wifi op prijs gesteld. De wachttijd kan echter ook productief worden gemaakt door het kennis (kunnen) nemen van informatie over de te leveren diensten of producten.

Een schone en opgeruimde publieksruimte draagt eveneens bij aan het vermijden van gewelddadig gedrag. Daarnaast is het belangrijk om in de fysieke omgeving rekening te houden met factoren, die frustratie en irritatie bij cliënten kunnen oproepen, zoals een slechte bereikbaarheid, beperkte parkeer-/stallingmogelijkheden, onvoldoende stoelen, geen koffie/thee/water, onduidelijke bewegwijzering, et cetera.

4.2.6. Huisregels

Huisregels bieden houvast bij lastige situaties. Ze moeten voorkomen dat medewerkers met cliënten in discussie gaan over wat wel of wat niet is geoorloofd is. Bovendien kan bij overtreding van de huisregels een sanctie worden opgelegd

Als medewerkers en cliënten weten wat van hen wordt verwacht, en wat zij van DZB mogen/kunnen verwachten, ontstaat minder snel discussie over ongewenst gedrag. Een voorbeeld: als duidelijk is dat roken in het gebouw niet is toegestaan, ontstaat minder snel discussie dan wanneer een medewerker of cliënt op ongeoorloofd roken wordt aangesproken.

Het is dus van belang om over en weer duidelijkheid te scheppen over wat men van elkaar mag verwachten.

Het toesturen van de huisregels aan cliënten met wie een afspraak wordt gemaakt, voorziet hierin. Daarnaast kunnen de huisregels ter informatie bij balies worden neergelegd, op borden in wachtruimtes worden opgehangen en/of via *flat screens* in openbare ruimten worden geprojecteerd. De huisregels zijn terug te vinden in de Bijlagen, en ze zijn opgenomen in het handboek P&O: <http://dzbhandboekpeno/regels/huisregels.htm>

4.2.7. Klachtenregeling

Ondanks alle inspanning van een organisatie is het toch vaak niet mogelijk om iedereen tevreden te stellen. Het negeren van ontevredenheid kan tot problemen leiden.

Om dit te voorkomen is het van belang dat ontevreden medewerkers/bezoekers desgewenst een klacht kunnen indienen. Als op een serieuze wijze met klachten wordt omgegaan, kan dit onbegrip en frustratie – en daarmee wellicht ook agressie tegen medewerkers DZB – voorkomen.

Daarnaast levert een dergelijke regeling feedback op over het functioneren van de organisatie, waardoor het mogelijk is verbeteringen aan te brengen.

Een goede klachtenprocedure richt zich niet alleen op juridische aspecten van klachtenbehandeling, maar zeker ook op de relationele kanten ervan. Bij DZB is een klachtenfunctionaris aanwezig.

4.3. Afhandeling

De aanpak van agressie en geweld stopt niet na het incident. Om de gevolgen te beperken, te kunnen leren van hetgeen is gebeurd en om herhaling te voorkomen is een aantal maatregelen noodzakelijk:

- Opvang en nazorg;
- Melden en registreren;
- Dadergerichte reactie;
- Aangifte, schade, voortgang;
- Evaluatie.

4.3.1. Opvang en nazorg

Direct na het incident is het van belang de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan de betrokkene(n). Zowel de eerste opvang, direct na een agressie-incident, als de zorg in de opvolgende periode, is een evidente voorwaarde voor herstel.

Deze eerste opvang is een taak die primair is toegewezen aan de leidinggevende, die zich evenwel kan laten ondersteunen door het bedrijfsopvangteam. Het wel belangrijk dat de mate van ondersteuning (wie, wat, hoe, wanneer) van te voren is geregeld.

Steun van collega's draagt eveneens in positieve zin bij aan de verwerking van de gebeurtenis. Dit laat ook zien dat collega's op moeilijke momenten er voor elkaar zijn. Dit maakt een team weerbaarder en leidt tot betere samenwerking.

Algemeen uitgangspunt is dat gedurende een aantal weken/maanden aandacht wordt besteed aan het herstel van de betrokken medewerker(s) en dat – afhankelijk van de behoefte en het verloop van de verwerking – meerdere nazorggesprekken worden gevoerd. Hiervoor kan het zogenaamde drie-gesprekkenmodel worden toegepast (zie bijlage).

Het natuurlijke psychische herstel vergt doorgaans ongeveer één tot zes weken, voordat iemand weer redelijk kan functioneren. Als de gebeurtenissen dan nog steeds nadrukkelijk op de voorgrond treden, is het raadzaam om professionele hulp in te schakelen.

Het is belangrijk om ook aandacht te besteden aan medewerkers, die op de plek van het incident aanwezig waren, en in die zin – dus mogelijk slechts zijdelings – te maken hebben gehad met het incident. Ook het getuige zijn van een heftig incident kan veel impact hebben. Daarnaast kunnen bezoekers ongewild getuige, of zelfs ook (mede-)slachtoffer zijn van een agressie-incident. Ook hier moet aandacht voor zijn.

In opdracht van het Ministerie van BZK is de Vertrouwenslijn opgericht. Deze lijn is opengesteld om bestuurders, die worden geconfronteerd met dreiging, intimidatie en ander agressief gedrag, bij te staan en te adviseren.

4.3.2. Melden en registreren

Bij DZB is het regel dat alle incidenten worden gemeld en vastgelegd; dat geldt dus ook voor incidenten met betrekking tot agressie en geweld. Dit gebeurt onder meer om zich te krijgen op de aard en omvang van agressie en geweldsincidenten. Ook ten aanzien van beleidsontwikkeling en het (eventueel) terugdringen van ziekteverzuim als gevolg van agressie is een goed registratiesysteem van belang.

4.3.2.1. Incidentenregistratie

De leidinggevende zorgt – eventueel samen met de betreffende medewerker – dat direct na afloop van het incident relevante gegevens worden verzameld en dat het incidentenformulier (zie bijlage en/of handboek P&O) wordt ingevuld.

De incidentenformulieren worden beheerd door de adviseur Kwaliteit en Arbo.

4.3.2.2. Melding bij de Inspectie SZW (voorheen Arbeidsinspectie)

Als een agressie- en/of geweldsincident een dodelijke afloop heeft, of dat de medewerker daardoor (ernstig) letsel oploopt en behandeling in een ziekenhuis nodig is – poliklinisch dan wel via opname – dient dit direct te worden gemeld bij de Inspectie SZW.

Van ernstig letsel is sprake als een slachtoffer binnen 24 uur na het ongeval in een ziekenhuis moet worden opgenomen ter behandeling of observatie.

Een lid van het interventieteam stelt de directie in een dergelijk geval onmiddellijk van het incident en de gevolgen daarvan op de hoogte. De directie draagt zorg voor onmiddellijke (telefonische of digitale) melding van het incident de Inspectie SZW. Daarna wordt de melding zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Inspectie SZW bevestigd. Door de Inspectie SZW wordt automatisch een mail ter bevestiging teruggestuurd.

4.3.2.3. Dossiervorming

In het persoonlijk dossier van het slachtoffer – en waar nodig van getuigen – wordt eveneens een aantekening van het agressie-incident gemaakt. Wanneer het – als gevolg van het incident – op langere termijn niet goed gaat met het slachtoffer, kan makkelijker een link worden gelegd met het incident.

4.3.3. Dadergerichte reactie

Agressie en geweld tegen medewerkers en bestuurders is alleen te keren met een adequate reactie. Het negeren van, of zelfs toegeven aan agressie en geweld, leidt tot aantasting van het gezag van individuele medewerkers en managers, alsook van DZB als gemeentelijke organisatie.

Dergelijke incidenten leiden ook tot krenking van het rechtsgevoel van medewerkers en management, en tot onbegrip over dit soort gedrag van cliënten.

Bovendien leidt het gedogen van wangedrag tot herhaling en imitatie. Reageren is daarom heel belangrijk. De wijze waarop DZB als organisatie reageert, is uiteraard afhankelijk van de aard van het incident.

Naast het stoppen van het agressieve gedrag, het verwijderen van de agressor, en registratie van het incident, is het essentieel dat binnen 24 tot 48 uur een reactie naar de dader volgt. Daarnaast kunnen achteraf nog sancties worden opgelegd. Om redenen van eenduidigheid en borging is het belangrijk dat de afspraken hierover worden vastgelegd (zie bijlage 6).

Maatregelen en sancties, die kunnen worden getroffen, zijn:

- (tijdelijk) staken van dienstverlening (time-out);
- ordegesprek (ook wel herstelgesprek);
- waarschuwingsbrief;
- (tijdelijke) ontzegging van de toegang in het gebouw;
- (tijdelijk) opleggen van een contactverbod;
- korting op uitkering;
- melding / aangifte doen;
- het verhalen van schade.

4.3.3.1. Beëindiging dienstverlening

Een kenmerk van het omgaan met agressie-incidenten bij DZB is – strikt genomen – het (in principe tijdelijk) beëindigen van de dienstverlening: de dialoog tussen consulent en cliënt is onwerkbaar geworden en staakt derhalve. Vervolgens kan op basis van overlegresultaten en andere parameters worden besloten tot welk volgend scenario (zie hieronder) kan worden overgegaan.

4.3.3.2. Ordegesprek

Na een incident kan een leidinggevende besluiten een gesprek te voeren met de veroorzaker van het incident. Het gesprek is gericht op het herstel van de orde, herstel van de dienstverleningsrelatie, en het voorkomen van herhaling van agressief gedrag.

In het ordegesprek wordt de cliënt gevraagd excuses aan te bieden voor het gedrag tegenover de medewerker(s) en worden afspraken gemaakt over geaccepteerd gedrag waaraan de cliënt dient te voldoen, alsmede over de consequenties bij het niet nakomen daarvan. Daarnaast wordt gemeld dat het incident wordt geregistreerd.

Een dergelijk gesprek is ook aan de orde in geval van beëindiging van een sanctie. Het is van belang om goede afspraken te maken over de voorwaarden, waaronder een sanctie wordt beëindigd.

