

CHECKLIST EVALUATIE BELEID EN MAATREGELEN AGRESSIE EN GEWELD

Inhoud

Checklist die kan worden gebruikt om de jaarlijkse evaluatie van beleid vorm te geven en verbetermaatregelen te treffen

Inleiding

Doel

In de arbocatalogus Veiilige Publieke Dienstverlening hebben sociale partners afgesproken dat gemeenten het gevoerde beleid agressie en geweld moeten evalueren en waar nodig actualiseren. Met deze checklist kunt u het gevoerde beleid van de gemeente evalueren.

U evalueert hiermee:

1. de volledigheid van de aanpak
2. of voor alle functies met publiekscontacten en een risico op agressie en geweld maatregelen zijn genomen
3. of maatregelen zijn geïmplementeerd
4. of maatregelen effectief zijn en de aanpak succesvol is.

Evaluatie op maat van uw gemeente

De arbocatalogus schrijft niet exact voor hoe de gemeente agressie en geweld moet aanpakken, maar biedt hiervoor een kader en een aantal praktisch in te zetten instrumenten en documenten. Voor gemeenten is het zinvol om een aanpak van agressie en geweld op maat te maken. Ook de evaluatie en deze checklist kunt u desgewenst op maat maken van uw gemeente.

Stappen

1. *Ga niet aan de slag voordat er een duidelijke opdracht voor evaluatie is*
Het management (College van B&W, gemeentesecretaris, directeur) is eindverantwoordelijk voor arbeidsomstandigheden, dient een opdracht te geven voor evaluatie, zich een oordeel te vormen over de stand van zaken met de beheersing van agressie en geweld en zonodig te besluiten het beleid te actualiseren. Betrek ook de OR bij de opzet voor de evaluatie. Voorkom dat de evaluatie alleen een activiteit is van de coördinator agressie en geweld, of van P&O/HR.
2. *Stel het domein voor evaluatie vast*
Wordt het agressiebeleid gemeentebreed geëvalueerd, per organisatie-onderdeel of afdeling?
3. *Stel vast in welke fase de aanpak van agressie en geweld zich bevindt (zie schema 1)*

Schema 1

Fase (stand van zaken)	Actie
A. Er is geen RI&E voor het onderwerp agressie en geweld uitgevoerd voor alle functies met publiekscontacten	Voer een risico-inventarisatie en –evaluatie uit. U kunt hiervoor de RIE Gemeenten gebruiken.
B. Er is een RI&E Agressie en geweld maar geen plan van aanpak	Stel het plan van aanpak op (onder verantwoordelijkheid van werkgever en ondernemingsraad).
C. Er is een plan van aanpak maar nog niet uitgevoerd.	Voer het plan van aanpak uit en overleg over de uitvoering met werkgever en ondernemingsraad.
D. Het plan van aanpak is in uitvoering of is uitgevoerd.	Evalueer de aanpak van agressie en geweld (onder verantwoordelijkheid van werkgever en met betrokkenheid van de ondernemingsraad).

Indien de organisatie in de fase A, B of C is, is het uiteraard niet zinvol en/of mogelijk de gevoerde aanpak van agressie en geweld te evalueren. Wel kunt u nagaan of de RI&E agressie en geweld is uitgevoerd voor alle functies met publiekscontacten en of de aanpak volledig is (zijn er voorzorgsmaatregelen, zijn er afspraken voor adequaat reageren op agressie, zijn er afspraken voor afhandeling van incidenten?).

De meeste gemeenten hebben de afgelopen jaren maatregelen tegen agressie en geweld genomen waarbij het zinvol is om de gevoerde aanpak nu te evalueren. Is dat in uw situatie ook het geval (fase D), ga dan verder met stap 4.

4. Evalueer het gevoerde beleid

Hierbij gaat het om evaluatie van het beleid geldend voor de hele organisatie. Verzamel hiervoor de beschikbare beleidsstukken. Dit deel van de evaluatie kunt u met deskresearch uitvoeren. Gebruik hiervoor de bijgevoegde checklist (2). Beoordeel of het gevoerde beleid voldoende is uitgewerkt vergeleken met actuele inzichten over de aanpak van agressie en geweld. Raadpleeg de arbocatalogus voor een toelichting.

