

CvB stukken voor agenda Universiteitsraad

Overlegvergadering d.d. : 3 oktober 2018
Commissievergadering : FPB
Agendapunt : Agressieprotocol
Bijgevoegde stukken : - Agressieprotocol
- Brief CvB UIT – 3464 aan OPUT

Betrokken dienst: HR Joost Sluijs

Secretaris: Suzanne Wichman

Portefeuillehouder: Mirjam Bult-Spiering

paraaf: 

paraaf: 

paraaf: 

1. Status agendapunt:

Rol URaad:

- Ter advisering
- Ter instemming
- Ter informatie

- Anders:

2. Eerder behandeld in:

Naam gremium: CvB

Datum behandeling: 9 juli 2018

Naam agendapunt: Agressieprotocol

Conclusie toen: *Het CvB stemt in met het agressieprotocol en legt het plan ter advisering voor aan de UR. Eén tafel principe. We vragen het OPUT advies uit te brengen aan de UR.*

3. Toelichting/samenvatting:

Based on an inspection of psychosocial strain (psychosociale arbeidsbelasting) and related policies and practices in 2017, the labour inspectorate of the Ministry of Social Affairs and Labour (SZW) identified a violation referring to UT's aggression and violence policies (letter labour inspectorate, 23 January 2018). Consequently, the inspectorate inflicts four demands the UT has to meet until August 2018. One of these demands concerns the implementation of an aggression protocol for employees: dealing with aggression adequately is de central issue. The protocol is a guideline for employees as well as the executive board, supervisors and Management Teams of faculties and services.

4. (Voorgenomen) besluit CvB:

Gezien

Gehoord

Overwegende

Besluit het CvB

GRIFFIE URaad: (door griffie UR in te vullen)
Eerder in URaad aan de orde geweest?

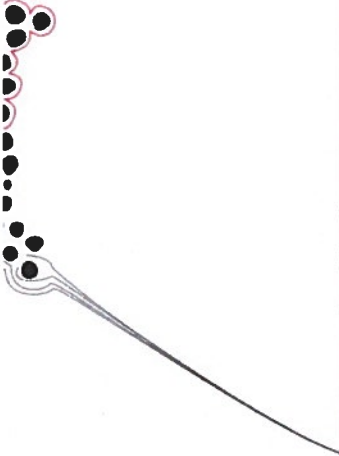
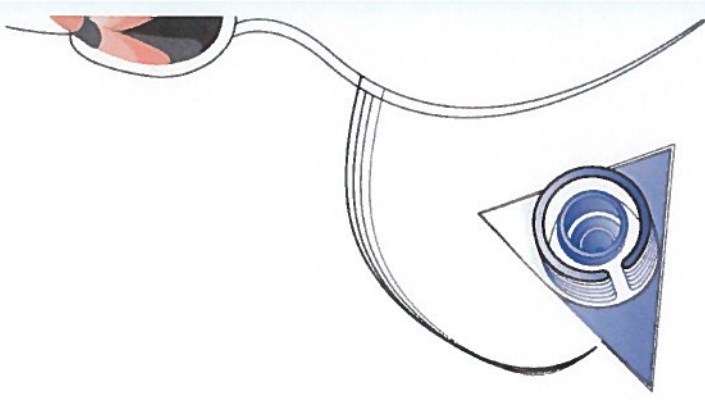
- Nee
- Ja, op

Conclusie toen:

Nadere toelichting: (Voor als presidium/griffier vindt dat één van bovengenoemde punten nadere toelichting behoeft)

.....

.....