Ordegesprekken kennen een intrinsiek hoge risicofactor, reden waarom niet alleen een goede inhoudelijke voorbereiding noodzakelijk is, maar dat eveneens preventief fysieke maatregelen moeten worden getroffen. Dit kan bijvoorbeeld door te besluiten het gesprek telefonisch te voeren, of onder strikt te stellen voorwaarden.

4.3.3.3. Schriftelijke waarschuwing

Een schriftelijke waarschuwing wordt gegeven als een cliënt zich voor de eerste keer norm overschrijdend heeft geuit tegen een medewerker of de organisatie. Een waarschuwing kan worden gegeven bij:

- hinderlijk gedrag (het overtreden van de huisregels);
- agressieve uitingen (verbale, telefonische, of schriftelijke agressie).

Ondertekening van waarschuwingsbrieven vindt plaats door de directeur, dan wel door de manager MO namens deze.

4.3.3.4. Toegangs- / contactverbod

Het toegangsverbod houdt in dat DZB Leiden een persoon voor een bepaalde periode de toegang tot het gebouw fysiek weigert. De persoon mag het (de) gebouw(en) van deze organisatie niet meer

bezoeken en – indien dit óók is bepaald – geen *telefonisch* contact opnemen met de organisatie. Het doel is tweeledig:

- bescherming van medewerkers;
- sanctioneren van het agressieve gedrag.

De persoon kan tijdens deze periode op drie manieren contact opnemen met de organisatie:

- telefonisch (tenzij dit ook onder de ontzegging valt);
- schriftelijk;
- via een derde (en hierbij afspraken te maken over wie deze vaste contactpersoon is). De organisatie kan aanvullend ervoor kiezen om ook zelf een contactpersoon te benoemen, die namens de organisatie voor bovengenoemd persoon, of diens derde, het aanspreekpunt is.

Het vigerend sanctiebeleid is opgenomen in het handboek P&O:

<http://dzbhandboekpeno/sanctiebe.htm>

Een besluit tot ontzegging van toegang wordt genomen door de directeur van DZB of – bij afwezigheid – door diens vervanger. In het kader van een gemeentebrede coördinatie van sancties neemt de directeur contact op met de teamleider van het team Veiligheid/SEI van de gemeente Leiden.

Deze functionaris toetst de voorgenomen sanctie aan het gemeentelijk beleid.

De brief aan de betrokken medewerker/bezoeker, waarin de ontzegging van toegang wordt aangekondigd, wordt mede ondertekend door de teamleider van het team Veiligheid/SEI.

4.3.3.5. Korting op uitkering

De Participatiewet (Wwb: Wet werk en bijstand) kent een regeling voor het korten van de uitkering bij ernstige misdrijvingen jegens uitvoeringsinstanties. Voor de toepassing hiervan wordt verwezen naar de betreffende wet- en regelgeving.

4.3.4. Aangifte, schadeverhaal en voortgang

Aangifte doen, schade verhalen, en het bewaken van de voortgang zijn weliswaar geen *majeur issues*, maar het belang van deze stappen in het proces van afhandeling is evident.

4.3.4.1. Aangifte doen

In beginsel wordt na een agressie- en/of geweldsincident, en/of een incident met schade, door DZB zo snel mogelijk aangifte bij de politie gedaan. Leidraad is dat binnen 48 uur (twee werkdagen) wordt gereageerd richting dader.

Afhankelijk van de situatie op de afdeling begeleidt de iemand van het bedrijfsopvangteam en/of de direct-leidinggevende het slachtoffer naar het politiebureau.

Om te voorkomen dat de dader het adres van het slachtoffer komt te weten, wordt als adres 'Le Pooleweg 11' opgegeven, in plaats van het privéadres van het slachtoffer (domicilie kiezen).

Als het slachtoffer, bijvoorbeeld wegens opname in het ziekenhuis, niet in staat is om naar het politiebureau te gaan, neemt de leidinggevende contact op met de politie over verdere te volgen stappen.

Voor een efficiënte werkwijze en een goede communicatie moet duidelijk zijn wanneer, van welke incidenten, en door wie aangifte wordt gedaan bij de politie. Er moeten afspraken gemaakt worden Over de wijze waarop contact plaatsvindt tussen politie en DZB moeten duidelijke afspraken worden gemaakt.

Met de politie en het Openbaar Ministerie (OM) zijn afspraken gemaakt over de afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak (Eenduidige Landelijke Afspraken, afgekort ELA). Zo wordt hoge prioriteit gegeven aan opsporing en vervolging van daders. Ook worden er hogere straffen geëist. Het is dus van belang dat de politie weet dat het incident de publieke taak betreft.

Het blijkt vaak dat medewerkers moeite hebben met het doen van aangifte. Als reden wordt genoemd de angst voor de gevolgen, of het niet kunnen opbrengen. Toch is het van groot belang om toch aangifte te doen. Om die reden is het belangrijk om werkafspraken te maken over het doen van aangifte. Een daarvan is dat DZB altijd aangifte kan doen voor een van haar medewerkers. Als de werkgever aangifte doet, heeft dat de volgende voordelen:

- de werkgever laat hiermee zien dat hij achter de medewerker staat;

- het slachtoffer kan anderen erop wijzen dat niet hij/zij aangifte heeft gedaan, maar de werkgever. Hierdoor kan de angst voor represailles afnemen. Leg vast wie namens de organisatie aangifte kunnen doen

Het is belangrijk dat medewerkers en management weten welke andere mogelijkheden voorhanden zijn om (deels) anoniem aangifte te doen:

- domiciliekeuze: aangifte onder opgave adres van de werkgever;
- aangifte onder nummer;
- beperkt anoniem aangifte doen.

Wel dient rekening te worden gehouden met het gegeven dat anonimiteit niet altijd mogelijk is; dit in verband met de benodigde waarheidsvinding en eerlijke procesvoering. Eerst vindt altijd toetsing van de (on)mogelijkheden tot anonieme aangifte plaats. Het OM en de rechter kunnen ook later in het strafproces nog zelfstandig oordelen over al dan niet toekennen van anonimiteit.

In geval dat medewerkers en management besluiten om zelf aangifte te doen, dienen zij daarin vanuit de organisatie te worden gefaciliteerd en ondersteund.

4.3.4.2. Schadeverhaal

Er zijn verschillende manieren waarop materiële en immateriële schade kan worden verhaald:

- strafrechtelijke procedure (voegen in het strafproces);
- buitengerechtelijk verhalen op de dader;
- civiele procedure.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat de schade – afhankelijk van de ernst van het misdrijf en de geleden schade – kan worden afgehandeld zonder strafzaak door de politie of het OM, aan de hand van respectievelijk schadebemiddeling, of het opleggen van een transactie aan de dader.

De medewerker of het management kan via het strafrecht of het civiele recht zijn geleden schade verhalen op de dader. Het heeft de voorkeur om dit via het strafrecht te doen, omdat dit eenvoudiger en kosteloos is. Bovendien verloopt het innen van een toegewezen bedrag vaak gemakkelijker dan na een civiele procedure. Waar nodig kan na de strafzaak verdere schade worden verhaald via een civielrechtelijke procedure.

DZB kan slechts in beperkte gevallen via het strafrecht schade verhalen op de dader, namelijk alleen na vernieling of diefstal van eigendommen van de eigen organisatie. Doorbetaald loon, re-integratiekosten of andere schade die het gevolg is van geweld tegen een medewerker kan niet worden gevorderd binnen het strafproces. Deze schade moet civielrechtelijk worden verhaald. Heeft de werkgever kosten gemaakt – bijvoorbeeld omdat de werkgever een schadevergoeding aan de medewerker heeft betaald – dan kan hij die kosten ook eisen van de dader.

De stap naar de civiele rechter kan worden voorafgegaan door een buitengerechtelijke fase. Daarin wordt geprobeerd om de schade af te wentelen op de dader. De dader kan aansprakelijk worden gesteld en worden gesommeerd om het bedrag te betalen. Als het niet lukt om tot een minnelijke regeling te komen, dan kan de zaak worden voorgelegd aan de civiele rechter. Het is wenselijk om aangifte te doen en het strafproces af te wachten voordat een civiele procedure wordt gestart.

Het is ook mogelijk dat de schade niet kan worden verhaald. Dit is bijvoorbeeld het geval als de dader niet bekend is. In dit soort gevallen kan de werknemer de werkgever op grond van de Arbowet aansprakelijk stellen voor de geleden schade. De werkgever kan deze schadevergoeding mogelijk terughalen middels een werkgeversverzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid.

Is schadevergoeding op geen enkele wijze mogelijk dan kan een slachtoffer of nabestaande mogelijk terecht bij het Schadefonds. Het Schadefonds Geweldsmisdrijven geeft een financiële tegemoetkoming aan mensen die slachtoffer zijn geworden van een geweldsmisdrijf met ernstig psychisch of fysiek letsel tot gevolg.

DZB probeert de schade op de dader te verhalen. Het agressieprotocol heeft als uitgangspunt dat de werkgever – in casu DZB – de medewerker, die het slachtoffer is geworden van agressie of geweld, maximaal ondersteunt bij de afhandeling van het incident. Deze medewerker mag dus niet worden belast met de administratieve afwikkeling van het incident.

De inzet van DZB is er voorts op gericht *zoveel mogelijk* schade te verhalen op de dader. In de bijlagen zijn richtlijnen hieromtrent opgenomen.

De leidinggevende bewaakt de voortgang van de afhandeling van het incident en behartigt de belangen van het slachtoffer.

Degene die aangifte heeft gedaan – dit kan dezelfde leidinggevende zijn – onderhoudt, gaande de afwikkeling van het incident, contact met de politie.