5. Evalueer de maatregelen per functiegroep met publiekscontacten en een risico op confrontatie met agressie

Inventariseer welke functiegroepen of functies met publiekscontacten een risico in zich dragen op confrontatie met agressie en geweld. Breng met de bijgevoegde checklist in kaart welke maatregelen zijn genomen en welke mogelijk ontbreken. Evalueer de genomen maatregelen: zijn ze geïmplementeerd en dragen ze bij aan het voorkomen van en beter omgaan met agressie? Betrek hierbij leidinggevenden en een vertegenwoordiging van medewerkers.

6. Ga na of per functiegroep de trend in agressie en geweld kan worden vastgesteld

Naast evaluatie van de uitvoering van beleid en maatregelen is ook een beoordeling van de effectiviteit van de gevoerde aanpak van belang. Dragen het beleid en de uitgevoerde maatregelen bij aan vermindering van blootstelling van medewerkers aan agressie en geweld en aan vermindering van negatieve gevolgen hiervan? Overigens dient opgemerkt te worden dat door het vestigen van de aandacht op melden, het aantal meldingen juist kan zijn gestegen. Vraagt u zichzelf dan af of dat komt door een grotere meldingsbereidheid of door het feitelijk stijgen van het aantal incidenten. Met behulp van enkele indicatoren zoals registratie van incidenten in GIR of vragenlijstonderzoek naar psychosociale arbeidsbelasting, of medewerker(tevredenheids)onderzoek kunt u hier zicht op krijgen.

7. Stel per functiegroep een eindconclusie op over de beheersing van agressie en geweld
Stel op basis van de evaluatie van het beleid, maatregelen, implementatie en mogelijke effecten van beleid eindconclusies op.

8. Leg de resultaten van de evaluatie vast in een evaluatieverslag

Het evaluatieverslag is van belang voor beoordeling en besluitvorming door het management en voor het informeren en toetsen van het beleid door de OR.

Het evaluatieverslag is een basis voor het waar nodig actualiseren en verder invullen van het plan van aanpak voor agressie. Ook kan het verslag dienen ter informatie van de Inspectie SZW.

Checklist 2. Evaluatie beleid agressie en geweld

Integrale aanpak agressie en geweld	Onderwerpen	Toelichting	Aanwezig		Volledig		Toelichting
			Ja	Nee	Ja	Nee	
Inhoud van het gevoerd beleid							
Is een visie op agressie en geweld vastgesteld?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definitie van agressie en geweld ○ Organisatienorm ○ Vaststellen van gewenst en ongewenst gedrag ○ Huisregels voor burgers ○ Gedragsregels voor medewerkers 						
Komt in het beleid aan de orde:							
Voorzorgsmaatregelen?	Preventieve maatregelen om agressie te voorkomen						
Het adequaat reageren op agressie?	Afspraken en maatregelen hoe te handelen bij agressie						
Het afhandelen van incidenten?	Registreren, opvang, nazorg, dadergerichte aanpak, verhalen van schade						

Is er een agressieregistratiesysteem?		<p>Elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> o een duidelijke indeling naar vormen van agressief gedrag (conform organisatienorm) o een procedure voor melden en registreren o GIR o een agressieregistratieformulier o terugkoppeling naar het team o management-rapportage 					
Is het beleidsproces vastgesteld?		<ul style="list-style-type: none"> o Beleidscyclus o Samenwerking met de OR o Proceseigenaar benoemd o Periodieke evaluatie 					
Zijn taken en verantwoordelijkheden vastgesteld?		<p>Stel taken en verantwoordelijkheden vast. Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> o College B&W/MT Management o Coördinator agressie en geweld o HR/P&O o Medewerkers o Beveiliging o Facilitair 					

Conclusie:

Checklist 3. Evaluatie agressie en geweld per functiegroep

A. Inventariseer de functiegroepen met publiekscontacten en een risico op confrontatie met agressie en geweld

- Functiegroepen handhavingstaken*
(Bijvoorbeeld BOA's, controleurs/inspecteurs, leerplicht, deurwaarders)

Welke functies met handhavingstaken zijn er:

1.
2.
3.
4.
5.

