



Agressieprotocol voor UT medewerkers

Hoe om te gaan met agressie en geweld?

Preventie

Urgentie

Nazorg



Status: Definitief

Datum vastgesteld in CvB: 10 december 2018

Datum laatste wijziging: 31 december 2019



Inhoudsopgave

PREAMBULE.....	2
1 WAT IS AGRESSIE?	2
2 UT-STANDPUNTEN, MAATREGELEN EN GOUDEN REGELS VOOR DE ONGANG MET AGRESSIE EN GEWELD.....	4
2.1 UT procedures bij agressie en geweld	7
2.1.1 UT procedures voor slachtoffers van agressie en geweld	7
2.1.2 UT procedures voor getuigen van agressie en geweld	8
2.1.3 UT procedures voor (vermeende) daders van agressie en geweld	9
3 HANDREIKINGEN VOOR DE CONCRETE ONGANG MET AGRESSIE EN GEWELD	11
3.1 Agressie zonder directe aanwezigheid van de agressor	12
3.1.1 Schriftelijke agressie (bijvoorbeeld via brief, mail of sociale media)	12
3.1.2 Telefonische agressie	13
3.1.3 Agressor dreigt naar het werk te zullen komen of thuis op te zoeken	13
3.2 Agressie in directe aanwezigheid van de agressor	14
3.2.1 Herkennen van agressief gedrag	14
3.2.2 Hoe te handelen in geval van face-to-face agressie?	14
3.2.3 Agressie met (dreigend) fysiek geweld (ook seksueel geweld).....	15
3.2.4 De agressor vernielt goederen.....	16
3.2.5 Agressie en geweld buiten de gebouwen en terreinen van de UT, maar wel werk gerelateerd.....	17
3.2.6 Minder duidelijke vormen van agressie en geweld	17
4 CORRIGERENDE MAATREGELEN TEGEN DE AGRESSOR: SANCTIES EN AANGIFTE	17
4.1.1 Aangifte doen bij de politie.....	19
5 ONDERSTEUNING, OPVANG EN NAZORG NA EEN AGRESSIE- OF GEWELDINCIDENT ...	19
5.1 Afspraak maken voor 'Arbeidsomstandighedensprekkuur' bij de arbodienst	20
5.2 Fysiek geweld	20
5.3 Seksueel geweld (aanranding, verkrachting)	20
5.4 Vertrouwenspersonen	20
5.5 Aandacht directe werkomgeving	20
5.6 Opvanggesprekken met de leidinggevende	20
Literatuurlijst	22

Preambule

De Universiteit Twente wil voor iedereen een sociaal veilige omgeving bieden. In een dergelijke omgeving behoren aandacht, eerlijkheid, integriteit en respect voor de ander tot de normale omgangsvormen. Ondanks het feit dat wij allen waarde hechten aan zo'n omgeving en proberen deze te waarborgen, kan het gebeuren dat medewerkers geconfronteerd worden met agressie en geweld door studenten, collega's of bezoekers. Dit kan een diepe indruk maken op slachtoffers en mogelijke getuigen. Daarom is het belangrijk medewerkers voor te lichten, te ondersteunen en op te vangen. Onder medewerkers worden verstaan: werknemers (met een vast of tijdelijk dienstverband), gastmedewerkers, personen zonder dienstverband met de universiteit maar met een hoogleraarsbenoeming van het CvB en medewerkers van derden (zie voor een nadere beschrijving ook de Gedragscode ongewenst gedrag: (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie).

Agressie en geweld zijn ontoelaatbaar en dienen altijd te worden gemeld. In dit agressieprotocol staat beschreven hoe een medewerker moet omgaan met agressief gedrag en wiens hulp kan worden ingeroepen. In dit protocol worden eerst de verschillende vormen van agressie en geweld nader gedefinieerd en de achterliggende aanleidingen besproken. Vervolgens worden standpunten, maatregelen en gouden regels gepresenteerd: Hoe moet de UT-gemeenschap omgaan met agressie en geweld en welke procedures moeten worden gevolgd? Daarna worden handreikingen voor de concrete omgang met agressie en geweld geboden. Vervolgens wordt nader ingegaan op corrigerende maatregelen. In de laatste paragraaf worden mogelijkheden voor ondersteuning, opvang en nazorg besproken.

1 Wat is agressie?

In dit agressieprotocol wordt de volgende definitie van agressie en geweld gehanteerd:

Alle daden van vijandigheid, zowel in fysieke als in schriftelijke of verbale zin, gericht op een andere persoon met de bedoeling deze te bedreigen, te intimideren, te beledigen, te discrimineren, te pesten of lichamelijk letsel toe te brengen of gericht op het opzettelijk vernielen van andermans goederen of bezittingen.

Agressie op het werk kan intern en extern plaatsvinden. Interne agressie is afkomstig van collega's, leidinggevenden en bestuurders. Externe agressie wordt gepleegd door bijvoorbeeld bezoekers en studenten (Arboportaal, 2018). Er zijn verschillende uitgangsvormen van agressie en geweld te onderscheiden en iedere vorm kan worden beschouwd als grensoverschrijdend en ontoelaatbaar gedrag. Er zijn grofweg drie vormen van agressie en geweld: 1) verbale agressie, 2) fysieke agressie en 3) psychische agressie.

Verbale agressie

Onder verbale agressie wordt verstaan: o.a. schreeuwen, dreigen, schelden, grof taalgebruik, treiteren, smaad en laster (al dan niet door roddelen) en discriminerende opmerkingen. Verbaal geweld kan schriftelijk, telefonisch of virtueel (via sociale media) plaatsvinden.

Fysieke agressie

Fysieke agressie kan gericht zijn tegen personen dan wel voorwerpen. Er is sprake van fysieke agressie wanneer de agressor het slachtoffer letterlijk te lijf gaat, bijvoorbeeld door te duwen, trekken, slaan, vastgrijpen, schoppen, gooien met voorwerpen, vernielen van voorwerpen, fysiek hinderen, spugen, verwonden, geven van een kopstoot, bijten, trekken en het gebruik van een (voorwerp als) wapen.

Psychische agressie

Onder psychische agressie wordt verstaan: iemand verbaal of schriftelijk bedreigen, chanteren of vernederen.

Concreet gaat het verder om de volgende gedragingen.

Bedreigen

Bedreiging is het dreigen met negatieve gevolgen, zoals geweld, welke nadelig gericht is op een persoon of diens naasten of eigendommen. Door de dreiging zal degene een bepaald doel willen bereiken. Dreigen kan met woorden of door daadwerkelijk gebruik van fysiek geweld. Bedreigingen kunnen op diverse manieren worden geuit en zijn soms zeer subtiel (Arbeidsrechter, 2018).