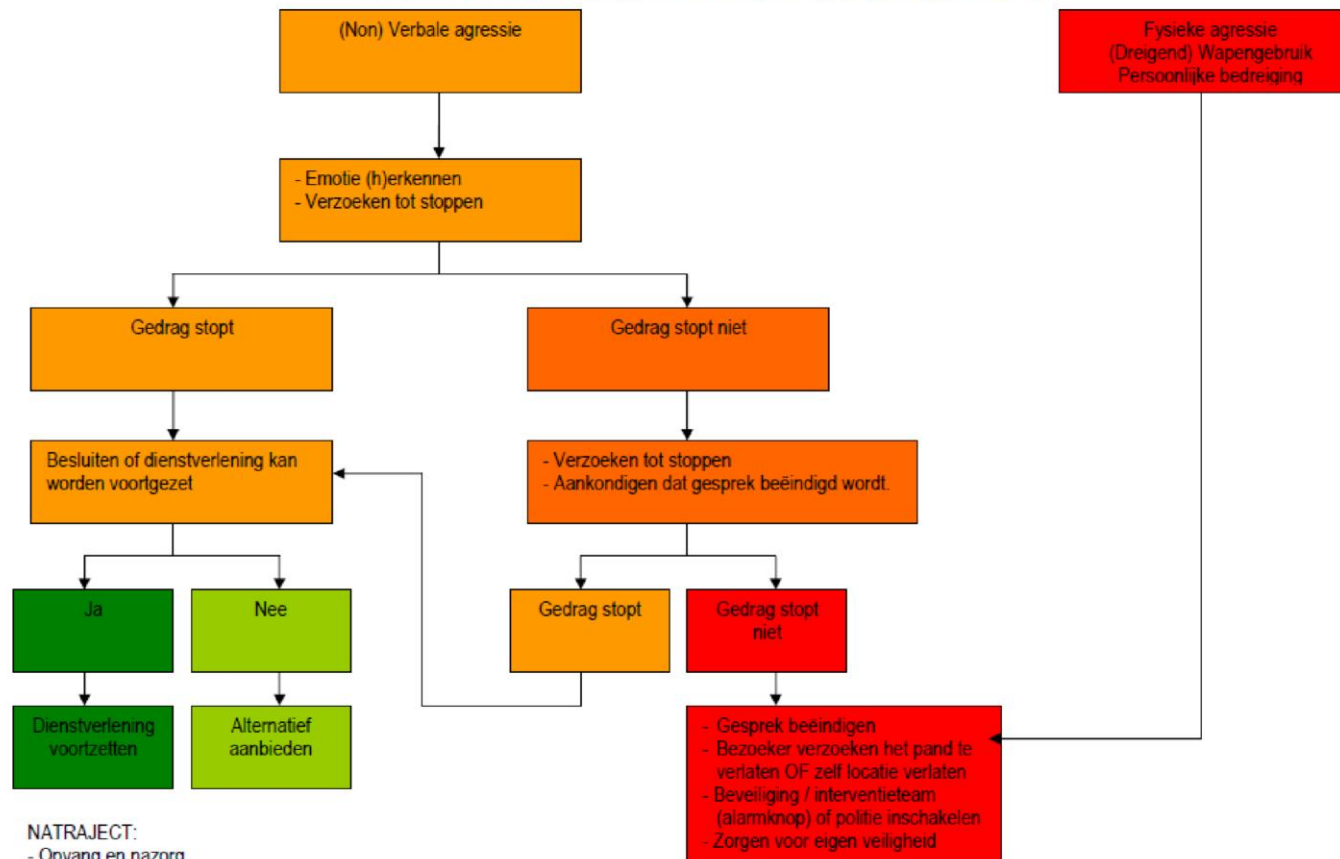
4.3.5. Evaluatie

In het kader van ‘de lerende organisatie’ is het van belang dat elk agressie-incident naderhand met alle betrokkenen wordt geëvalueerd, teneinde tekortkomingen en/of misvattingen op zowel beleidsmatig gebied als in de uitvoering te vermijden. Aanwijzingen hiervoor zijn terug te vinden in Bijlage 9.

Bijlagen

Bijlage 1: Werkinstructie bij agressie-incidenten

Werkinstructie bij agressie incidenten – voor medewerkers afdeling X
 !! Informeer altijd vooraf collega's, interventieteam, beveiliging en/of receptie over te verwachten lastige bezoeker(s) !!
 !! Zorg voor een veilige werksituatie en voer indien nodig gesprekken met z'n 2-en !!



- NATRAJECT:**
- Opvang en nazorg
 - Leidinggevende informeren
 - Melding registreren in GIR
 - Sanctie voor dader bepalen
 - Indien van toepassing melding of aangifte bij politie doen

Bijlage 2: Agressieprotocol

► Voorafgaande aan een agressie- en/of geweldsincident

Aandachtspunten

- Bemerk je agressie of een dreigende situatie, bel (voor je collega) nummer **666**;
- zorg dat je tijdens een gesprek in de spreekkamer altijd met je rug naar de deur gaat zitten, zodat je als eerste de kamer kunt verlaten;
- op vrijdagen vanaf 13.30 uur mogen geen gesprekken worden gepland, omdat eventuele ondersteuning van het interventieteam niet is gegarandeerd.

Als al bekend is dat een agressief of intimiderend persoon op bezoek komt

- Licht altijd het interventieteam, collega's en de receptie in omtrent plaats en tijdstip van het gesprek;
- het interventieteam kan worden ingeschakeld via:
 - Rob van Rijn, telefoonnummer **616**;
 - Emiel Gommans, telefoonnummer **669**;
- voer het gesprek met de medewerker/cliënt niet alleen;
- voer het gesprek in een van de spreekkamers beneden in de hal (kamer 008 t/m 012);

► Tijdens een agressie- en of geweldsincident

Een bedreigende situatie

- Een bedreigende situatie dient zo spoedig mogelijk te worden beëindigd, hetzij door de medewerker zelf, hetzij met behulp van het interventieteam;
- onaanvaardbaar gedrag mag nooit leiden tot honorering van voorzieningen.

Bij verbale agressie (schelden, beledigen, discrimineren, bedreigen)

Tijdens het incident:

- Bij **schelden en/of beledigen** roep je de agressor tot de orde;
- bij niet meewerken beëindig je het gesprek en verzoek je de agressor het gebouw te verlaten,
- bij weigering bel je het calamiteitenummer **666**;
- bij **discriminatie en/of verbale bedreiging** druk je op de alarmknop of bel je het calamiteitenummer **666**;
- breng jezelf zo nodig in veiligheid;
- de medewerker van de receptie roept het interventieteam op.

Na aankomst Interventieteam:

- Een lid van het interventieteam geeft de beveiliging opdracht tot het bewaken van de openbare orde;
- een lid van het interventieteam verzoekt de agressor het gebouw te verlaten;
- indien de agressor hieraan geen gevolg geeft, sommeert het lid van het interventieteam de agressor in het bijzijn van de assisterende collega tot tweemaal toe het gebouw wegens lokaalvredebreuk te verlaten;
- bij het wederom weigeren belt een lid van het interventieteam de receptie met verzoek om de politie te alarmeren;
- de medewerker van de receptie waarschuwt onmiddellijk de politie;
- indien de agressor alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie op verzoek van het interventieteam door de medewerker van de receptie afgebeld;
- indien de agressor het gebouw niet verlaat nemen de leden van het interventieteam, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt.

Bij telefonische agressie

- Bij **schelden en/of beledigen** roep je de agressor tot de orde;
- als betreffende persoon niet meewerkt, verbreek je de verbinding; zo mogelijk wordt hij/zij later teruggebeld en volgt een telefonisch ordegesprek (door de jou of je leidinggevende);
- bij **discriminatie en/of bedreiging** verbreek je de verbinding.

Bij schriftelijke agressie

- Samen met je leidinggevende maak je een inschatting van de ernst van de agressie;
- bij **schelden en/of beledigen** wordt bij het eerstvolgende persoonlijk contact een ordegesprek gevoerd;
- hieraan voorafgaand wordt het interventieteam ingeschakeld;
- bij herhaling volgt een schriftelijke waarschuwing; bij een tweede herhaling wordt niet meer gereageerd;
- de directe collega's worden door de leidinggevende geïnformeerd over de gevolgde procedure (om uit te sluiten dat de agressor het via een andere collega opnieuw probeert);

Situaties die plotseling een agressieve wending krijgen

- Als de situatie uit de hand loopt of dreigt te lopen, druk dan direct op de alarmknop onder de tafel;
- in het geval dat je op een andere plek in het gebouw bent, bel direct toestel **666** met de melding Code Rood en noem daarbij de locatie waar je je bevindt;
- breng jezelf (zo nodig) in veiligheid;
- in het geval dat je als buitenstaander getuige bent van het incident, bel dan **666** voor je collega.

Bij (fysieke) bedreiging en/of daadwerkelijk geweld

Tijdens het incident:

- Neem direct maatregelen voor je eigen veiligheid;
- bel **666** onder vermelding van Code Rood en noem daarbij de locatie waar het incident plaats heeft,
- of druk op de alarmknop en probeer de gespreksruimte zo snel mogelijk te verlaten;
- in het geval dat je als buitenstaander getuige bent van het incident, bel dan **666** voor je collega.
- de medewerker van de receptie roept het interventieteam op.

Na aankomst interventieteam:

- Een lid van het interventieteam belt onmiddellijk **112** om de politie te alarmeren;
- een lid van het interventieteam geeft de beveiliging opdracht tot het bewaken van de openbare orde, dan wel tot anderszins ondersteunende activiteiten;
- het optreden van het interventieteam en de beveiliging is in beginsel puur en alleen gericht op de-escalatie van het incident, de ingeschakelde politie onderneemt verdere actie;
- de directie van DZB stelt nadrukkelijk dat van de medewerkers van DZB/RL, al dan niet in hun functie als lid van het interventieteam of van de beveiliging, in situaties waarbij sprake is van fysieke bedreiging en/of daadwerkelijk geweld jegens medewerkers, niet wordt verwacht dat zij fysiek ingrijpen;
- indien mogelijk, maar alleen als dit uit veiligheidsoverwegingen (de eigen veiligheid en die van het mogelijke slachtoffer) verantwoord is, mag de agressor krachtens Art. 53, lid 1 en 2 Wetboek van Strafvordering (Sv) worden aangehouden en in afwachting van de politie zo nodig geïsoleerd worden gehouden (zie kader volgende pagina);
- ten aanzien van een te volgen strategie ligt de regie te allen tijde bij het interventieteam.

Bijlage 3: Wettelijk kader

Krachtens art. 53, lid 1 Wetboek van Strafvordering (Sv) is iedere burger bevoegd om iemand aan te houden bij ontdekking op heterdaad van een strafbaar feit. Daarbij moet wel sprake zijn van een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit (art. 27 Sv). De burger die iemand heeft aangehouden, dient de aangehouden persoon zo snel mogelijk over te dragen aan de politie (art. 53, lid 4 Sv).

Iedereen die een verdachte op heterdaad aanhoudt, mag daarbij geweld gebruiken, voor zover dit noodzakelijk en passend is. Dit proportionaliteitsbeginsel houdt in dat absoluut niet méér geweld mag worden gebruikt dan voor het te bereiken doel – het aanhouden van de agressor – nodig is. Indien noodzakelijk mag een verdachte tot aan de overdracht aan de politie in een separate ruimte geïsoleerd worden gehouden (art. 55b en 56 Sv).

In geval van ontdekking op heterdaad en aanhouding mogen burgers niet fouilleren; wel mogen voorwerpen die een verdachte met zich voert in beslag worden genomen, mits die voorwerpen uiterlijk zichtbaar zijn (art. 95 Sv).

Bij aanhouding en isolatie van de agressor door het gebruik van ten hoogste proportioneel geweld is een burger uitgesloten van strafvervolgning op grond van art. 41 Wetboek van Strafrecht (Sr):

- 1) *Niet strafbaar is hij die een feit begaat, geboden door de noodzakelijke verdediging van eigen of eens anders lijf, eerbaarheid of goed tegen ogenblikkelijke, wederrechtelijke aanranding.*
- 2) *Niet strafbaar is de overschrijding van de grenzen van noodzakelijke verdediging, indien zij het onmiddellijk gevolg is geweest van een hevige gemoedsbeweging, door de aanranding veroorzaakt.*

Disproportioneel geweld en/of mishandeling tijdens en/of na het aanhouden is strafbaar. In zich voordoende gevallen bepaalt de rechtbank of, en in welke mate sprake is van overschrijding van het proportionaliteitsbeginsel.

In het kader van door de agressor opgelopen letselschade en naar aanleiding daarvan mogelijk ingediende (letsel)schadeclaims is art.101 lid 1 BW Boek 6 van toepassing:

Wanneer de (letsel)schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend, wordt de vergoedingsplicht verminderd door de schade over de benadeelde en de vergoedingsplichtige te verdelen in evenredigheid met de mate waarin de aan ieder toe te rekenen omstandigheden tot de schade hebben bijgedragen, met dien verstande dat een andere verdeling plaatsvindt of de vergoedingsplicht geheel vervalt of in stand blijft, indien de billijkheid dit wegens de uiteenlopende ernst van de gemaakte fouten of andere omstandigheden van het geval eist.

DZB draagt in dit kader zorg voor de vrijwaring van mogelijk bij haar medewerkers neergelegde persoonsgerichte claims. In zich voordoende gevallen van letsel- en/of schadeclaims, ingediend door een persoon die door (een) medewerker(s) is aangehouden en overgedragen aan de politie in verband met ontdekking op heterdaad van een strafbaar feit, is/zijn betrokken medewerker(s) verzekerd van professionele rechtsbijstand.

In het kader van behoud van veiligheid en gezondheid van de leden van het interventieteam, de beveiliging, (een) (mogelijk) slachtoffer(s), én van (een) mogelijke agressor(s), biedt DZB leden van het interventieteam en de beveiliging, desgewenst gelegenheid tot het aanleren van technieken, waarmee een agressor met ten hoogste proportioneel geweld kan worden aangehouden en geïsoleerd.

Bijlage 4: Na een agressie- en of geweldsincident

Na een incident met verbale agressie (schelden, beledigen, discrimineren, bedreigen)

- Na de eerste keer **schelden en/of beledigen** ontvangt de agressor binnen 48 uur een schriftelijke waarschuwing van DZB, waarin wordt vermeld dat bij herhaling van scheldend en beledigend gedrag een toegangsverbod wordt opgelegd;
- na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- de leidinggevende meldt het toegangsverbod aan de directie van DZB, receptie, beveiliging, interventieteam en directe collega's;
- de betreffende leidinggevende vangt de medewerker op en organiseert desgewenst nazorg;
- de leidinggevende draagt zorg voor registratie van het agressie-incident aan de hand van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).
- bij verbale, telefonische en/of schriftelijke **discriminatie en/of bedreiging** wordt zonder voorbehoud binnen 48 uur (twee werkdagen) aangifte gedaan.
- het vigerend sanctiebeleid (<http://dzbhandboekpeno/sanctiebe.htm>) wordt toegepast;
- een eventueel toegangsverbod wordt gemeld bij de directie DZB, receptie, beveiliging, interventieteam en collega's;
- de leidinggevende licht de opdrachtgever W&I/UWV in over het incident alsmede de consequenties daarvan, zoals het toegangsverbod en de aangifte bij de politie;
- tijdens het eerstvolgende overleg bespreekt de leidinggevende het incident en de gevolgde aanpak.

Bijlage 5: Richtlijnen schade als gevolg van zaak- / persoonsgerichte agressie

Materiële schade:

- Materiële schade is schade die direct in geldwaarde is uit te drukken.
- Bij het aanrichten van materiële schade aan gebouwen en/of eigendommen van de organisatie, dan wel van medewerkers daarvan, krijgt de veroorzaker altijd een ontzegging van de toegang tot het gebouw en een brief, waarin hij/zij als de veroorzaker aansprakelijk wordt gesteld.
- De leidinggevende doet bij de politie aangifte van vernieling.
- Voor het vaststellen en het herstellen van de schade meldt de leidinggevende de schade (afhankelijk van de soort schade) bij de desbetreffende afdeling.
- De leidinggevende overlegt met de afdeling Verzekeringen om de veroorzaker in gebreke te stellen. Zo nodig wordt een juridische procedure gestart.
- Bij schade aan persoonlijke eigendommen van een medewerker zorgt de medewerker zelf voor een opgave van de schade. Hij/zij geeft de schade door aan de leidinggevende.
- Bij schade aan persoonlijke eigendommen van een medewerker wordt dezelfde procedure gevolgd; in afwachting daarvan vergoedt de werkgever de schade.
- Als de veroorzaker de schade niet binnen de gestelde termijn betaalt, wordt de leidinggevende hiervan op de hoogte gesteld.
- Medische kosten worden (meestal) (voor een groot gedeelte) door de ziektekostenverzekeraar vergoed. De medewerker dient de rekening(en) zo spoedig mogelijk bij de ziektekostenverzekeraar in.
- De ziektekostenverzekeraar zal – wanneer wordt aangegeven dat de kosten het gevolg zijn van een ongeval of incident – zelf ook actie ondernemen om de kosten te verhalen.

Als er aangifte moet worden gedaan, wordt dit – ter bescherming van de privacy van het slachtoffer – zoveel mogelijk door DZB gedaan. Naam en adres van de werkgever komen dan op het proces-verbaal te staan. Naam en adres van het slachtoffer komen alleen in een bijlage, zodat deze niet bekend worden bij de dader.

Immateriële schade:

- Immateriële schade is schade die niet direct is uit te drukken in geldwaarde.
- Bij immateriële schade doet DZB namens de medewerker aangifte om de schade te kunnen verhalen op de dader.
- De medewerker is niet verplicht om voor de rechter te verschijnen, maar kan zich laten vertegenwoordigen door zijn/haar advocaat.
- DZB houdt – in lijn met de gemeente Leiden – aan, dat medewerkers geen schade mogen lijden als gevolg van incidenten op het werk

Bijlage 6: Gedragsregels voor medewerkers van DZB

Voor alle medewerkers geldt:

- Tutoyeer cliënten niet;
- Sta cliënten vriendelijk te woord; kies daarbij een cliëntgerichte opstelling en vermijd (voor)oordelen;
- Voorkom (te) ambtelijk gedrag, verwijs niet onnodig door, en sta cliënten zoveel mogelijk zelf te woord;
- Als een cliënt op een bepaald tijdstip een afspraak heeft, zorg dan dat je zelf ook op tijd bent;
- Als er toch sprake is van een (lange) wachttijd, stel de cliënt dan van de reden daarvan op de hoogte en verontschuldig je;
- Zie erop toe dat de huisregels voor de cliënten worden nagekomen en spreek cliënten die zich hier niet aan houden hier zakelijk op aan;
- Als je merkt dat een cliënt een wapen of ander gevaarlijk voorwerp bij zich draagt, meld dat dan onmiddellijk aan je direct leidinggevende of de veiligheidscoördinator;
- Wees erop alert geen verwachtingen te wekken of toezeggingen te doen, waarvan (nog) niet vaststaat dat realisatie daarvan mogelijk is;;
- Wees duidelijk over de te volgen procedure, zodat een cliënt weet waar hij/zij aan toe is en geen verkeerde verwachtingen heeft;
- Geeft eventueel gemaakte fouten toe, bied je excuses daarvoor aan en maak duidelijk hoe en wanneer een en ander zal worden hersteld;
- Wijs de cliënt in dit kader op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
- Neem bij afwezigheid van een collega gesprekken over;
- Sta open voor kritiek;
- Ga met collega's in discussie over agressie en gedrag.

Specifiek:

- Blijf bereikbaar tijdens het telefonisch spreekuur;
- Zorg voor rust achter de balie:
 - Medewerkers die geen baliedienst hebben, horen niet achter de balie;
 - Voor geen luidruchtige gesprekken met elkaar;
 - Geef het goede voorbeeld door zelf correct gedrag te vertonen;
- Bespreek met een leidinggevende een 'slechtnieuwsgesprek' van tevoren door;
- Ontvang in de spreekkamer in principe niet meer dan twee (2) personen tegelijkertijd;
- Wanneer een huisbezoek aan de orde is, laat dan je leidinggevende altijd weten waar je naar toe gaat en neem altijd een collega mee.

Bijlage 7: Wanneer aangifte doen

★ = van toepassing Altijd = altijd melden/registreren	Waarschuwen bij 1e keer	Verwijderen	Dienst- verlening staken	Gebieds- Reis Toegangs- Verblijfs-verbod	Melding registratie	Aangifte politie
Verbaal geweld						
Schreeuwen, schelden	★	★ bij recidive	★ bij recidive	★ bij recidive	Altijd	★ schending verbod
Vernederen	★	★ bij recidive	★ bij recidive	★ bij recidive	Altijd	
Treiteren	★	★ bij recidive	★ bij recidive	★ bij recidive	Altijd	
Pesten	★	★ bij recidive			Altijd	
Dreigen	★	★ bij recidive	★ bij recidive	★ bij recidive	Altijd	★ schending verbod
Vals beschuldigen	★		★ bij recidive		Altijd	
Fysiek geweld						
Duwen, trekken		★	★	★	Altijd	★
Slaan		★	★	★	Altijd	★
Vastgrijpen	★	★ bij recidive			Altijd	★
Schoppen		★	★	★	Altijd	★
Gooien met voorwerpen	★	★	★	★	Altijd	★
Vernielen van voorwerpen		★	★		Altijd	★
Fysiek hinderen		★	★		Altijd	★
Spugen, bijten		★	★	★	Altijd	★
Diefstal van eigendommen		★	★	★	Altijd	★
Verwonden		★	★	★	Altijd	★
Roofoverval			★	★	Altijd	★
Geven van een kopstoot		★	★	★	Altijd	★
Discriminatie						
Naar huidskleur	★	★ bij recidive	★	★	Altijd	★
Naar sekse	★	★ bij recidive			Altijd	★

Naar leeftijd	★		★			★	Altijd	★
Naar geloofsovertuiging	★						Altijd	★
Naar seksuele geaardheid of voorkeur	★						Altijd	★
Seksuele intimidatie								
Seksueel getinte opmerkingen	★						Altijd	★
Seksueel getinte blikken	★						Altijd	★
Nafluiten	★						Altijd	★
Exhibitionisme			★		★		Altijd	★
Aanranding			★		★		Altijd	★
Seksueel getinte email of sms	★						Altijd	★
Seksuele chantage	★				★		Altijd	★
Hijgers	★						Altijd	★
Verkrachting					★		Altijd	★
Overige intimidatie								
Bedreigen	★						Altijd	★
Onder druk zetten	★						Altijd	★
Bedreigende gebaren maken	★						Altijd	★
Chanteren	★						Altijd	★
Bezittingen vernielen of bekladden			★		bij recidive	★	Altijd	★
Dreigbrief of email	★				★		Altijd	★
Gezinsleden bedreigen	★				★		Altijd	★
Stalken	★						Altijd	★
Achtervolgen	★						Altijd	★
Bommelding			★		★		Altijd	★
Wapengebruik			★		★		Altijd	★
Overige voorvallen								
Schending huisregels	★		★		bij recidive	★	Altijd	★
Ordeverstoring	★		★		bij recidive	★	Altijd	★

Bijlage 8: Het 3-gesprekkenopvangmodel

Een agressie- en/of geweldsincident is een schokkende gebeurtenis, die diepe indruk maakt op de betreffende medewerker(s). Het is dan ook niet verwonderlijk dat men na zo'n gebeurtenis vaak enige weken of maanden behoorlijk van streek is. Het is van belang om betrokkene(n) te ondersteunen bij de verwerking van de gebeurtenis.

Dat kan vooral door het tonen van betrokkenheid door leidinggevende en collega's en door er over te praten. Naast allerlei informele gesprekken tussendoor, wordt hierbij door de leidinggevende gebruik gemaakt van het 3-gesprekkenopvangmodel.

1. Het eerste gesprek

vindt plaats binnen ongeveer 24 uur na het incident met als doel:

- verhaal laten vertellen;
- emotioneel steunen (empathie, compassie, begrip, waardering en erkenning);
- informatie geven over het verwerkingsproces (normale reacties) en hoe men er het beste mee kan omgaan;
- praktische hulp aanbieden (partner/thuisfront inlichten, schade opnemen, juridische stappen, et cetera);
- afhankelijk van de situatie besluiten om de betreffende medewerker tijdelijk ander werk te bieden of voor een korte periode (bijzonder) verlof te geven.

2. Het tweede gesprek

vindt plaats binnen drie dagen na het incident met als doel:

- verhaal laten vertellen (reconstructie);
- navragen hoe het sinds het vorige gesprek is gegaan (privé, werk, verloop verwerking) en hoe het nu is;
- emotioneel steunen;
- informatie verkrijgen over het verwerkingsproces en reacties uit de sociale omgeving van de medewerker.

3. Het derde gesprek

vindt plaats binnen ongeveer vier tot zes weken na het incident met als doel:

- terugblikken op de gebeurtenis;
- navragen hoe het sinds het vorige gesprek is gegaan (privé, werk, verloop verwerking) en hoe het nu is;
- stilstaan bij eventuele veranderingen sinds de gebeurtenis;
- emotioneel steunen;
- informatie verkrijgen over het verwerkingsproces en reacties uit de sociale omgeving van de medewerker;
- bij stagnatie in de verwerking doorverwijzen naar bedrijfsarts;
- afsluiting.

In deze drie gesprekken komen derhalve de volgende kernaspecten van de opvang aan de orde:

- reconstructie en verhaal laten vertellen (feiten, gedachten, gevoelens);
- het bieden van emotionele steun;
- het navragen naar reacties bij het slachtoffer en de omgeving;
- voorlichting over stressreacties;
- hoe effectief met de gebeurtenis om te gaan;
- bij de laatste twee gesprekken komen (mogelijk) tevens het doorverwijzen naar de bedrijfsarts en/of specialist aan de orde.

Bijlage 9: Evaluatie

Maatregel	Wordt uitgevoerd; voldoet	Wordt uitgevoerd; behoeft bijstelling	Implementeren	Opmerking
Zicht op aard en omvang				
Opgenomen in de RI&E				
Preventie				
Toepassing wederkerigheidsprincipe				
Interne samenwerking				
Externe samenwerking				
Aanpak publieksagressie				
Training en instructie				
Gedragsregels				
Huisregels				
Veiligheid fysieke werkomgeving				
Veiligheid rondom gebouwen				
Protocol cameratoezicht				

Maatregel	Wordt uitgevoerd; voldoet	Wordt uitgevoerd; behoeft bijstelling	Implementeren	Opmerking
Instructie veiligheid				
Instructie sociale media				
Agressieprotocol				
Werkinstructie				
Afhandeling				
Procedure opvang en nazorg				
Melding				
Procedure dadergerichte actie				
Procedure aangifte/melding bij de politie				
Procedure schadeverhaal				
Agressie- /ongevallenverzekering				

Bijlage 10: Huisregels Participatiecentrum

Huisregels van het Participatiecentrum

DZB/Re-integratie Leiden ontvangt u graag gastvrij en veilig. Wij vinden het belangrijk om respectvol met elkaar om te gaan.

Hieronder vindt u onze huisregels.

► Algemeen:

Ons verzoek aan u is op tijd aanwezig te zijn wanneer u een afspraak heeft.

- Onze openingstijden zijn:
 - maandag t/m donderdag van **08.30 uur tot 16.30 uur**;
 - vrijdag van **08.30 uur tot 14.00 uur**;
 - de lunchpauze is van **11.30 uur tot 12.30 uur**;
 - koffiepauzes in overleg met de trainers en consultants.
- Zet uw fiets of brommer in de fietsenstalling achter het gebouw.
- Wij verzoeken u afspraken met (huis-/tand-)arts of specialist in te plannen buiten de trainings- en werktijden.
- Als uw persoonlijke gegevens wijzigen, meld dit dan zo spoedig mogelijk aan uw consultant.
- Denk daarbij vooral aan uw telefoonnummer!
- Houd uw werkplek schoon en opgeruimd; ook andere mensen maken er gebruik van.
- Eten is alleen toegestaan in het bedrijfsrestaurant; graag na het eten uw blad met bord en bestek naar de spoelkeuken brengen.
- Op de Startwerklocatie van het Participatiecentrum kunt u uw kind(eren) **niet** meenemen; u moet zelf opvang regelen.
- Als het niet anders kan, mag u uw kind(eren) wel meenemen als u een afspraak met uw consultant heeft, of als u iets op de computer in het Participatiecentrum moet opzoeken.
- Roken mag u alleen op de (overdekte) plek aan de achterzijde van het gebouw.

Let op:

- De werktijden op de werkvloer van het Participatiecentrum (de Startwerklocatie) zijn:
 - maandag t/m donderdag van **08.00 uur tot 11.30 uur**;
 - en van **12.30 uur tot 16.00 uur**;
 - vrijdag van **08.00 uur tot 11.30 uur**.

Als u ziek bent vragen wij u:

- dit zelf te melden **vóór 08.00 uur** op telefoonnummer **071-581 86 70**;
- telefonisch bereikbaar te zijn;
- en – behalve voor huisartsbezoek – thuis te blijven (is verplicht); mogelijk volgt er een huisbezoek door een verzuimcontroleur.

► **Niet toegestaan:**

- andere deelnemers lastig te vallen;
- met een wapen het gebouw binnen te komen;
- het gebruik en/of onder invloed te zijn van alcohol en/of drugs;
- te schreeuwen, schelden, intimideren en discrimineren;
- te dreigen met, of overgaan tot agressie, het gebruik van fysiek geweld en/of het plegen van vernieling of diefstal;
- een huisdier mee te nemen in het gebouw, behalve als u een hulp-/blinde geleide hond nodig heeft;
- tijdens uw afspraak, training en/of werk uw mobiele telefoon te gebruiken, dus zet uw telefoon dan uit;
- beeld- en/of geluidsopnames te maken op het terrein en in het gebouw van DZB; het is wél toegestaan om geluidsopnames maken van gesprekken met uw consulent voor eigen gebruik; het is wettelijk verboden deze met derden te delen.
- de computers in het Participatiecentrum voor privédoeleinden te gebruiken.

► **Toezicht en maatregelen:**

Wij verwachten van u dat u zich aan onze huisregels houdt. Als u dat niet doet, of als u op een andere manier overlast veroorzaakt, dan spreken we u daar op aan.

Bij het niet opvolgen van de aanwijzingen van onze medewerkers of bij agressief gedrag nemen wij passende maatregelen door:

- u te verzoeken het gebouw te verlaten;
- een schriftelijke waarschuwing te geven;
- bij herhaling en bij ernstige incidenten u de toegang tot het gebouw te ontzeggen;
- het (tijdelijk) stoppen van de dienstverlening aan u;
- – indien van toepassing – over te gaan tot een korting op uw uitkering;
- een combinatie van bovenstaande.

► **Let op:**

- Op incidenten in verband met **discriminatie, bedreiging, agressie, geweld, vernieling en/of diefstal** volgt **altijd** aangifte bij de politie. Dit geldt ook voor gelijksoortige – op medewerkers van DZB/Re-integratie Leiden gerichte – incidenten *buiten het gebouw*.
- Schade, als gevolg van dit soort incidenten, wordt op de dader verhaald.

► **Tenslotte:**

DZB/Re-integratie Leiden heeft een **meldpunt WWB**. Ontvangt u een WWB-uitkering en heeft u een probleem tijdens uw traject (bijvoorbeeld een onveilige situatie, of een probleem met uw leidinggevende), bespreek dit dan met uw consulent.

Komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij het meldpunt WWB.

Een flyer over het meldpunt met de namen en telefoonnummers van de contactpersonen vindt u op de balie.

Bijlage 11: Huisregels Le Pooleweg 11

► Inleiding

Als er veel mensen op de zelfde plek werken, is het belangrijk dat er huisregels zijn waar iedereen zich aan houdt. Die huisregels staan hieronder beschreven. We verwachten dat je je aan deze regels houdt. Als je dat niet doet, word je daar op aangesproken.

► De belangrijkste regels

- Plaats je fiets of brommer in de stalling naast of achter het gebouw, dus niet vóór het gebouw. Zet je fiets ook niet in de stalling van de Business Post.
- Bij DZB mag op twee plekken gerookt worden. Eén rookplek bevindt zich op het dak en er is een rookplek op de begane grond aan de achterzijde van het gebouw. Roken *in* en *vóór* het gebouw is niet toegestaan. Gooi peuken in de asbak.
- In de bedrijfsauto's is roken niet toegestaan.
- Het bezit, gebruik en/of onder invloed zijn van alcohol en/of drugs tijdens werktijd wordt niet geaccepteerd.
- Tijdens het werk, een gesprek of training, neem je geen mobiele telefoon op en beantwoord je ook geen sms'jes beantwoord; dat kun je in de pauze doen.
- Als je ziek bent, dan meld je dat bij je direct-leidinggevende of diens vervanger vóór 08.30 uur of als je werktijd eerder aanvangt uiterlijk een half uur voor aanvang werktijd. Je hoeft de arbodienst RIENKS ARBODIENST B.V. niet zelf te bellen; in principe bellen zij jou in de loop van de dag, tenzij je leidinggevende heeft aangegeven dat dit niet hoeft.
- Wij gaan respectvol met elkaar om, dus schelden, dreigen en/of discrimineren wordt niet geaccepteerd.
- Op incidenten met strafbare feiten zoals diefstal, agressie, geweld, het dreigen met, of het gebruiken van wapens, en/of vernieling volgt altijd aangifte bij de politie.
- Het maken van audio-/video-opnames in het DZB-gebouw is in het kader van de privacy niet toegestaan.
- Voor anderstalige medewerkers: Het is makkelijker en prettiger om in je eigen taal met elkaar te praten. Als je dat even tijdens een pauze doet, is dat geen bezwaar, maar tijdens het werk wordt alleen Nederlands gesproken.
- Eten doen we in het bedrijfsrestaurant. Breng na het eten zelf je blad met bord en bestek naar de spoelkeuken. Eten op je werkplek is niet toegestaan.

► Het gebouw

- De hoofdingang is de ingang voor alle medewerkers en bezoekers, maar je mag ook bij de achteringang naast de lift het gebouw binnengaan. Alle andere deuren op de begane grond zijn niet bestemd als in- of uitgang.
- Voor een aantal collega's, die blind, slechtziend, slecht ter been zijn en/of gebruik maken van een rolstoel, is het belangrijk dat alle openbare ruimten zoals de gangen, de centrale hal, het bedrijfsrestaurant, de lift, trappen en toiletten goed toegankelijk zijn. Zet daar dus geen spullen neer die de doorgang belemmeren.
- Medewerkers van DZB kunnen hun auto parkeren op het dak van het gebouw. Hiervoor is wel een pasje nodig. Dit pasje is tegen een borgsom van € 25,00 verkrijgbaar bij het Servicepunt van het Facilitair Bedrijf.
- De invalidenparkeerplaatsen op het dak en beneden vóór het gebouw zijn alleen bestemd voor collega's die slecht ter been zijn en/of gebruik maken van een rolstoel.
- De overige parkeerplaatsen vóór het gebouw zijn alleen bestemd voor **bezoekers** van DZB. Het is niet toegestaan om op de parkeerplaatsen van andere bedrijven te parkeren.
- Bezoekers bij DZB haal je zelf bij de receptie op en begeleid je naderhand ook weer tot bij de receptie. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat bezoekers zich zonder begeleiding door het gebouw bewegen
- Om veiligheidsredenen is een aantal gangen in het hoofdgebouw niet voor iedereen toegankelijk. Je kunt daar alleen komen als je daar een pasje voor hebt, of als je door een medewerker die daar werkzaam is, wordt opgehaald.
- De nooduitgangen moeten altijd goed bereikbaar zijn. Zet er geen meubels, pallets, afvalbakken en dergelijke voor. De nooddeuren mogen niet als in- of uitgang worden gebruikt.
- Posters en dergelijke aan muren of deuren bevestigen mag alleen met toestemming van, en op de door het Servicepunt van het Facilitair Bedrijf voorgeschreven wijze.
- Als je – tijdelijk of permanent – bij DZB werkt zorg je zelf voor opvang van je kind(eren). Kinderen mogen niet naar het werk worden meegenomen.
- Huisdieren mee naar het werk nemen is niet toegestaan. Bij afhankelijkheid van een hulp-/blinde geleide hond worden de mogelijkheden per geval onderzocht.
- Gevonden voorwerpen kun je afgeven bij de receptie.

► Hygiëne

- Spoel na gebruik van het toilet goed door.
- Was na het toiletgebruik **altijd** je handen en gebruik daarbij zeep.
- Houd de toiletten en wasgelegenheden schoon.
- Gooi afval in de daarvoor bestemde bakken, ook buiten het gebouw.
- Zorg dat je netjes en verzorgd op het werk komt: dus goed gewassen en met schone kleding aan (zie daarvoor ook de DZB gedragscode).

► Veiligheid 1

- DZB heeft veiligheidsvoorschriften opgesteld. Deze voorschriften zijn beschreven in werkinstructies, die altijd moeten worden nageleefd.
- Het gebruik van voorgeschreven werkkleding, veiligheidsschoenen en/of persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) is verplicht!
- Zolang je nog geen uitleg en instructie hebt gekregen, blijf je van alle machines, gereedschappen en apparaten af!
- Als je met machines, gereedschappen of apparaten werkt, is het dragen van sieraden (horloges, ringen, armbanden en kettingen) niet toegestaan.
- Veiligheid is niet alleen de verantwoordelijkheid van de werkgever: je bent **zelf** ook voor je eigen veiligheid en de veiligheid van je naaste collega's verantwoordelijk!

► Veiligheid 2

- Als het gebouw moet worden ontruimd, ben je altijd verplicht de instructies van de bedrijfshulpverleners (BHV-ers) – herkenbaar aan de oranje hesjes – op te volgen.
- Als het ontruimingssignaal wordt gegeven:
 - verlaat dan direct het gebouw en neem eventuele bezoekers mee;
 - kijk zo nodig op de plattegrondjes voor de kortste vluchtroute naar buiten;
 - gebruik altijd de trap, nooit de lift;
 - ga naar de verzamelplaats (Le Pooleweg 9, bij het spoor);
 - meld je daar bij je leidinggevende.

Eén keer per maand wordt de installatie getest; dit wordt via de omroep installatie medegedeeld.

- Meld een ongeval direct bij de dienstdoende EHBO-er (toestel 589 of 590) of bij de receptie.
- Meld een brand zo snel mogelijk bij de receptie door gebruik te maken van een brandmelder of via het interne **alarmnummer 666**;
 - geef door wáár de brand is, wát er brandt, en of er slachtoffers zijn;
 - waarschuw collega's in de directe omgeving door te roepen;
 - wacht op de komst van de BHV-ers en volg hun instructies op.

► Algemeen

Werktijden, pauzes en vakantie productieafdelingen: (per afdeling in te vullen)

- Start werktijd:
- Korte pauze:
- Koffiepauze:
- Korte pauze:
- Lunchpauze:
- Korte pauze:
- Theepauze:
- Korte pauze:
- Einde werktijd:

- Vrije dagen vraag je aan bij je leidinggevende; doe dat wel tijdig.
- Aanvragen voor vakantie dien je in verband met de planning ook tijdig te doen. Vraag altijd eerst of je op de geplande tijd vakantie op kunt nemen, voordat je iets definitief gaat bespreken.
- Collega's met schoolgaande kinderen en/of collega's, die afhankelijk zijn van speciaal georganiseerde vakanties met ouders, verzorgers of vrijwilligers, hebben bij toekenning van vakantie doorgaans voorrang, omdat zij afhankelijk zijn van bijvoorbeeld vastgestelde vakantieperiodes.
- Ook voor bezoek aan (tand)arts, specialist en dergelijke, vraag je toestemming aan je leidinggevende. Probeer zo'n afspraak zo vroeg, of zo laat mogelijk op de dag te plannen, om je afwezigheid zo kort mogelijk te houden.
- Als je in deeltijd werkt, regel je dit soort afspraken zo veel mogelijk in je eigen tijd.
- Houd je werkplek opgeruimd en netjes. Laat afval niet rondslingeren maar gooi het weg. Houd daarbij rekening met de scheiding van de verschillende soorten afval.

Omgaan met elkaar

- Als collega's breng je veel tijd met elkaar door. Dat gaat het plezierigste als je leuk met elkaar omgaat. Dat betekent dat we elkaar met respect bejegenen.
- Als je een probleem hebt met iemand, probeer dat dan op een volwassen manier uit te praten, of ga er eerst mee naar je leidinggevende.
- Elkaar met respect bejegenen betekent ook dat je iemand niet zo maar aanraakt door een arm om de schouder te slaan, of tegen iemand aan gaan staan, ook al vind je die persoon gewoon aardig en bedoel je er verder niets mee. Niet iedereen vindt dat prettig.
- Collega's lastig vallen met vieze woorden, seksplaatjes of gebaren wordt ook niet geaccepteerd, en natuurlijk is het bezoeken van pornowebsites op de DZB-computers absoluut niet toegestaan.

Tot besluit

- Eigenlijk zijn de voornoemde huisregels heel normale omgangsregels. Je mag elkaar dan ook best netjes en rustig aanspreken, als je ziet dat iemand zich niet aan deze regels houdt. Die verantwoordelijkheid hebben we allemaal. Met z'n allen werken aan een goed product geeft een goed gevoel, en dat kan alleen als we ons aan dezelfde regels en afspraken houden.
- Veel plezier tijdens de periode dat je bij DZB Leiden werkt!

Bijlage 12: Huisregels Le Pooleweg 6

► Inleiding

Als er veel mensen op de zelfde plek werken, is het belangrijk dat er huisregels zijn waar iedereen zich aan houdt. Die huisregels staan hieronder beschreven. We verwachten dat je je aan deze regels houdt. Als je dat niet doet, word je daar op aangesproken.

► De belangrijkste regels

- Plaats je fiets of brommer in de stalling naast of achter het gebouw, dus niet er vóór.
- Roken mag in de rookplek 'het Paffertje' naast het gebouw. Als 'het Paffertje' vol is kun je buiten onder het afdak roken. Roken *in* en *vóór* het gebouw aan de Le Pooleweg 6 is niet toegestaan. Gooi peuken in de asbak.
- Het bezit, gebruik en/of onder invloed zijn van alcohol en/of drugs tijdens werktijd wordt niet geaccepteerd.
- Tijdens het werk, een gesprek of training, neem je geen mobiele telefoon op en beantwoord je ook geen sms'jes beantwoord; dat kun je in de pauze doen.
- Als je ziek bent, dan meld je dat via telefoonnummer **071 546 40 50** bij je direct-leidinggevende of diens vervanger vóór 08.30 uur of als je werktijd eerder aanvangt uiterlijk een half uur voor aanvang werktijd. Je hoeft de arbodienst RIENKS ARBODIENST B.V. niet zelf te bellen; in principe bellen zij jou in de loop van de dag, tenzij je leidinggevende heeft aangegeven dat dit niet hoeft.
- Wij gaan respectvol met elkaar om, dus schelden, dreigen en/of discrimineren wordt niet geaccepteerd.
- Op incidenten met strafbare feiten zoals diefstal, agressie, geweld, het dreigen met, of het gebruiken van wapens, en/of vernieling volgt altijd aangifte bij de politie.
- Het maken van audio-/video-opnames binnen, of in directe omgeving van het DZB-gebouw is in het kader van de privacy niet toegestaan.
- Voor anderstalige medewerkers: Het is makkelijker en prettiger om in je eigen taal met elkaar te praten. Als je dat even tijdens een pauze doet, is dat geen bezwaar, maar tijdens het werk wordt alleen Nederlands gesproken.
- Eten doen we in het bedrijfsrestaurant. Ruim na het eten blikjes en ander afval zelf op. Het blad met bord en bestek kun je laten staan. Eten op de werkplek is niet toegestaan.

► Het gebouw

- De hoofdingang is de ingang voor alle medewerkers en bezoekers, maar je mag ook bij de fietsenstalling het gebouw binnengaan. Alle andere deuren op de begane grond zijn niet bestemd als in- of uitgang.
- Voor een aantal collega's, die blind, slechtziend, slecht ter been zijn en/of gebruik maken van een rolstoel, is het belangrijk dat alle openbare ruimten zoals de gangen, de centrale hal, het bedrijfsrestaurant, de lift, trappen en toiletten goed toegankelijk zijn. Zet daar dus geen spullen neer die de doorgang belemmeren.
- Medewerkers van DZB kunnen hun auto parkeren op de parkeerplaats voor het magazijn of op het dak van het gebouw aan de Le Pooleweg 11. Hiervoor is wel een pasje nodig. Dit pasje is tegen een borgsom van € 25,00 verkrijgbaar bij het Servicepunt van het Facilitair Bedrijf.
- De invalidenparkeerplaatsen op het dak en beneden vóór het gebouw aan de Le Pooleweg 11 zijn alleen bestemd voor collega's die slecht ter been zijn en/of gebruik maken van een rolstoel.
- De overige parkeerplaatsen vóór het gebouw aan de Le Pooleweg 11 zijn alleen bestemd voor **bezoekers** van DZB. Het is niet toegestaan om op de parkeerplaatsen van andere bedrijven te parkeren.
- Nooduitgangen en blusmiddelen moeten goed bereikbaar zijn. Zet er geen meubels, pallets, afvalbakken en dergelijke voor. De nooddeuren mogen niet als in- of uitgang worden gebruikt.
- Als je – tijdelijk of permanent – bij DZB werkt zorg je zelf voor opvang van je kind(eren). Kinderen mogen niet naar het werk worden meegenomen.
- Huisdieren mee naar het werk nemen is absoluut niet toegestaan.
- Gevonden voorwerpen kun je afgeven bij de receptie.

► Hygiëne (algemeen)

- Spoel na gebruik van het toilet goed door.
- Was na het toiletgebruik **altijd** je handen met zeep. Omdat wij met etenswaren werken is dat door de Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit (NVWA) verplicht gesteld.
- Houd de toiletten en wasgelegenheden schoon.
- Gooi afval in de daarvoor bestemde bakken, ook buiten het gebouw.
- Zorg dat je netjes en verzorgd op het werk komt: dus goed gewassen en met schone kleding aan (zie daarvoor ook de DZB gedragscode).
- Jassen, maar ook truien en vesten die je tijdens het werk niet draagt, laat je achter in de garderobe.
- Medicijnen mag je alleen in de hal meenemen als je daarvoor schriftelijke toestemming voor hebt.
- Persoonlijke bezittingen, zoals mobiele telefoons, mp3-spelers, heuptasjes en dergelijke mag je niet de hal in meenemen; die kun je opbergen in je locker (afsluitbaar kastje) .

► Veiligheid 1

- DZB heeft veiligheidsvoorschriften opgesteld. Deze voorschriften zijn beschreven in werkinstructies, die altijd moeten worden nageleefd.
- Het gebruik van voorgeschreven werkkleding, veiligheidsschoenen en/of persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) is verplicht!
- Zolang je nog geen uitleg en instructie hebt gekregen, blijf je van alle elektrisch aangedreven voertuigen machines, gereedschappen en apparaten af!
- Als je met machines, gereedschappen of apparaten werkt, is het dragen van sieraden (horloges, ringen, armbanden en kettingen) niet toegestaan.
- Veiligheid is niet alleen de verantwoordelijkheid van de werkgever: je bent **zelf** ook voor je eigen veiligheid en de veiligheid van je naaste collega's verantwoordelijk!

► Veiligheid 2

- Als het gebouw moet worden ontruimd, ben je altijd verplicht de instructies van de bedrijfshulpverleners (BHV-ers) – herkenbaar aan de oranje hesjes – op te volgen.
- Als wordt omgeroepen het gebouw te ontruimen:
 - verlaat dan direct het gebouw;
 - kijk zo nodig op de plattegrondjes voor de kortste vluchtroute naar buiten;
 - gebruik altijd de trap, nooit de lift;
 - ga naar de verzamelplaats (wordt ook omgeroepen);
 - meld je daar bij je leidinggevende.
- Meld een ongeval direct bij je leidinggevende.

► Algemeen

Werktijden en pauzes productieafdelingen:

Vroege pauze: Late pauze:

- Start werktijd:
- Korte pauze:
- Koffiepauze:
- Korte pauze:
- Lunchpauze:
- Korte pauze:
- Theepauze:
- Korte pauze:
- Einde werktijd:

Vrije dagen, vakantie en afwezigheid

- Vrije dagen vraag je aan bij je leidinggevende; doe dat wel tijdig.
- Aanvragen voor vakantie dien je in verband met de planning ook tijdig in. Vraag altijd eerst of je op de geplande tijd vakantie op kunt nemen, voordat je iets definitief gaat bespreken.
- Collega's met schoolgaande kinderen en/of collega's, die afhankelijk zijn van speciaal georganiseerde vakanties met ouders, verzorgers of vrijwilligers, hebben bij toekenning van vakantie doorgaans voorrang, omdat zij afhankelijk zijn van bijvoorbeeld vastgestelde vakantieperiodes.