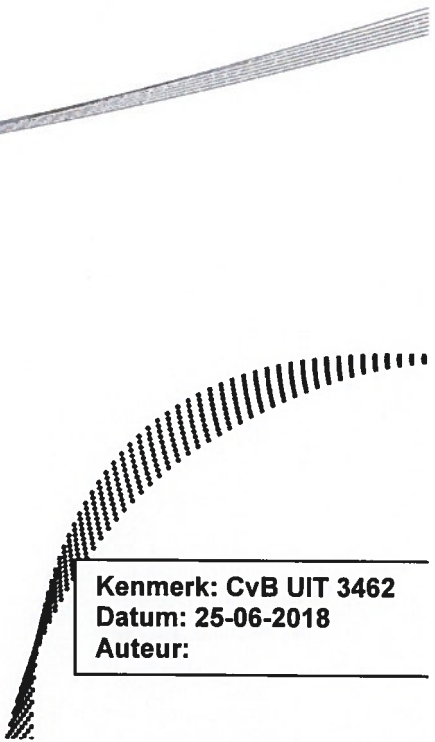
**Agressie protocol voor UT
medewerkers**

**Hoe om te gaan met agressie en
geweld?**

Preventie

Urgentie

Nazorg



Kenmerk: CvB UIT 3462
Datum: 25-06-2018
Auteur:

Inhoudsopgave

1	WAT IS AGRESSIE?	2
2	UT STANDPUNTEN, MAATREGELEN EN GOUDEN REGELS VOOR DE OMGANG MET AGRESSIE EN GEWELD	4
3	HANDREIKINGEN VOOR DE CONCRETE OMGANG MET AGRESSIE EN GEWELD	7
3.1	Agressie zonder directe aanwezigheid van de agressor	7
3.1.1	Schriftelijke agressie (bijvoorbeeld via brief, mail of sociale media)	7
3.1.2	Telefonische agressie	8
3.1.3	Agressor dreigt naar het werk te zullen komen of thuis op te zoeken	8
3.2	Agressie in directe aanwezigheid van de agressor	8
3.2.1	Herkennen van agressief gedrag	8
3.2.2	Hoe te handelen in geval van agressie?	9
3.2.3	Agressie met (dreigend) fysiek geweld (ook seksueel geweld)	10
3.2.4	De agressor vernielt goederen	10
3.2.5	Agressie en geweld buiten de gebouwen en terreinen van de UT, maar wel werk gerelateerd	11
3.2.6	Minder duidelijke vormen van agressie en geweld	11
4	CORRIGERENDE MAATREGELEN TEGEN DE AGRESSOR: SANCTIES EN AANGIFTE	11
4.1	Aangifte doen bij de politie	12
5	ONDERSTEUNING, OPVANG EN NAZORG NA EEN AGRESSIE- OF GEWELDSINCIDENT	13
5.1	Afspraak maken voor 'Arbeidsomstandighedensprekuren' bij de arbodienst	13
5.2	Fysiek geweld	13
5.3	Seksueel geweld (aanranding, verkrachting)	13
5.4	Vertrouwenspersonen	13
5.5	Aandacht directe werkomgeving	13
5.6	Opvanggesprekken met de leidinggevende	14
6	INBEDDING VAN HET AGRESSIEPROTOCOL IN DE ORGANISATIE	14
	Literatuurlijst	15

Preambule

De Universiteit Twente wil voor iedereen een sociaal veilige omgeving bieden. In een dergelijke omgeving behoren respect, integriteit, eerlijkheid en aandacht 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. Vervolgens worden standpunten, maatregelen en gouden regels gepresenteerd: Hoe moet de UT-gemeenschap omgaan met agressie en geweld? 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 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, zeer fel in discussie gaan, valse beschuldigingen 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.

Alle bovenstaande gedragingen vallen onder de verbodsbepalingen van de UT Gedragscode ongewenst gedrag: (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie. In deze gedragscode wordt ook verwezen naar de sanctiemogelijkheden.

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

11 Maatregelen op het bestuurlijk niveau van de UT t.a.v. 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 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) worden gestimuleerd om een officiële klacht in te dienen.
- 3) Bij ernstige strafbare feiten wordt het doen van aangifte bij de politie gestimuleerd. De leidinggevende ondersteunt de medewerker bij deze stap (Agressievrijwerk, 2018). De leidinggevende overlegt dit (al dan niet via het faculteits- of dienstbestuur) met het CvB.
- 4) Centraal of decentraal bestuur reageert binnen 48 uur naar de agressor.
- 5) Centraal of decentraal bestuur verhaalt mogelijke schade op de agressor.
- 6) Zittende en nieuwe medewerkers worden geïnformeerd over dit protocol.
- 7) Er bestaat een meldings- en registratiesysteem voor 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'.
- 8) Deze analyse dient ook om, indien nodig, beleid en praktijken omtrent agressie en geweld bij te stellen.
- 9) 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.
- 10) Er worden adequate scholings- en trainingsmogelijkheden aangeboden.
- 11) Er worden mogelijkheden voor ondersteuning en nazorg aan slachtoffers en getuigen geboden.

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

- Vergaren 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).

Het bovenstaande betekent ook dat bestuurders zijn aangewezen op de 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 t.a.v. agressie en geweld

1. Slachtoffers en getuigen: meldt agressie en geweld bij de leidinggevende en/of vertrouwenspersoon.
2. Slachtoffers: dien (al dan niet met ondersteuning door de leidinggevende of een vertrouwenspersoon) een officiële klacht in.

3. Medewerkers en studenten die getuige zijn van een ernstig strafbaar feit: maak melding, zoals wordt beschreven in de UT-regeling 'Melding Onregelmatigheden'.
4. Leidinggevenden die een melding ontvangen: verwijs meldende medewerkers ook door naar een vertrouwenspersoon.
5. Andere medewerkers die meldingen ontvangen (bijvoorbeeld HR-managers en collega's): verwijs het slachtoffer en/of de getuige(n) door naar een vertrouwenspersoon.
6. Bij ernstige strafbare feiten: doe aangifte bij de politie. Vraag jouw leidinggevende of een andere organisatievertegenwoordiger (bijv. HR manager, bestuurder) om ondersteuning. Hij/zij kan jou begeleiden bij het doen van aangifte.
7. De leidinggevende of andere organisatievertegenwoordiger overlegt het doen van een zogenaamde werkgeversaangifte (al dan niet via het faculteits- of dienstbestuur) met het CvB (Agressievrijwerk, 2018).
8. Leidinggevenden en medewerkers treden op als ambassadeurs van een agressie- en geweldvrije universiteit. Leidinggevenden 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, de leidinggevende en/of een vertrouwenspersoon.
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. Zorg dat je altijd met twee personen het gesprek ingaat daar waar je risico's verwacht.
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, leidinggevenden en alle andere medewerkers, die geconfronteerd worden 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!

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 kun je 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 je 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 je kunt doen. De agressor is onvoorspelbaar en (extreem) agressief. Ga dus niet alleen 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)

- Meld het voorval bij jouw leidinggevende en overhandig bewijs (bijvoorbeeld brief, email, screenshot en getuigenverklaringen);
- De leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
- Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
- Bestuurders bepalen een eventuele passende sanctie (zie hoofdstuk 4);
- Afhankelijk van de situatie wordt aangifte gedaan bij de politie;
- De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.

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;
- Maak een verslag van het gesprek en vraag mogelijke getuigen op te schrijven wat zij hebben gehoord en dit te ondertekenen;
- Meld het voorval bij jouw leidinggevende;
- De leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
- Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
- Bestuurders bepalen een eventuele passende sanctie (zie hoofdstuk 4);
- Afhankelijk van de situatie wordt aangifte gedaan bij de politie;
- De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.

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**;
- Maak een verslag van het gesprek en vraag mogelijke getuigen op te schrijven wat zij hebben gehoord en dit te ondertekenen;
- De leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
- Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
- Bestuurders bepalen een eventuele passende sanctie (zie hoofdstuk 4);
- Afhankelijk van de situatie wordt aangifte gedaan bij de politie;
- De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.

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 jouw gezicht' schelden en schreeuwen of slaat dreigende taal uit. Ook is het mogelijk dat hij/zij goederen vernielt of daadwerkelijk fysiek (seksueel) geweld tegen je 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 agressie?

De medewerker kan 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 (gekruste 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;
- Meld het voorval bij de leidinggevende;
- De leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
- Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
- Bestuurders bepalen een eventuele passende sanctie (zie hoofdstuk 4);
- Afhankelijk van de situatie wordt aangifte gedaan bij de politie;
- De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.

Wanneer de situatie toch escaleert dan gelden de in paragraaf 3.2.3 genoemde 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
 - o 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;
- Meld het voorval bij de leidinggevende;
- De leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
- Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
- Er wordt aangifte gedaan bij de politie;
- De leidinggevende bepaalt in overleg met bestuurders een eventuele passende sanctie (zie hoofdstuk 4);
- De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.

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;
- 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 bestuur;
- Bestuurders bepalen een eventuele passende sanctie (zie hoofdstuk 4);
- Er wordt aangifte gedaan bij de politie;
- De leidinggevende bepaalt in overleg met bestuurders een eventuele passende sanctie (zie hoofdstuk 4);
- De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.

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;
- Meld het voorval bij de leidinggevende;
- De leidinggevende meldt het voorval bij bestuurders;
- Bestuurders reageren binnen 48 uur naar de agressor;
- Bestuurders bepalen een eventuele passende sanctie (zie hoofdstuk 4);
- Afhankelijk van de situatie wordt aangifte gedaan bij de politie;
- De leidinggevende informeert betrokken medewerkers.

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, maar jij met de vraag zit "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 jij voelt je wel (zeer) ongemakkelijk. Of hoe zit het met een collega, die alsmaar opmerkingen maakt over jouw uiterlijk? Of een situatie waar de collega's altijd samen gaan lunchen, maar jij wordt nooit meegevraagd? Als je onzeker bent over gedragingen van anderen kun je altijd contact opnemen met een vertrouwenspersoon en met hem/haar het gesprek aangaan, advies inhalen en ondersteuning krijgen. Ook kun je er met jouw leidinggevende of collega's erover praten. Misschien zijn er ook anderen die met dezelfde vragen zitten en samen sta je sterk(er). Belangrijk is dat je 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 en geweld. Afhankelijk van de zwaarte van het vergrijp zal een sanctie worden opgelegd. Sanctiemogelijkheden voor medewerkers, studenten en bezoekers kunt je in de volgende (interne en externe) regelingen vinden:

- Artikel 40, lid drie, van het Bestuurs- en beheersreglement Universiteit Twente 2018 <https://www.utwente.nl/organisatie/structuur/bestuur/downloads/2017-01-18bbr.pdf>;

- Artikel 14, Klachtenregeling Universiteit Twente (https://www.utwente.nl/nl/hr/arbeidsvoorwaarden/cao_regelingen_gedragcodes/regelingen/klachtenregeling.pdf);
- Artikel 6.12, Artikel 6.14, Artikel 6.15, Artikel 6.16 en Artikel 8.4 (lid 5a) CAO Nederlandse Universiteiten;
- UT Regeling Disciplinaire Maatregelen (https://www.utwente.nl/nl/hr/arbeidsvoorwaarden/cao_regelingen_gedragcodes/regelingen/disciplinaire-maatregelen/).

Voorafgaand aan een sanctie kan een (intern) onderzoek naar het incident of de incidenten plaatsvinden. Bij zware strafbare feiten (zie het Nederlandse Wetboek van Strafrecht) zal terstond en zonder onderzoek een interne sanctie worden opgelegd. Ook zal bij strafbare feiten aangifte bij de politie worden gedaan.

4.1 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) verstandig. 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 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. 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, leidinggevenden en alle andere medewerkers, die geconfronteerd worden met slachtoffers en/of getuigen van agressie en geweld stimuleren genoemden 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 je 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 u 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 de de beste zorg te geven. Zie voor meer informatie over het Centrum voor Seksueel Geweld: <https://www.centrumseksueelgeweld.nl/csg-twente/>.

5.4 Vertrouwenspersonen

Jij kunt een gesprek aangaan met een vertrouwenspersoon. Meer informatie over vertrouwenspersonen:

<https://www.utwente.nl/nl/hr/arbeidsvoorwaarden/trouwenspersoon-klachten-bezwaar/trouwenspersoon/>.

5.5 Aandacht directe werkomgeving

Leidinggevenden en collega's:

- Besteed aandacht aan de betrokken medewerker(s) en zijn/haar gevoelens, zoek contact en praat erover met de betrokken medewerker(s);

- 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

De leidinggevende plant een aantal opvanggesprekken in.

- 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:
 - o Wat heeft zich precies afgespeeld;
 - o Hoe is er gehandeld door de betrokken medewerker;
 - o Welk vervolg is er gewenst/vereist;
 - o Eventuele klachten;
 - o Vergoeding van de materiële schade.
 - o Zo nodig vindt verwijzing naar gespecialiseerde hulp plaats.

6 Inbedding van het agressieprotocol in de organisatie

De volgende stappen worden ondernomen om te waarborgen dat de beschreven omgang met agressie en geweld wordt geborgd.

- HR decentraal wordt geïnformeerd over de inhoud van het protocol;
- HR decentraal informeert leidinggevenden en bestuurders over het protocol;
- HR centraal zorgt voor verspreiding van het protocol via het medewerkersportaal en voor plaatsing op de in oprichting zijnde integrale website integriteit;
- HR centraal zorgt voor training van HR decentraal; HR decentraal draagt opgedane kennis en vaardigheden over op leidinggevenden;
- De uitvoering van het agressieprotocol en het protocol zelf worden jaarlijks geëvalueerd. De verantwoordelijkheid ligt bij HR centraal;
- De jaarlijkse evaluatie zal in het kader van de evaluatie agressie en geweld plaatsvinden.

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.flowarboportaal.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>).

Aan het OPUT

COLLEGE VAN BESTUUR

BEHANDELD DOOR
Drs. A.M. Baars
a.m.baars@utwente.nl

DATUM
16 juli 2018
KENMERK
CvB UIT- 3464

PAGINA
1 van 1
BIJLAGE(N)
1

ONDERWERP
Introductie van een agressieprotocol

Geachte leden van het OPUT,

In het kader van het project "Psychosociale Arbeidsbelasting 2017" heeft de Inspectie SZW de Universiteit Twente bezocht (13 juli 2017, 12 oktober 2017 en 1 november 2017) en beoordeeld of de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting op een doeltreffende wijze is uitgevoerd en of invulling is gegeven aan de beheersmaatregelen die de Inspectie SZW hanteert. Ten aanzien van het beleid omtrent geweld en agressie is er een overtreding geconstateerd: maatregelen ontbreken in de aanpak en functioneren in de praktijk onvoldoende (brief Inspectie SZW, d.d. 23 januari 2018). Specifiek gaat het om de volgende hiaten:

1. De beoordeling van de risico's rondom agressie & geweld in de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) is onvolledig en niet actueel.
2. Er is geen procedure voor het melden, registreren en analyseren van agressie- en geweldsincidenten, op grond waarvan maatregelen ter verbetering van de aanpak kunnen worden ingevoerd (melding- en registratiesysteem).
3. Er ontbreekt een agressieprotocol waarin duidelijk wordt aangegeven hoe medewerkers dienen te handelen wanneer zij in hun taakuitvoering geconfronteerd worden met agressie of geweld door derden.
4. De aanpak van het risico agressie en geweld wordt niet regelmatig geëvalueerd.

Het voorgestelde agressieprotocol geeft uitvoering aan punt drie.

Het agressieprotocol bieden wij u hierbij graag aan met het verzoek de UR hierin te adviseren. Het agressieprotocol zal na besluitvorming ook in het Engels beschikbaar zijn.

Het College van Bestuur,

Mw. dr. W.D. Bult-Spiering,
Voorzitter Lokaal Overleg