Intimidatie

Gedrag dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd. Daaronder kunnen bijvoorbeeld de volgende gedragingen worden verstaan: bedreigen (o.a. face-to-face, dreigbrief of email en via sociale media), gezinsleden bedreigen, onder druk zetten, bedreigende gebaren maken, chanteren, bekladden, dreiging via derden, stalken, achtervolgen.

Seksuele intimidatie

Iedere ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie, dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. (Non-)verbale seksuele intimidatie is bijvoorbeeld seksueel getinte opmerkingen, berichten, afbeeldingen of gebaren, het ongevraagd verzenden of bewust voor anderen zichtbaar raadplegen van pornografische afbeeldingen of teksten, maar ook staren of intieme vragen stellen. Fysieke seksuele intimidatie varieert van iemand vastpakken of de weg versperren tot aanranding en verkrachting.

Beledigen

Een belediging is bewust krenkende uiting die iemands goede naam en eer aantast. Belediging wordt door de wet grofweg gesplitst in een aantal verschillende delicten: smaad, laster en eenvoudige belediging (Arbeidsrechter, 2018).

Discriminatie

Het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens, het nemen van een beslissing over een persoon, dan wel het maken van onderscheid wegens godsdienst, levensovertuiging, gezinssituatie, politieke gezindheid, ras, geslacht, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, huidskleur, afkomst, nationaliteit, (lichamelijk of geestelijk) gebrek, leeftijd of op welke grond dan ook als bedoeld in artikel 1 van de Grondwet zonder dat daarvoor een objectieve rechtvaardigingsgrond is aan te wijzen.

Pesten

Pesten is herhaald ongewenst gedrag van een of meerdere mensen gericht tegen een (groep van) mens(en) en kan voorkomen in allerlei vormen. Van kleinerende opmerkingen tot openlijke kritiek en intimidatie, van flauwe grappen tot fysiek geweld en van roddelen tot isolatie en cyberpesten. Pesten is strafbaar indien het bedreigend of discriminerend is of wordt.

Alle bovenstaande gedragingen vallen onder de verbodsbepalingen van de UT Gedragscode ongewenst gedrag: (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie. Sanctiemogelijkheden worden in paragraaf 4 besproken.

2 UT-standpunten, maatregelen en gouden regels voor de omgang met agressie en geweld

Kan agressie en geweld worden voorkomen ofwel kunnen er preventieve maatregelen worden genomen? Niet altijd lukt het om geweld en agressie in de kiem te smoren. Echter, standpunten, maatregelen en gouden regels kunnen helpen om duidelijkheid te scheppen over de omgang met agressie en geweld, adequaat beleid te formuleren en te implementeren (en indien nodig aan te passen), escalatie te voorkomen en ondersteuning te bieden aan slachtoffers en getuigen. Op bestuurlijk niveau (centraal en decentraal) kunnen standpunten en maatregelen krachtige signalen uitzenden: waar staan wij voor en hoe gaan wij om met agressie en geweld?

5 Standpunten op het bestuurlijk niveau van de UT t.a.v. agressie en geweld

1. Bestuurders zijn ambassadeurs van een agressie- en geweldvrije universiteit;
2. Bestuurders vinden agressie en geweld ontoelaatbaar;
3. Bestuurders treden op bij agressie en geweld;
4. Bestuurders sanctioneren agressie en geweld;
5. Bestuurders zorgen voor ondersteuning, opvang en nazorg aan slachtoffers van agressie en geweld.

12 Maatregelen op bestuurlijk niveau tegen agressie en geweld

- 1) Agressie en geweld dienen altijd te worden gemeld. Dit kan bij de leidinggevende en/of een vertrouwenspersoon. Leidinggevend en andere medewerkers die meldingen ontvangen (bijvoorbeeld bestuurders, HR-managers en collega's) verwijzen slachtoffer(s) en/of getuige(n) (ook) door naar een UT-vertrouwenspersoon.
- 2) Slachtoffer(s) en/of getuige(n) van agressie en geweld worden gestimuleerd om een officiële klacht bij het CvB in te dienen (zie ook paragraaf 2.1).
- 3) Bij ernstige strafbare feiten doet het CvB een zogenaamde werkgeversaangifte (al dan niet in samenwerking met het faculteits- of dienstbestuur) (Agressievrijwerk, 2018).
- 4) Als het slachtoffer in het ziekenhuis wordt opgenomen (of erger), meldt de preventiemedewerker het incident onverwijld telefonisch bij de Inspectie SZW (telefoonnummer: 0800-5151) gevolgd door een schriftelijke melding via www.inspectieszw.nl.
- 5) Centraal of decentraal bestuur reageert binnen 48 uur naar de agressor.
- 6) Centraal of decentraal bestuur verhaalt mogelijke schade op de agressor.
- 7) Zittende en nieuwe medewerkers worden geïnformeerd over dit protocol.
- 8) Er bestaat een melding- en registratiesysteem 'agressie en geweld'. Eens per jaar ontvangt HR-centraal vanuit verschillende bronnen (beveiliging, studentendecanen, arbodienstverlener, vertrouwenspersonen, enz.) geanonimiseerde jaarverslagen. Deze worden gebruikt voor een UT brede analyse 'agressie en geweld'.
- 9) Deze analyse dient ook om, indien nodig, beleid en praktijken omtrent agressie en geweld bij te stellen.
- 10) Regelmatig overleg tussen medewerkers die betrokken zijn bij beleidsvorming omtrent agressie en geweld of daarmee in hun functie te maken (kunnen) hebben (beveiliging, beleidsadviseurs, studentendecanen, HR-adviseurs, enz.) dient ter verbetering van beleid en aanpak.
- 11) Voor bestuurders, leidinggevend en medewerkers worden adequate scholings- en trainingsmogelijkheden aangeboden. Vanaf januari 2019 biedt de Universiteit Twente het 'active bystander training' aan (voor meer info: <http://www.scottsolder.com/services/active-bystander/> en <http://web.mit.edu/bystanders/definition/index.html>)
- 12) Er worden mogelijkheden voor ondersteuning, opvang en nazorg aan slachtoffers en getuigen geboden (zie paragraaf 5).

Het bovenstaande betekent ook dat bestuurders zijn aangewezen op de actieve inbreng van medewerkers. Het is dan ook belangrijk om erbij stil te staan wat de algemene 'gouden regels' voor medewerkers zijn: hoe moeten zij met agressie en geweld omgaan?

14 Gouden regels voor medewerkers ten aanzien van agressie en geweld

1. Slachtoffers en getuigen: meldt agressie en geweld altijd bij de vertrouwenspersoon en, indien hij/zij niet de agressor is, bij de leidinggevende. Vertrouwenspersonen hebben ervaring met agressie en geweld en kunnen jou adviseren en ondersteunen (bijvoorbeeld met het voorbereiden van een klacht). Ook is het mogelijk dat de agressor meer slachtoffers heeft gemaakt, die zich bij de vertrouwenspersonen hebben gemeld.
2. Indien de agressor een leidinggevende is: maak melding bij een vertrouwenspersoon. Vertrouwenspersonen hebben ervaring met agressie en geweld en kunnen jou adviseren en ondersteunen (bijvoorbeeld met het voorbereiden van een klacht). Ook is het mogelijk dat de agressieve leidinggevende meer slachtoffers heeft gemaakt, die zich bij de vertrouwenspersonen hebben gemeld.
3. Bestuurders, HR managers, leidinggevend en collega's die een melding ontvangen: verwijs het slachtoffer en/of de getuige(n) altijd door naar een vertrouwenspersoon.
4. Slachtoffers: dien (al dan niet met ondersteuning door de leidinggevende en/of een vertrouwenspersoon) bij het CvB een officiële klacht in.
5. Medewerkers, medewerkers van derden, studenten en bezoekers die getuige zijn van een ernstig strafbaar feit: maak melding, zoals wordt beschreven in de UT-regeling 'Melding Onregelmatigheden'.
6. Bij ernstige strafbare feiten: doe aangifte bij de politie. De UT kan jou daarbij begeleiden.
7. Bestuurders, HR managers en leidinggevend overleggen met het CvB het doen van een zogenaamde werkgeversaangifte (Agressievrijwerk, 2018).
8. Alle medewerkers (inclusief bestuurders en leidinggevend) treden op als ambassadeurs van een agressie- en geweldvrije universiteit. Leidinggevend nemen het voortouw om agressie en geweld op de werkvloer bespreekbaar te maken en treden, zo nodig, op.
9. Het uitspreken van angsten, onzekerheden en negatieve emoties, die verband houden met agressie en geweld is belangrijk en gewenst. Blijf hier niet mee zitten en praat met collega's en/of de leidinggevende.
10. Doe een beroep op de leidinggevende indien je bang bent ten aanzien van een toekomstige situatie en/of persoon/personen en/of licht collega's in.
11. Indien je risico's verwacht: zorg dat je altijd met twee personen het gesprek ingaat.
12. Naast de daadwerkelijke pijn in het geval van fysiek geweld, kunnen verbale, fysieke en psychische agressie op het werk bij slachtoffers en getuigen ook leiden tot psychische pijn en andere gezondheidsklachten, zoals angstgevoelens, slaapstoornissen, maagpijn en andere psychosomatische klachten. Daarom is het goed om kort na het incident met een professional te praten. HR-managers, leidinggevend en alle andere medewerkers, die in aanraking komen met slachtoffers en/of getuigen van agressie en geweld informeren over deze mogelijkheden:
 - Medewerkers kunnen contact opnemen met arbodienstverlener 'Arbo Unie' (tel.: 088-2726312) en een afspraak plannen in het kader van het 'Arbeidsomstandighedensprekuur'. De Arboarts kan, zo nodig,

doorverwijzen naar de psycholoog. Geef tijdens het maken van een afspraak aan dat u iets (zeer) vervelends op het werk hebt meegemaakt en daarover zou gauw mogelijk wilt praten.

13. Stelregel: Liever een keer te veel dan een keer te weinig 2222 bellen; het noodgevallenummer van de campusbeveiliging. 2134 kan worden gebeld voor informatie of zaken die niet urgent zijn. Een bezoek bij de beveiliging (al dan niet op afspraak) kan ook. De campusbeveiliging is gehuisvest in het gebouw 'Spiegel' en 24/7 bereikbaar.

14. Tenslotte: eigen veiligheid en veiligheid van anderen gaat boven alles!

2.1 UT procedures bij agressie en geweld

Ondanks het preventieve UT-beleid kan er sprake zijn van agressie en geweld. De UT kent verschillende procedures bij agressie en geweld. Onderstaand wordt nader ingegaan op de procedures voor slachtoffers, getuigen en (vermeende) agressoren.

2.1.1 UT procedures voor slachtoffers van agressie en geweld

Deze paragraaf heeft tot doel om slachtoffers algemeen houvast te geven ten aanzien van de stappen die kunnen worden genomen tegen de agressor. De omgang met concrete vormen van agressie en geweld komt in paragraaf 3 aan bod. Voor de stappen 1 t/m 4 geldt: het is niet belangrijk wat je in welke volgorde doet, maar dat je het doet! De stappen 4 en 5 zijn ook te vinden in de Code (on)gewenst gedrag vastgesteld in het College van Bestuur op 22 mei 2018 (zie Artikel 4: Procedures, vanaf pagina 6). Er wordt nadrukkelijk onderscheid gemaakt tussen een *melding* en een *klacht*. Ook is het mogelijk beide wegen na elkaar te bewandelen. Uitgangspunt is dat elke melding en klacht over agressie en geweld zorgvuldig en strikt vertrouwelijk wordt behandeld.

Stap 1: Maak een verslag van de situatie (o.a. wat werd gezegd, hoe heeft de agressor zich gedragen, waar en wanneer gebeurde het).

Stap 2: Vraag mogelijke getuigen op te schrijven wat zij hebben gehoord en/of gezien en hun verslag te ondertekenen.

Stap 3: Indien de leidinggevende niet de agressor is, kun je hem/haar informeren. Ook kun je een afspraak maken met de arbodienstverlener (tel.: 088-2726312) en een afspraak plannen in het kader van het 'Arbeidsomstandighedensprekkuur'. De Arboarts kan, zo nodig, doorverwijzen naar de psycholoog. Geef tijdens het maken van een afspraak aan dat u iets (zeer) vervelends op het werk hebt meegemaakt en daarover zou gauw mogelijk wilt praten.

Stap 4: Maak *melding* bij een vertrouwenspersoon

www.utwente.nl/personeelshandboek

Eenieder die met agressie en geweld jegens zichzelf of jegens een ander wordt geconfronteerd kan, alvorens te beslissen of het wenselijk is een schriftelijke klacht in te dienen, het ongewenst gedrag melden bij een vertrouwenspersoon. Doel van de melding is registratie van agressie en geweld, dossiervorming, de mogelijkheid een advies te krijgen hoe met de situatie om te gaan en/of te komen tot beëindiging van agressie en geweld in overleg met de direct betrokkene(n).

- De vertrouwenspersoon geeft advies aan en ondersteunt medewerkers, gastmedewerkers en personen zonder dienstverband met de universiteit maar met een hoogleraarsbenoeming van het CvB, die geconfronteerd worden met agressie en geweld. De vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie en geniet daarin bescherming van de zijde van de werkgever. Taken van de vertrouwenspersoon zijn onder meer:
 - verstrekken van voorlichting over agressie en geweld;
 - zorgen voor een adequate opvang van degene die klachten heeft over agressie en geweld;
 - zorgen voor vertrouwelijke behandeling van gegevens;
 - zoeken naar een informele oplossing;
 - terzijde staan van de klager bij het indienen van een formele klacht en eventueel bij de formele afhandeling daarvan.

Stap 5: Dien een *klacht* in. Realiseer je dat zonder het indienen van een klacht, de mogelijkheden van de UT om tegen de agressor op te treden (zeer) beperkt zijn.

Medewerkers moeten hun klacht over een medewerker, gastmedewerker of persoon zonder dienstverband maar met een hoogleraarsbenoeming van het CvB schriftelijk indienen bij het CvB. De klachtprocedure en de klachtenregeling bieden nadere informatie.

zie www.utwente.nl/personeelshandboek

Indien de beklagde een lid van het CvB is, moet de klacht schriftelijk bij de Raad van Toezicht worden ingediend.

2.1.2 UT procedures voor getuigen van agressie en geweld

Deze paragraaf heeft tot doel om getuigen algemeen houvast te geven ten aanzien van de stappen die kunnen worden genomen tegen de agressor. Voor de stappen 1 t/m 4 geldt: het is niet belangrijk wat je in welke volgorde doet, maar dat je het doet!

Stap 1: Maak een verslag van de situatie (o.a. wat werd gezegd, hoe heeft de agressor zich gedragen, waar en wanneer gebeurde het).

Stap 2: Mogelijk weet het slachtoffer niet dat je getuige bent. Informeer hem/haar daarover.

Stap 3: Indien de leidinggevende niet de agressor is, kun je hem/haar informeren. Ook kun je een afspraak maken met de arbodienstverlener (tel.: 088-2726312) en een afspraak plannen in het kader van het 'Arbeidsomstandighedensprekuur'. De Arboarts kan, zo nodig, doorverwijzen naar de psycholoog. Geef tijdens het maken van een afspraak aan dat u iets (zeer) vervelends op het werk hebt meegemaakt en daarover zou gauw mogelijk wilt praten.

Stap 4: Maak *melding* bij een vertrouwenspersoon (zie voor nadere uitleg stap 4, paragraaf 2.1.1).

Stap 5: Dien een *klacht in* (zie voor nadere uitleg stap 4, paragraaf 2.1.1) of volg de procedure, zoals beschreven in de UT-regeling 'Melding Onregelmatigheden' (www.utwente.nl/personeelshandboek) Realiseer je dat zonder het indienen van een klacht, de mogelijkheden van de UT om tegen de agressor op te treden (zeer) beperkt zijn.

2.1.3 UT procedures voor (vermeende) daders van agressie en geweld

Van werkgevers wordt verwacht dat zij een zorgvuldig onderzoek instellen naar agressie en geweld. In het kort gaat het om de volgende stappen:

- vergaren van informatie uit diverse bronnen rond het agressief gedrag;
- voorbereiding van de verhoren;
- ondervragen van mogelijke getuigen;
- ondervragen van de werknemer;
- vastlegging van het bewijsmateriaal voor het bewijs van de bedreiging of intimidatie;
- analyse van de resultaten van het onderzoek naar agressie (Arbeidsrechter, 2018).

Uitgebreide informatie over de UT procedure is te vinden in de 'Klachtenregeling Universiteit Twente' (zie ook www.utwente.nl/personeelshandboek). Indien het College van Bestuur een *klacht* over agressie en geweld van een medewerker ontvangt, worden een aantal stappen gezet. De volgende stappen zijn belangrijk voor (vermeende) daders van agressie en geweld, die tevens medewerker zijn.

Stap 1: Het College van Bestuur stelt de (vermeende) dader met een aangetekende brief binnen 48 uur op de hoogte, dat er tegen hem/haar een klacht is ingediend. In deze brief wordt ook gewezen op de mogelijkheid om een beroep te doen op een vertrouwenspersoon en de mogelijkheid om zich bij te laten staan door een (externe) raadsman/vrouw.

Stap 2: Het College van Bestuur belast de klachtencommissie met de behandeling van en advisering over klachten.

Stap 3: De klachtencommissie start onmiddellijk na ontvangst van de klacht met het onderzoek.

Stap 4: De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om ten behoeve van het onderzoek binnen de UT vrijelijk mondeling en schriftelijk informatie in te winnen. De klachtencommissie verstrekt aldus verkregen aanvullende informatie aan klager en aangeklaagde.

Stap 5: De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. De hoorzitting is niet-openbaar.

- De klager en de aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie gemotiveerd anders beslist.
- De klachtencommissie heeft de bevoegdheid derden te horen.

Stap 6: Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Stap 7: Wanneer de klager, de aangeklaagde en eventuele derden afzonderlijk worden gehoord, dan stelt de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid om hun zienswijze te geven op hetgeen in de verslagen is opgenomen.

Stap 8: De klachtencommissie behandelt de klacht en adviseert binnen tien weken na ontvangst van de klacht.

Stap 9: Het College van Bestuur handelt de klacht binnen tien weken na ontvangst van de klacht af. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.

- Van de verdaging wordt door het College van Bestuur schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.
- Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Stap 10: De klachtencommissie stuurt het College van Bestuur een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen. Het rapport bevat het verslag van het horen.

- Indien de klacht (een lid van) het College van Bestuur betreft, stuurt de klachtencommissie het rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen naar de Raad van Toezicht.

Stap 11: Het College van Bestuur kan in de conclusie als bedoeld in het vorige artikel, de aangeklaagde een arbeidsrechtelijke sanctie op grond van het civiel recht opleggen.

Stap 12: Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard kan het College van Bestuur de aangeklaagde op diens verzoek rehabiliteren.

Dit zijn de voor (vermeende) daders belangrijkste 12 stappen, die in het kader van een klachtenprocedure door de Universiteit Twente worden gezet. Echter, er geldt een andere procedure indien melding wordt gemaakt via de UT-regeling 'Melding Onregelmatigheden' (de zogenaamde klokkenluidersregeling). Voor nadere informatie zie: www.utwente.nl/personeelshandboek. Ook kan de Universiteit Twente zonder, voor of tijdens het onderzoek door de klachtencommissie maatregelen opleggen, zoals non-actief stelling en ontzegging van de toegang tot de instelling (zie artikel 41 lid 3, Bestuurs- en beheersreglement Universiteit Twente 2018.1). Paragraaf 4.1. biedt nadere informatie over arbeidsrechtelijke sancties

3 Handreikingen voor de concrete omgang met agressie en geweld

Agressief en gewelddadig gedrag kent diverse aanleidingen en verschillende adequate vormen van omgang. De vier meest voorkomende zijn:

- 1) Expressieve agressie: hierbij uit een persoon zijn ongenoegen, vaak niet gericht op een ander persoon, maar meer op een bepaalde situatie of organisatie. Bij deze vorm van agressie kunt u het beste reageren door begrip te tonen voor de situatie van de persoon in kwestie en een klantgerichte en probleemoplossende houding aan te nemen.
- 2) Frustratieagressie: dit is een emotionele uitbarsting als gevolg van (een opeenstapeling) van negatieve ervaring(en) over een dienstverlening of procedure binnen een organisatie. De beste manier om frustratieagressie te verminderen, bereik je door de persoon in kwestie serieus te nemen. Door goed te luisteren, aandacht te besteden en begrip te tonen kan de agressor kalmeren. Verder is het aan te raden om niet in discussie te gaan, maar pas met iemand in gesprek te gaan als de emoties gezakt zijn.
- 3) Instrumentele agressie: hierbij zet de dader zijn agressie bewust in als middel om een bepaald doel te bereiken. In tegenstelling tot de twee eerstgenoemde vormen is het dus geen reactie, maar een doelgerichte actie. Het is van belang dat u consequent overkomt en de agressor laat weten dat agressief gedrag niet gaat helpen om iets te bereiken. Let er hierbij wel op dat u de eigen veiligheid niet in gevaar brengt.
- 4) Onbeheerste agressie: dit kan ontstaan onder invloed van onder andere alcohol, drugs en/of psychiatrische ziekten, waardoor de controle over het eigen gedrag verdwijnt. Het inschakelen van extra hulp (bewaking) is bij deze vorm van agressie het beste wat u kunt doen. De agressor is onvoorspelbaar en (extreem) agressief. Ga dus niet alleen zelf aan de slag om de agressie te verminderen, maar doe dit samen met anderen. (o.a. Flowarboportaal, 2018; Handhavingsacademie, 2018).

3.1 Agressie zonder directe aanwezigheid van de agressor

In hoofdstuk 1 van dit protocol ('Wat is agressie?') werd duidelijk dat u agressief kunt worden benaderd/bejegend zonder dat de agressor direct aanwezig is. Dit kan bijvoorbeeld door agressief gedrag (inclusief seksuele intimidatie) te uiten via bijvoorbeeld een brief, email, sms, voicemail, berichten op sociale media of telefonisch.

3.1.1 Schriftelijke agressie (bijvoorbeeld via brief, mail of sociale media)

- Leidinggevende is niet de agressor:
- Maak een afspraak met een vertrouwenspersoon (zie voor vervolgstappen en UT procedures paragraaf 2.1.1).
- Meld het voorval bij de leidinggevende en overhandig bewijs (bijvoorbeeld brief, email, screenshot en getuigenverklaringen);
- Leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
- Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
- Het CvB stelt een onderzoek in of bepaalt een passende sanctie (zie hoofdstukken 2 en 4);
- Afhankelijk van de situatie wordt aangifte gedaan bij de politie;
- De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.

- Leidinggevende is de agressor:
Verzamel bewijs (bijvoorbeeld brief, email en screenshot);
- Vraag mogelijke getuigen op te schrijven wat zij hebben gehoord en/of gezien en hun verslag te ondertekenen; en
- Maak een afspraak met een vertrouwenspersoon (zie voor vervolgstappen en UT procedures paragraaf 2.1.1).

3.1.2 Telefonische agressie

- Waarschuw dat het gesprek verbroken wordt als dreigen, schreeuwen of intimidatie niet stopt;
 - Zorg, indien mogelijk, dat via de intercom collega's mee kunnen luisteren; en
 - Maak een verslag van het gesprek en vraag mogelijke getuigen op te schrijven wat zij hebben gehoord en dit te ondertekenen
- Leidinggevende is niet de agressor:
- Maak een afspraak met een vertrouwenspersoon (zie voor vervolgstappen en UT procedures paragraaf 2.1.1).
 - Meld het voorval bij u leidinggevende;
 - Leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
 - Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
 - Het CvB stelt een onderzoek in of bepaalt een passende sanctie (zie hoofdstukken 2 en 4);
 - Afhankelijk van de situatie wordt aangifte gedaan bij de politie;
 - De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.
- Leidinggevende is de agressor:
- Maak een verslag van het gesprek;
 - Vraag mogelijke getuigen op te schrijven wat zij hebben gehoord en/of gezien en hun verslag te ondertekenen; en
 - Maak een afspraak met een vertrouwenspersoon (zie voor vervolgstappen en UT procedures paragraaf 2.1.1).

3.1.3 Agressor dreigt naar het werk te zullen komen of thuis op te zoeken

- Zorg, indien mogelijk, dat via de intercom collega's mee kunnen luisteren;
- *Neem voorzorgsmaatregelen, veiligheid gaat voor alles;*
- Waarschuw directe collega's en de leidinggevende en **bel 2222**; en
- Maak een verslag van het gesprek en vraag mogelijke getuigen op te schrijven wat zij hebben gehoord en dit te ondertekenen.

Leidinggevende is niet de agressor:

- Maak een afspraak met een vertrouwenspersoon (zie voor vervolgstappen en UT procedures paragraaf 2.1.1).
- Leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
- Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
- Het CvB stelt een onderzoek in of bepaalt een passende sanctie (zie hoofdstukken 2 en 4);
- Afhankelijk van de situatie wordt aangifte gedaan bij de politie;
- De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.

Leidinggevende is de agressor:

- Maak een verslag van het gesprek;
- Vraag mogelijke getuigen op te schrijven wat zij hebben gehoord en/of gezien en hun verslag te ondertekenen.
- Maak een afspraak met een vertrouwenspersoon (zie voor vervolgstappen en UT procedures paragraaf 2.1.1).

3.2 Agressie in directe aanwezigheid van de agressor

Agressie met directe aanwezigheid van de agressor ofwel face-to-face agressie kan (zeer) beangstigend zijn. De agressor kan 'in je gezicht' schelden en schreeuwen of slaat dreigende taal uit. Ook is het mogelijk dat hij/zij goederen vernielt of daadwerkelijk fysiek (seksueel) geweld tegen u gebruikt. Het is daarom belangrijk om nader op deze situaties in te gaan.

3.2.1 Herkennen van agressief gedrag

Zowel verbaal als non-verbaal gedrag kan duiden op potentieel agressief of gewelddadig gedrag. Door hiervan bewust te zijn, kan eventuele escalatie van een dergelijke situatie voorkomen worden. De volgende fysieke uiterlijkheden kunnen duiden op een verbale of fysieke (agressie-)uitbarsting:

- Een plotseling rood of bleek gelaat;
- Geprikkeldheid en agitatie (persoon komt gejaagd over);
- Rusteloosheid (niet rustig kunnen zitten of ijsberen);
- Snel praten;
- Zichtbaar (extreem) zweten;
- Trillen met armen of benen;
- Trommelen met de nagels of knarsen met de tanden;
- Stijf over elkaar gevouwen armen of opgetrokken schouders;
- Verstrakte kaakbenen en gebalde vuisten;
- Grijnzend gezicht;
- Overdreven of gewelddadige bewegingen;
- Stemverheffing;
- Samengeperste lippen en wijd openstaande neusvleugels;
- Abnormale ademhaling (vlugge en weinig diepe ademhaling of ademt met diepe zuchten en houdt soms langer adem in);
- Wazige of misprijzende blik;
- Grote ogen en gefronste wenkbrauwen;
- Woedende of ontwijkende oogopslag (GGD Zaanstreek-Waterland, 2012; INEZ Training & Consulting, 2018).

3.2.2 Hoe te handelen in geval van face-to-face agressie?

De medewerker kan en aantal zakendoen of proberen om te voorkomen dat een situatie die potentieel agressief of bedreigend is, escaleert, te weten:

- Blijf kalm en beleefd, maar wel een vastberaden houding;
- Ga niet mee in de emotie. Ga bijvoorbeeld niet terugschreeuwen of schelden;
- Onderschat nooit de ander en ga niet in discussie;
- Hou voldoende afstand en zet uw stoel schuin richting de beste ontsnappingsroute;
- Probeer elke agressieve of provocerende houding te vermijden (gekruiste armen, handen op de heupen, met de ogen fixeren);
- Indien de ander rechtop staat: nodig hem of haar uit om te gaan zitten;
- Vermijd verwijten, kritiek of een neerbuigende houding;
- Praat op een rustige, zachte toon;
- Betrek de ander bij het zoeken naar een oplossing, laat merken een en al oor te zijn;
- Indien mogelijk: zorg dat er direct een collega of leidinggevende wordt gewaarschuwd die kan ondersteunen en/of **2222 bellen** (GGD Zaanstreek-Waterland, 2012).

Ook indien het lukt om de agressor te kalmeren is het belangrijk dat melding wordt gemaakt. Immers, agressief gedrag is onacceptabel:

- Maak een verslag van de situatie (wat werd gezegd, hoe heeft de agressor zich gedragen) en vraag mogelijke getuigen op te schrijven wat zij hebben gehoord en/of gezien en dit verslag te ondertekenen.
- Leidinggevende is niet de agressor:
 - Maak een afspraak met een vertrouwenspersoon (zie voor vervolgstappen en UT procedures paragraaf 2.1.1).
 - Meld het voorval bij de leidinggevende;
 - Leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
 - Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
 - Het CvB stelt een onderzoek in of bepaalt een passende sanctie (zie hoofdstukken 2 en 4);
 - Afhankelijk van de situatie wordt aangifte gedaan bij de politie;
 - De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.
- Leidinggevende is de agressor:
 - Maak een afspraak met een vertrouwenspersoon (zie voor vervolgstappen en UT procedures paragraaf 2.1.1).

Wanneer de situatie toch escaleert dan gelden de in paragraaf 3.2.3 de volgende richtlijnen. Uw eigen veiligheid staat hierbij altijd voorop. Is deze in gevaar **bel** dan direct **2222**.

3.2.3 Agressie met (dreigend) fysiek geweld (ook seksueel geweld)

- Indien de onder 3.2.2 genoemde gedragingen niet helpen om de agressor te kalmeren:
 - o (indien mogelijk) Zorg dat er direct een collega of leidinggevende wordt gewaarschuwd die kan ondersteunen en/of 2222 bellen;
 - o Bij mogelijke ondersteuning door leidinggevende/collega: hij/zij maakt duidelijk dat het gedrag onacceptabel is of

- verbreek het gesprek en vraag de agressor de ruimte te verlaten. Indien de agressor geen gehoor geeft: **bel 2222**;
- Maak een verslag van het gesprek en vraag mogelijke getuigen op te schrijven wat zij hebben gehoord en/of gezien en dit te ondertekenen.

Leidinggevende is niet de agressor:

- Meld het voorval bij de leidinggevende;
- Leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
- Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
- Het CvB stelt een onderzoek in of bepaalt een passende sanctie (zie hoofdstukken 2 en 4);
- De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.

Leidinggevende is de agressor:

- Maak een afspraak met een vertrouwenspersoon (zie voor vervolgstappen en UT procedures paragraaf 2.1.1).

3.2.4 De agressor vernielt goederen

- De veroorzaakte schade wordt direct opgenomen (rapport opmaken, foto's) en het schadebedrag wordt vastgesteld;
- Maak een verslag van de situatie en vraag mogelijke getuigen op te schrijven wat zij hebben gehoord en/of gezien en dit te ondertekenen;
- Leidinggevende is niet de agressor:
 - Meld het voorval bij de leidinggevende;
 - Leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
 - Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
 - Binnen drie dagen krijgt de agressor een schriftelijke aansprakelijkheidstelling door het College van Bestuur;
 - Het CvB stelt een onderzoek in of bepaalt een passende sanctie (zie hoofdstukken 2 en 4);
 - Er wordt aangifte gedaan bij de politie;
 - Het CvB stelt een onderzoek in of bepaalt een passende sanctie (zie hoofdstukken 2 en 4);
 - De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.
- Leidinggevende is de agressor:
 - Maak een afspraak met een vertrouwenspersoon (zie voor vervolgstappen en UT procedures paragraaf 2.1.1).

3.2.5 Agressie en geweld buiten de gebouwen en terreinen van de UT, maar wel werk gerelateerd

Ook buiten de gebouwen en terreinen van de UT kan zich een bedreigende of intimiderende situatie voordoen, die wel werk gerelateerd is. Denk bijvoorbeeld aan een student, die u op een vervelende manier bejegend of een collega, die tijdens een conferentie ongewenst gedrag vertoont. Ook hier geldt:

- Maak een verslag van de situatie en vraag mogelijke getuigen op te schrijven wat zij hebben gehoord en/of gezien en dit te ondertekenen;
- Leidinggevende is niet de agressor:
 - Meld het voorval bij de leidinggevende;
 - Leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
 - Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
 - Het CvB stelt een onderzoek in of bepaalt een passende sanctie (zie hoofdstukken 2 en 4);
 - Afhankelijk van de situatie wordt aangifte gedaan bij de politie;
 - De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.
- Leidinggevende is de agressor:
 - Maak een afspraak met een vertrouwenspersoon (zie voor vervolgstappen en UT procedures paragraaf 2.1.1).

3.2.6 Minder duidelijke vormen van agressie en geweld

In de voorgaande paragrafen zijn een aantal situaties geschetst waarin duidelijk sprake is van agressie. Echter, er zijn ook situaties waar dit minder duidelijk naar voren komt en u zich misschien afvraagt “of dit wel kan of mag”. Denk bijvoorbeeld aan zogenaamde ‘witte boorden agressie’. De agressor is welbespraakt en weet goed wat te zeggen en hoe te zeggen zonder te schelden of offensief te dreigen, maar u voelt zich wel (zeer) ongemakkelijk of bedreigd. Of hoe zit het met een collega, die alsmaar opmerkingen maakt over uw uiterlijk? Of een situatie waar de collega’s altijd samen gaan lunchen, maar u wordt nooit meegevraagd? Als u zich onzeker voelt over gedragingen van anderen kunt u altijd contact opnemen met een vertrouwenspersoon en met hem/haar het gesprek aangaan, advies inhalen en ondersteuning krijgen. Ook kunt u er met uw leidinggevende of collega’s over praten. Misschien zijn er ook anderen die met dezelfde vragen zitten en samen staat u sterk. Belangrijk is dat u er niet alleen mee blijft zitten.

4 Corrigerende maatregelen tegen de agressor: sancties en aangifte

De Universiteit Twente tolereert agressie en geweld niet (zie ook de Gedragscode ongewenst gedrag: (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie). Het uitgangspunt is **zero tolerance**. Dit betekent dat de Universiteit Twente zal optreden bij agressie, geweld en andere vormen van ongewenst gedrag. In het kader van agressie en geweld is het belangrijk te vermelden, dat sanctionering via twee paden kan geschieden: een

intern pad (sanctionering door de werkgever/UT) en een extern pad (sanctionering door de rechtbank).

4.1 Sancties door de Universiteit Twente:

De Universiteit Twente kan zonder, voor, tijdens of na het onderzoek van de klachtencommissie, een arbeidsrechtelijke sancties op grond van het civiele recht tegen agressoren opleggen.

Hierbij kan gedacht worden aan: waarschuwing, schorsing, ontslag op staande voet.

Tevens kan de Universiteit Twente een beroep doen op artikel 41 van het Bestuurs- en beheersreglement Universiteit Twente 2018.1, te vinden op de website van de UT ([LINK](#))

1. Ieder die gebruik maakt van universitaire gebouwen, terreinen en andere universitaire voorzieningen, daaronder begrepen materiële voorzieningen ten bate van het onderwijs en onderzoek, dient zich daarbij te houden aan de door of namens het college van bestuur ter zake gegeven voorschriften en mondeling dan wel schriftelijk gegeven aanwijzingen.

2. Voorts is ieder, die gebruik maakt van universitaire gebouwen, terreinen en andere universitaire voorzieningen, daaronder begrepen materiële voorzieningen ten bate van onderwijs en onderzoek, gehouden zich zodanig te gedragen dat hij de universiteit of derden noch direct noch indirect schade berokkent of overlast bezorgt; noch inbreuk maakt op een recht van de universiteit of van derden noch in strijd handelt met een wettelijke plicht; in het algemeen niet handelt in strijd met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt.

3. Als de persoon de voorschriften, zoals hierboven bedoeld, overtreedt, ernstige overlast binnen de gebouwen en terreinen van de universiteit heeft veroorzaakt en deze overlast ook na aanmaning door of vanwege het college van bestuur niet heeft gestaakt, kan het college van bestuur die persoon de toegang tot de instelling definitief ontzeggen of zijn inschrijving als student of extraneus beëindigen.

De zwaarte van de sanctie is afhankelijk van de zwaarte van het vergrijp. Bij het bepalen van de sanctie kunnen ook de beweegredenen en/of de aanleiding van het agressief gedrag een belangrijke rol spelen. Ook rechters houden voor de bepaling van de strafmaat rekening met de aanleiding of reden van agressief gedrag. In hoofdstuk 3 (pagina 11) werden vier aanleidingen van agressief en gewelddadig gedrag genoemd: expressieve agressie, frustratieagressie, instrumentele agressie en onbeheerste agressie. Het moge duidelijk zijn dat iemand die door een psychiatrische aandoening agressief gedrag laat zien (onbeheerste agressie), anders zal worden beoordeeld dan iemand die agressie inzet om een doel te bereiken (instrumentele agressie).

Echter, om veiligheidsredenen zal de Universiteit Twente bij bewezen zware strafbare feiten (zie boek II, Misdrijven, Nederlands Wetboek van Strafrecht) terstond en zonder onderzoek een sanctie opleggen. In de context van agressie en geweld gaat het om de volgende misdrijven:

- Groepsbelediging (art. 137c);
- Aanzetten tot haat (137d);
- Openlijke geweldpleging (art. 141);

- Verkrachting (art. 242);
- Belediging: Smaad (art. 261), Laster (art. 262) en eenvoudige belediging (art. 266);
- Bedreiging (art. 285);
- Belaging (art. 285b);
- Doodslag (art. 287);
- Moord (art. 289);
- Mishandeling (art. 300);
- Dood door schuld (art. 307);
- Afpersing (art. 317);
- Afdreiging (art. 318); en
- Vernieling (art. 350)

Ook zal de Universiteit Twente bij strafbare feiten aangifte doen bij de politie.

4.1.1 Aangifte doen bij de politie

De werkgever is verantwoordelijk voor de veiligheid van de medewerkers en daarmee ook voor de reactie op agressie en geweld. Aangifte bij de politie is (in ernstige gevallen, zie bijvoorbeeld de vorige paragraaf) noodzakelijk. De politie noteert alle gegevens die met de zaak te maken hebben en onderzoekt of er onderzoek naar de dader gedaan moet worden. Als agressie en geweld geen strafbaar feit oplevert, kan het incident wel bij de politie worden gemeld. De politie registreert in dat geval het incident. Mocht de aangifte of melding niet tot een strafzaak tegen een dader kunnen leiden dan kan de informatie eruit voor de toekomst mogelijk wel bruikbaar zijn voor een nieuwe zaak tegen bijvoorbeeld dezelfde dader.

De Universiteit Twente ondersteunt het doen van een zogenaamde ‘werkgeversaangifte’. Bij een werkgeversaangifte doet bijvoorbeeld de leidinggevende of bestuurder aangifte namens de werkgever. Bij de adresgegevens wordt het werkgeversadres vermeld. Bij de politie wordt de aangifte hierdoor dus niet op naam van het slachtoffer gezet. In veel gevallen zal vervolgens wel een verhoor van het slachtoffer als getuige noodzakelijk zijn voor het strafrechtelijk bewijs. In veel gevallen kan de politie een gunstig tijdstip daarvoor zoeken. Het slachtoffer kan daarbij ook altijd het adres van zijn werkgever opgeven in plaats van zijn of haar privéadres. Het kan voordelen hebben als de aangifte door of namens de werkgever wordt gedaan:

- de praktijk wijst nu uit dat slachtoffers anders vaak geen aangifte doen;
- het slachtoffer kan naar de agressor uitdragen dat de werkgever aangifte deed;
- het slachtoffer voelt zich hierdoor vaak minder belast;
- het slachtoffer hoeft het werk niet te onderbreken om aangifte te doen (Ministerie BZA, 2010).

5 Ondersteuning, opvang en nazorg na een agressie- of geweldincident

Uitdrukkelijk gelden de onder 5.1, 5.4, 5.5 en 5.6 genoemde aandachtspunten voor **slachtoffers en getuigen**.

5.1 Afspraak maken voor ‘Arbeidsomstandighedensprekuur’ bij de arbodienst

Naast de daadwerkelijke pijn in het geval van fysiek geweld, kunnen verbale, fysieke en psychische agressie op het werk bij slachtoffers en getuigen ook leiden tot psychische pijn en andere gezondheidsklachten, zoals angstgevoelens, slaapstoornissen, maagpijn en andere psychosomatische klachten. Daarom is het goed om kort na het incident met een professional te praten. HR-managers, leidinggevend en alle andere medewerkers, die geconfronteerd worden met slachtoffers en/of getuigen van agressie en geweld stimuleren genoemd om een afspraak te maken in het kader van het ‘Arbeidsomstandighedensprekuur’ bij arbodienstverlener Arbo Unie (tel.: 088-2726312). Geef tijdens het maken van een afspraak aan dat u iets (zeer) vervelends op het werk hebt meegemaakt en daarover zou gauw mogelijk wilt praten. De Arboarts kan, zo nodig, doorverwijzen naar de psycholoog.

5.2 Fysiek geweld

Maak z.s.m. een afspraak met een arts (huisarts, ziekenhuis, huisartsenpost). Vertel over het incident en verzoek verwondingen te documenteren.

5.3 Seksueel geweld (aanranding, verkrachting)

Maak z.s.m. een afspraak bij het Centrum voor Seksueel Geweld. Voor hulp kunt je dag en nacht bellen met 0800 0188. Bij het Centrum Seksueel Geweld wordt u opgevangen door een verpleegkundige. U hoeft uw verhaal niet vaker dan nodig te vertellen. Een team van artsen, verpleegkundigen, politie, psychologen, maatschappelijk werkers en seksuologen werkt samen om u de beste zorg te geven. Ook kun je iemand meenemen, die je ondersteuning kan bieden.

5.4 Vertrouwenspersonen

De getroffen medewerker kan een gesprek aangaan met een vertrouwenspersoon en bepaalt zelf de inhoud van het gesprek.

5.5 Aandacht directe werkomgeving

Leidinggevenden en collega's:

- Besteed aandacht aan de betrokken medewerker en zijn gevoelens, zoek contact en praat erover met de betrokken medewerker;
- Stop het probleem niet weg maar maak het ook niet groter door allerlei eigen nare ervaringen en verhalen;
- Informeer ook na langere tijd (enkele weken) hoe het gaat.

5.6 Opvanggesprekken met de leidinggevende

Indien de leidinggevende niet de agressor is plant hij/zij een aantal opvanggesprekken. Indien de leidinggevende de agressor is plant de leidinggevende van de leidinggevende deze gesprekken.

- Het eerste gesprek vindt plaats **direct na het incident**. Doel: aandacht voor de betrokken medewerker en zijn gevoelens.
- Het tweede gesprek vindt **één tot drie dagen na het incident** plaats. Doel: reconstructie van het incident (wat is er nu precies gebeurd), meer informatie geven, eventuele klachten signaleren. De getroffen medewerker heeft bij behoefte altijd de mogelijkheid tot het aangaan van een gesprek met een vertrouwenspersoon.
- Het derde gesprek wordt **circa vier weken na het incident** gehouden. Doel: evaluatie van het agressie-incident. Besproken worden in ieder geval de volgende punten:
 - Wat heeft zich precies afgespeeld;
 - Hoe is er gehandeld door de betrokken medewerker;
 - Welk vervolg is er gewenst/vereist;
 - Eventuele klachten;
 - Vergoeding van de materiële schade.
 - Zo nodig vindt verwijzing naar gespecialiseerde hulp plaats.

Literatuurlijst

Agressievrijwerk (2018), *Aangifte door de werkgever* (<https://www.agressievrijwerk.nl/bij-incident/aangifte/aangifte-door-de-werkgever>).

Arbeidsrechter (2018), *Wat te doen bij bedreiging, intimidatie, beledigen door de werknemer?* (<https://www.arbeidsrechter.nl/bedreiging-intimidatie-beledigen-werknemer-ontslag-staande-voet>).

Arboportaal (2018), *Agressie en intimidatie* (<https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/agressie-en-intimidatie>).

Flowarboportaal (2018), *Soorten agressie* (<https://www.flowarboportal.nl/sites/default/files/Soorten%20agressie.pdf>).

GGD Zaanstreek-Waterland (2012), *Agressieprotocol* ([https://www.ggdzw.nl/ufc/file2/ggdzw_sites/sevgiextra/74decb195d1f42d6e0c3a0bc4119aa5f/pu/Agressieprotocol versie 2012 2 3.pdf](https://www.ggdzw.nl/ufc/file2/ggdzw_sites/sevgiextra/74decb195d1f42d6e0c3a0bc4119aa5f/pu/Agressieprotocol%20versie%202012%202%203.pdf)).

Handhavingsacademie (2018), *Wat zijn de verschillende vormen van agressie?* (<https://handhavingsacademie.info/wat-zijn-de-verschillende-vormen-van-agressie/>).

INEZ Training & Consulting (2018), *Herkennen van agressief gedrag* (<http://www.inez-tc.nl/wiki/geweldloos-communiceren-bij-agressie/herkennen-van-agressief-gedrag>).

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK, 2010), *Aangifte? Gewoon doen!* (<http://www.arbocatalogusvvt.nl/public/file/Aangifte%20Gewoon%20doen%21.pdf>).