- Functiegroep met toezichhoudende taken*
(Bijvoorbeeld zwembadpersoneel)

Welke functies met toezichhoudende taken zijn er:

1.
2.
3.
4.
5.

- Functiegroep met balie- en spreekkamertaken*
(Bijvoorbeeld medewerkers werkplein, publiekszaken)

Welke functies met balie- en spreekkamertaken zijn er:

1.
2.
3.
4.
5.

- Functiegroep met contact met burgers op huisbezoek*
(Bijvoorbeeld medewerkers sociaal domein)

Welke functies met contact met burgers op huisbezoek zijn er:

1.
2.
3.
4.
5.

- Functiegroep met contact met burgers aan de telefoon*
(Bijvoorbeeld medewerkers KCC of bestuurssecretariaat)

Welke functies met telefonisch contact met burgers zijn er:

1.

2.

3.

4.

5.

- Overige functies met publiekscontacten en een risico op agressie en geweld*

Denk aan burgemeester, wethouders, raadsleden, medewerkers begraafplaatsen, medewerkers beheer en onderhoud, medewerkers sportaccommodaties etc.

1.

2.

3.

4.

5.

B. Evaluatie aanpak agressie en geweld per functiegroep

Functiegroep of functie: _____

Aantal medewerkers: _____

Met welke vormen van agressie en geweld zijn medewerkers het afgelopen jaar geconfronteerd?

	Vormen van agressie	Niet Voorgekomen	Wel voorgekomen. Aantal malen afgelopen jaar	Geconstateerde effecten door confrontatie met agressie: - gezondheids-/stress klachten - letsel - verminderd plezier in het werk - verminderd functioneren - verzuim - verminderde inzetbaarheid
I	(Non-) verbale agressie <ul style="list-style-type: none"> • Beledigen • Vernederen • Aantasting goede naam of eer, zwart maken, smaad • Treiteren • Discriminatie • Overig 			
II	Persoons-gerichte bedreiging <ul style="list-style-type: none"> • Dreigen door houding, gebaar, volgen, stalken of intimidatie • Bemoelijken, onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/werkzaamheden • Lokaalvredebreuk • Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie • Poging tot schoppen, slaan of verwonden 			
III	Fysieke agressie <ul style="list-style-type: none"> • Mishandeling, verwonden, schoppen • Aanranden • Beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen • Wapengebruik • Vernieling 			

Toelichting:

Arbeidsrisico's kan men vaststellen door te kijken naar de blootstelling van medewerkers aan het risico, de frequentie van de blootstelling en het effect van de blootstelling op de gezondheid. Informatiebronnen zijn bijvoorbeeld het agressieregistratiesysteem GIR, de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, leidinggevenden, resultaten uit enquêtes, interviews met leidinggevenden en medewerkers. Dit onderdeel kan ook in het werkoverleg worden besproken. Indien geen exacte gegevens beschikbaar zijn, probeer dan een schatting te maken op basis van interviews.

C. Evaluatie van genomen maatregelen

	Welke maatregelen zijn genomen? (Vul in)		Implementatie: worden maatregelen in de praktijk door leidinggevenden en medewerkers toegepast?			Effectiviteit: vinden medewerkers en leidinggevende dat de maatregelen helpen?			Zijn er voldoende maatregelen genomen?		Toelichting
A	Vorzorgsmaatregelen	Toelichting	goed	matig	slecht	goed	matig	slecht	ja	nee	
1		Maatregelen om veiligheid werkplekken, werkomgeving en inrichting van gebouwen te vergroten									
2		Maatregelen om veiligheid werkprocessen te vergroten (Bv. bij huis-bezoek, parkeer-controles etc.)									
3		Voorlichting en training medewerkers									
4		Komt agressie en geweld in werkoverleg aan de orde?									
5		Wordt samengewerkt met andere organisaties bij de aanpak van agressie en geweld?									