- Ook voor bezoek aan (tand)arts, specialist en dergelijke, vraag je verlof aan je leidinggevende. Probeer zo'n afspraak zo vroeg, of zo laat mogelijk op de dag te plannen, om je afwezigheid zo kort mogelijk te houden.
- Als je in deeltijd werkt, regel je dit soort afspraken zo veel mogelijk in je eigen tijd.
- Houd je werkplek opgeruimd en netjes. Laat afval niet rondslingeren maar gooi het weg. Houd daarbij rekening met de scheiding van de verschillende soorten afval.

Omgaan met elkaar

- Als collega's breng je veel tijd met elkaar door. Dat gaat het plezierigste als je leuk met elkaar omgaat. Dat betekent dat we elkaar respecteren en normaal benaderen.
- Als je een probleem hebt met iemand, probeer dat dan op een volwassen manier uit te praten, of ga er eerst mee naar je leidinggevende.
- Normaal benaderen betekent ook dat je iemand niet zo maar aanraakt door een arm om de schouder te slaan, of tegen iemand aan gaan staan, ook al vind je die persoon gewoon aardig en bedoel je er verder niets mee. Niet iedereen vindt dat prettig; daarnaast is het iets wat niet op het werk hoort, maar in de privésituatie.
- Collega's lastig vallen met vieze woorden, seksplaatjes of gebaren wordt ook niet geaccepteerd, en natuurlijk is het bezoeken van pornowebsites op de DZB-computers absoluut niet toegestaan.

Tot besluit

- Eigenlijk zijn de voornoemde huisregels heel normale omgangsregels. Je mag elkaar dan ook best netjes en rustig aanspreken, als je ziet dat iemand zich niet aan deze regels houdt. Die verantwoordelijkheid hebben we allemaal. Met z'n allen werken aan een goed product geeft een goed gevoel, en dat kan alleen als we ons aan dezelfde regels en afspraken houden.
- Veel plezier tijdens de periode dat je bij DZB Leiden werkt!

Bijlage 13: Huisregels locatie Nachtegaallaan

► Inleiding

Als er veel mensen op de zelfde plek werken, is het belangrijk dat er huisregels zijn waar iedereen zich aan houdt. Die huisregels staan hieronder beschreven. We verwachten dat je je aan deze regels houdt. Als je dat niet doet, word je daar op aangesproken.

► De belangrijkste regels

- Plaats je fiets of brommer in de stalling, of parkeer je auto op de daarvoor bestemde plaatsen.
- Op het DZB-terrein aan de Nachtegaallaan mag alleen worden gerook op plaatsen waar dat is aangegeven. Gooi peuken in de asbak. Roken *in* de gebouwen is niet toegestaan.
- Op de werkplek, in de onderkomens (schafkete) en in de bedrijfsauto's mag niet worden gerookt.
- Het bezit, gebruik en/of onder invloed zijn van alcohol en/of drugs tijdens werktijd wordt niet geaccepteerd.
- Tijdens het werk, een gesprek of training, neem je geen mobiele telefoon op en beantwoord je ook geen sms'jes beantwoord; dat kun je in de pauze doen.
- Als je ziek bent, dan meld je dat bij je direct-leidinggevende of diens vervanger vóór 08.30 uur of als je werktijd eerder aanvangt uiterlijk een half uur voor aanvang werktijd. Je hoeft de arbodienst RIENKS ARBODIENST B.V. niet zelf te bellen; in principe bellen zij jou in de loop van de dag, tenzij je leidinggevende heeft aangegeven dat dit niet hoeft.
- Wij gaan respectvol met elkaar om, dus schelden, dreigen en/of discrimineren wordt niet geaccepteerd.
- Op incidenten met strafbare feiten zoals diefstal, agressie, geweld, het dreigen met, of het gebruiken van wapens, en/of vernieling volgt altijd aangifte bij de politie.
- Het maken van audio-/video-opnames op het terrein of in de gebouwen is in het kader van de privacy niet toegestaan.
- Voor anderstalige medewerkers: Het is makkelijker en prettiger om in je eigen taal met elkaar te praten. Als je dat even tijdens een pauze doet, is dat geen bezwaar, maar tijdens het werk wordt er alleen Nederlands gesproken.
- Afhankelijk van waar je bent eet je in de kantine of in de schafkete. Houd deze schoon en opgeruimd. Eten op de werkplek is niet toegestaan.
- De nooduitgangen moeten altijd goed bereikbaar zijn. Zet er geen meubels, pallets, afvalbakken en dergelijke voor. De nooddeuren mogen niet als in- of uitgang worden gebruikt.
- Als je – tijdelijk of permanent – bij DZB werkt zorg je zelf voor opvang van je kind(eren). Kinderen mogen niet naar het werk worden meegenomen.
- Huisdieren mee naar het werk nemen is niet toegestaan. Bij afhankelijkheid van een hulp-/blinde geleide hond worden de mogelijkheden per geval onderzocht.

► Hygiëne

- Spoel na gebruik van het toilet goed door.
- Was na het toiletgebruik **altijd** je handen en gebruik daarbij zeep.
- Houd de toiletten en wasgelegenheden schoon.
- Gooi afval in de daarvoor bestemde bakken, ook buiten het gebouw.
- Zorg dat je netjes en verzorgd op het werk komt: dus goed gewassen en met schone kleding aan.

► Veiligheid 1

- DZB heeft veiligheidsvoorschriften opgesteld. Deze voorschriften zijn beschreven in werkinstructies, die altijd moeten worden nageleefd.
- Het gebruik van voorgeschreven werkkleding, veiligheidsschoenen en/of persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) is verplicht!
- Zolang je nog geen uitleg en instructie hebt gekregen, blijf je van alle machines, gereedschappen en apparaten af!
- Als je met machines, gereedschappen of apparaten werkt, is het dragen van sieraden (horloges, ringen, armbanden en kettingen) niet toegestaan.
- Veiligheid is niet alleen de verantwoordelijkheid van de werkgever: je bent **zelf** ook voor je eigen veiligheid en de veiligheid van je naaste collega's verantwoordelijk!

► Veiligheid 2

- Als het gebouw moet worden ontruimd, ben je altijd verplicht de instructies van de bedrijfshulpverleners (BHV-ers) – herkenbaar aan de oranje hesjes – op te volgen.
- Als het ontruimingssignaal wordt gegeven:
 - verlaat dan direct het gebouw en neem eventuele bezoekers mee;
 - kijk zo nodig op de plattegrondjes voor de kortste vluchtroute naar buiten;
 - ga naar de verzamelplaats (het kleine huisje aan de parkeerplaats bij de ingang van het terrein);
 - meld je daar bij je leidinggevende.
- Meld een ongeval en/of brand zo snel mogelijk bij een leidinggevende;
 - geef door wáár de brand is, wát er brandt, en of er slachtoffers zijn;
 - waarschuw collega's in de directe omgeving door te roepen;
 - probeer – indien mogelijk – zelf de brand te blussen;
 - sluit ramen en deuren;
 - als dat niet mogelijk is, bel dan **112** en vermeld naam, locatie en omvang van de brand;
 - wacht op de komst van de BHV-ers en volg hun instructies op.

► Algemeen

Werktijden, pauzes en vakantie:

- De werktijden voor de hoveniers zijn afhankelijk van het jaargetijde en van het aanbod van werk. 's Winters wordt er korter gewerkt omdat er minder werk is. 's Zomers wordt er vaak juist langer gewerkt omdat er dan veel werk moet worden verzet. De verschillen in gewerkte uren worden gecompenseerd.
- Vrije dagen vraag je aan bij je leidinggevende; doe dat wel tijdig.
- Aanvragen voor vakantie dien je in verband met de planning ook tijdig. Vraag altijd eerst of je op de geplande tijd vakantie op kunt nemen, voordat je iets definitief gaat bespreken.
- Collega's met schoolgaande kinderen en/of collega's, die afhankelijk zijn van speciaal georganiseerde vakanties met ouders, verzorgers of vrijwilligers, hebben bij toekenning van vakantie doorgaans voorrang, omdat zij afhankelijk zijn van bijvoorbeeld vastgestelde vakantieperiodes.
- Ook voor bezoek aan (tand)arts, specialist en dergelijke, vraag je toestemming aan je leidinggevende. Probeer zo'n afspraak zo vroeg, of zo laat mogelijk op de dag te plannen, om je afwezigheid zo kort mogelijk te houden.
- Als je in deeltijd werkt, regel je dit soort afspraken zo veel mogelijk in je eigen tijd.

Omgaan met elkaar

- Als collega's breng je veel tijd met elkaar door. Dat gaat het plezierigste als je leuk met elkaar omgaat. Dat betekent dat we elkaar met respect bejegenen.
- Als je een probleem hebt met iemand, probeer dat dan op een volwassen manier uit te praten, of ga er eerst mee naar je leidinggevende.
- Normaal benaderen betekent ook dat je iemand niet zo maar aanraakt door een arm om de schouder te slaan, of tegen iemand aan gaan staan, ook al vind je die persoon gewoon aardig en bedoel je er verder niets mee. Niet iedereen vindt dat prettig.
- Collega's lastig vallen met vieze woorden, seksplaatjes of gebaren wordt ook niet geaccepteerd, en natuurlijk is het bezoeken van pornowebsites op de DZB-computers absoluut niet toegestaan.

Tot besluit

- Eigenlijk zijn de voornoemde huisregels heel normale omgangsregels. Je mag elkaar dan ook best netjes en rustig aanspreken, als je ziet dat iemand zich niet aan deze regels houdt. Die verantwoordelijkheid hebben we allemaal. Met z'n allen werken aan een goed product geeft een goed gevoel, en dat kan alleen als we ons aan dezelfde regels en afspraken houden.
- Veel plezier tijdens de periode dat je bij DZB Leiden werkt!