	Welke maatregelen zijn genomen? (Vul in)		Implementatie: worden maatregelen in de praktijk door leidinggevenden en medewerkers toegepast?			Effectiviteit: vinden medewerkers en leidinggevende dat de maatregelen helpen?			Zijn er voldoende maatregelen genomen?		Toelichting
B	Adequaat reageren op agressie	Toelichting	goed	matig	slecht	goed	matig	slecht	ja	nee	
1		Zijn er voorzieningen getroffen zodat medewerkers en leidinggevenden adequaat kunnen reageren op agressie:									
2		- Agressiehantering - Alarmprocedure									
3		- Collegiale steun - Samenwerking met politie									
4		- Werkzaamheden buiten									
5		- Protocol handelen medewerkers									

	Welke maatregelen zijn genomen? (Vul in)		Implementatie: worden maatregelen in de praktijk door leidinggevend en medewerkers toegepast?			Effectiviteit: vinden medewerkers en leidinggevende dat de maatregelen helpen?			Zijn er voldoende maatregelen genomen?		Toelichting
C	Afhandelen van incidenten	Toelichting	goed	matig	slecht	goed	matig	slecht	ja	nee	
1		- Zijn er voorzieningen getroffen voor 1 ^e opvang en nazorg van medewerker na agressie									
2		- Vindt registratie van agressie-incidenten plaats? - Is er een dadergerichte aanpak vastgesteld?									
3		- Is er een regeling voor schadevergoeding voor medewerkers?									
4											
5											

D. Conclusie:

4. Evalueer de trend in agressie en geweld per functiegroep

Ga na welke informatiebronnen binnen de gemeente beschikbaar zijn over de confrontatie van medewerkers met agressie en geweld. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het GIR, een vragenlijstonderzoek naar psychosociale arbeidsbelasting, medewerkers(tevredenheids)onderzoek, of rapportages over arbeidsgerelateerd verzuim. Met behulp van deze indicatoren kan mogelijk een beeld worden gevormd over de trend in agressie en geweld per functiegroep.

a. Incidenten agressie en geweld

Is er inzicht in het jaarlijks voorkomend aantal incidenten agressie en geweld en de gevolgen hiervan voor medewerkers?

- 0 Ja
- 0 Nee

Belangrijkste uitkomsten:

b. Vragenlijstonderzoek agressie en geweld

Is een vragenlijst onder medewerkers uitgevoerd waarmee inzicht kan worden verkregen in de mate van blootstelling van medewerkers aan agressie en geweld en de gevolgen hiervan voor medewerkers (klachten, beperkingen in inzetbaarheid en verminderd functioneren door agressie)?

- 0 Ja, uitgevoerd in:
- 0 Nee

Is deze enquête eerder uitgevoerd?

- 0 Ja, uitgevoerd in:.....
- 0 nee

Belangrijkste uitkomsten:

c. Andere informatiebronnen over agressie en geweld

Bijvoorbeeld rapportages van de bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werk (over arbeidsgerelateerd verzuim door agressie), overzichten met schadevergoedingen aan medewerkers.

d. Conclusie trend in agressie en geweld

Hoe beoordeelt u de trend in incidenten agressie en geweld op basis van uitkomsten a., b., c.?

- 0 Stijgend
- 0 Dalend
- 0 Onbekend

Toelichting:

5. Eindconclusie

a. Betreffende het gevoerde beleid, genomen maatregelen en implementatie hiervan:

b. Betreffende de effectiviteit van beleid en uitgevoerde maatregelen:

Leiden beleid en uitgevoerde maatregelen tot een betere beheersing van agressie en geweld? D.w.z. worden medewerkers minder blootgesteld aan agressie en geweld en zijn er minder klachten en beperkingen ten gevolge van agressie:

c. Welke mogelijke verbeterpunten zijn er?: