

### **Agressieprotocol UWV**

Overzicht van de gemaakte afspraken ten aanzien van het voorkomen van, het omgaan met en het melden en afhandelen van agressie-incidenten binnen UWV.

#### Agressie en geweld accepteren wij niet

Schelden, bedreigingen, intimidatie, vernielingen of zelfs lichamelijk geweld; ook medewerkers van UWV worden hiermee geconfronteerd. Maandelijks bezoeken vele duizenden klanten een locatie van UWV, worden er duizenden telefoontjes afgehandeld en wordt er duizenden malen via e-mail of internet met klanten gecommuniceerd. De meeste klanten gedragen zich keurig. Het komt echter ook wel eens voor dat een klant zich niet correct of zelfs agressief gedraagt. Dit laat vaak een diepe indruk achter op de medewerker, op zijn collega's én op bezoekers die er getuige van zijn.

#### Bescherming

Ter bescherming van zijn medewerkers hanteert UWV een Agressieprotocol. In dit protocol worden de afspraken beschreven die binnen UWV van toepassing zijn ten aanzien van het voorkomen van agressie, het hanteren van agressie en de maatregelen die UWV neemt als een klant zich agressief gedraagt.

#### Aanpak agressie

Verbaal of fysiek agressief gedrag wordt niet geaccepteerd. Als een klant of bezoeker zich agressief gedraagt wordt dat direct gemeld en geregistreerd. Bij voortdurende of ernstige vormen van agressie wordt melding of aangifte bij de politie gedaan.

#### Statement

De Raad van Bestuur van UWV draagt zorg voor de veiligheid en het welbevinden van zijn medewerkers, maar ook van klanten en bezoekers van UWV locaties. De Raad van Bestuur ziet het als haar taak een werkklimaat te scheppen waarin respect bestaat voor de persoonlijke integriteit van zijn medewerkers. Dit betekent dat we geen enkele vorm van ongewenst gedrag, zoals agressie en geweld, tolereren.

## Inleiding

Medewerkers van UWV die contact hebben met klanten kunnen bij het verrichten van hun werkzaamheden in aanraking te komen met agressie en geweld. Dit kan resulteren in gevoelens van onveiligheid en onwel bevinden bij de betreffende medewerker en diens collega's. UWV accepteert geen enkele vorm van agressie of geweld tegen zijn medewerkers. In voorliggend protocol wordt het volgende uiteengezet:

- De maatregelen die UWV heeft genomen of kan nemen om agressie te voorkomen;
- Hoe medewerkers om dienen te gaan met agressie als dit desondanks voorkomt;
- Hoe en waarom agressie-incidenten geregistreerd dienen te worden;
- Hoe leidinggevenden om dienen te gaan met medewerkers die slachtoffer zijn geworden van agressie;
- Hoe leidinggevenden agressie-incidenten af dienen te handelen;
- Hoe het proces van het verlenen van nazorg aan slachtoffers georganiseerd is;
- Welke maatregelen er aan agressieve klanten opgelegd kunnen worden;
- Hoe eventuele schade van medewerkers vergoed wordt;
- Hoe schade verhaald kan worden op daders.

Het agressieprotocol hanteert het volgend principe: eenheid en eigenheid. Eenheid door middel van UWV brede afspraken met daarbij de mogelijkheid voor eigenheid. Eigenheid in de zin van het lokaal invulling geven van de UWV brede afspraken. Dit biedt ruimte voor het maken van regionale of lokale afspraken met eventuele ketenpartners zoals de gemeentelijke sociale diensten. Belangrijk uitgangspunt bij het agressiebeleid is de zorgplicht die UWV als werkgever richting haar medewerkers heeft. Deze zorgplicht is wettelijk vastgelegd. Iedere leidinggevende van UWV vertegenwoordigt de werkgever en dient zich maximaal in te zetten om deze zorgplicht na te komen. Het Agressieprotocol UWV is onlosmakelijk verbonden aan de documenten die te vinden zijn in de kennispoort '*Instructies - agressie op het werk*'. Deze bevinden zich op de beginpagina van DWU bij Overige werkprocessen - *Agressie melden*. Het agressiebeleid wordt in deze documenten gedetailleerd beschreven. Het Agressieprotocol UWV zoomt in op de hoofdpunten van het beleid en dient beschouwd te worden als eerste referentiepunt en principedocument.

### 1.1. HRM Arbo

De verantwoordelijkheid voor de vorming van het agressiebeleid is belegd bij de afdeling HRM Arbo. HRM Arbo draagt er zorg voor dat het agressiebeleid afgestemd is op de maatschappelijke ontwikkelingen zoals deze zich voordoen. HRM Arbo verzorgt de verspreiding en inbedding van het agressiebeleid binnen UWV. Daarbij deelt ze haar kennis en kunde met de lijn en vice versa. HRM Arbo fungeert als expertisecentrum en biedt de lijn praktische ondersteuning bij het managen van agressie.

Om haar beleid vorm te geven en in te vullen werkt HRM Arbo samen met de volgende afdelingen:

- De afdeling Facilitair Bedrijf (Huisvesting) is verantwoordelijk voor het veilig inrichten van de ruimtes waar medewerker van UWV contact met klanten hebben. Daarnaast huurt Facilitair Bedrijf beveiligingsmedewerkers in.
- Bureau Integriteit treedt in voorkomende gevallen op als tussenpersoon in de contacten van UWV met de politie en het Openbaar Ministerie.

- Juridische Zaken bewaakt en vertegenwoordigt vanuit juridisch perspectief de belangen van UWV en zijn medewerkers.
- Loket Afhandeling Agressie verleent in uitzonderlijke gevallen de dienstverlening van UWV aan klanten die zich herhaaldelijk agressief gedragen tegenover medewerkers van UWV.

HRM Arbo maakt gebruik van de kennis van het eerder doorlopen overheidsprogramma Veilig Publieke Taak en de doorontwikkeling van de kennis en het in stand houden van het netwerk van VPT coördinatoren door het Ministerie van BZK.

De uitvoering van het agressiebeleid is belegd bij leidinggevenden en medewerkers. Beiden hebben hierin hun verantwoordelijkheden.

### 1.2. Borging

In het Agressieprotocol UWV worden de afspraken tussen werkgever en medewerkers ten aanzien van het omgaan met agressie op het werk verwoord. Iedere leidinggevende of manager wordt hierbij gezien als een vertegenwoordiger van de werkgever en is daarmee verantwoordelijk voor het geven van uitvoering aan het agressie beleid. Hij is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers als zich een agressie-incident voorgedaan heeft. De medewerker dient op zijn beurt de gemaakte afspraken na te komen en een bijdrage te leveren aan een voor iedere medewerker veilige werkomgeving. Beide partijen dienen hun verantwoordelijkheid te nemen en de wederzijdse afspraken na te komen en elkaar aan te spreken indien deze afspraken niet nagekomen worden. Op deze wijze vindt borging van de gemaakte afspraken plaats. De verschillende directieteams zien toe op de naleving van deze afspraken en sturen deze desgewenst bij. HRM Arbo heeft hierbij een signalerende en controlerende taak. Indien vastgesteld wordt dat de gemaakte afspraken niet nagekomen worden dan zal HRM Arbo het lokale management hierop aanspreken. Indien nodig zal escalatie richting de directie van het desbetreffende organisatieonderdeel plaatsvinden.

### 1.3. Veilige Publieke Taak

De overheid vindt agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak onacceptabel. UWV leeft de volgende maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid, de zogenaamde Handreiking Veilige Publieke Taak na:

- Laat uw klanten weten wat uw organisatienorm van agressief gedrag is.
- Stimuleer dat uw medewerkers elk voorval van agressie en geweld melden.
- Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw medewerkers.
- Train uw medewerkers in het omgaan met agressie en geweld.
- Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressie en geweld tegen uw medewerkers heeft gebruikt.
- Verleen nazorg aan medewerkers die slachtoffer zijn geworden van agressie en geweld.
- Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.
- Verhaal schade op de dader.

Inspectie SZW controleert UWV periodiek op de naleving van de afspraken die er ten aanzien van agressiebeheersing intern gemaakt zijn. Toetsing vindt plaats aan de hand van 11 toets criteria.

Deze criteria vormen de basis van het Agressieprotocol UWV. In de volgende paragrafen zullen de verschillende aspecten die met agressie op het werk te maken hebben worden belicht.

## 2.0. Agressie

UWV hanteert de volgende definitie van agressie: het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een medewerker, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood. Agressie kan via verschillende communicatiekanalen tot een medewerker komen. Via een face to face gesprek, de telefoon, brief, e-mail, sociale media, internet of anderszins.

### 2.1. Normstelling agressie

UWV hanteert de volgende normstelling ten aanzien van agressie: 'Emotie mag, agressie niet'. Agressie wordt nooit en in geen enkele situatie getolereerd (zero tolerance). Dit wil niet zeggen dat er een halt toegeroepen wordt aan emoties en boosheid. Maar wel dat er grenzen gesteld worden aan de intensiteit waarmee dit gecommuniceerd wordt. Het is belangrijk om de UWV norm als team of afdeling 'eigen te maken'. Dat wil zeggen gezamenlijk te definiëren wat men hieronder precies verstaat. Deze gezamenlijke norm dient vervolgens door iedereen gehanteerd te worden. Naleving van dit normstellende kader heeft de volgende effecten:

- Emotionele en/of agressieve klanten worden op dezelfde manier aangesproken.
- Iedere medewerker weet wat wel en wat niet geaccepteerd wordt.
- Iedere medewerker weet wanneer een agressie-incident gemeld dient te worden.

## 3.0. De veilige werkomgeving

Bij de inrichting van de werkomgeving wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met de veiligheid van medewerkers. De werkomgeving dient geen agressie bij klanten op te roepen, dient medewerkers een veilig gevoel te geven en biedt voldoende vluchtmogelijkheden.

De maatregelen die UWV genomen heeft ten aanzien van de locaties waar klantencontacten plaatsvinden worden hierna beschreven. Op locaties waar UWV inhuist bij gemeenten of anders (bijvoorbeeld SVB) dienen er gezamenlijk afspraken gemaakt te worden over de omgang met agressie. Hierbij worden er geen concessies gedaan aan het Agressieprotocol UWV.

### 3.1. Gebouw technische maatregelen

UWV treft op iedere vestiging maatregelen om de werkomgeving zo veilig mogelijk in te richten. Deze maatregelen kunnen per locatie verschillen en zijn afhankelijk van de gebouwindeling, de technische mogelijkheden, de plaats van de vestiging, afspraken met andere huurders en de klantgroep die er bediend wordt. Hieronder volgt een overzicht van de algemene afspraken ten aanzien van de gebouwinrichting van UWV locaties. Elke vestiging kent een indeling in verschillende zones:

<b>Zone</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Voorbeelden</b>	<b>Toegangsrechten</b>
0	Openbare zone	Openbaar buitenterrein	Iedereen
1	Publiekstoegankelijke zone (klantzone)	Receptie/balie/wachtruimte	Alle stakeholders van de organisatie
2	Interne, vertrouwelijke zone (werkzone)	Standaard werkplekken van de medewerkers	Eigen medewerkers en specifieke bezoekers
3	Strikt vertrouwelijke zone	Rekencentrum, MER/SER-ruimtes	Specifiek toegangsrecht

### 3.1.1. Receptie (regio)vestiging WERKbedrijf

In de klantzones van het WERKbedrijf wordt de receptie bemand door een securityhost/host. Daar waar WERKbedrijf samen met een gemeente in een gemeentelijk pand gehuisvest is, kan dit een securityhost/host van de gemeente zijn.

### 3.1.2. Beveiliging WERKpleinen

In de klantzones van sommige (kleinere) dependances van WERKbedrijf en enkele externe workshopruimtes zijn geen securityhosts aanwezig. Op basis van een periodieke risicoanalyse wordt in overleg met de ketenpartners en de lokaal facilitair manager per locatie bepaald of en hoe er beveiliging ingezet wordt.

### 3.1.3. Receptie UWV-vestiging

Elke UWV-vestiging met een front office functie is voorzien van een receptiebalie. Tijdens de openingstijden voor klanten wordt de receptie bemand door een securityhost. Eventueel aangevuld door gastvrouw/gastheer. Dit voor de ontvangst van klanten en bezoekers en ter afscherming van de toegang tot de verschillende zones.

### 3.1.4. Aanmelden bezoekers in Facilitator

Medewerkers die een afspraak hebben met een klant melden de desbetreffende klant via Facilitator als bezoeker aan. Klanten die in het verleden agressief zijn geweest worden door Facilitator 'herkend' wanneer het BSN-nummer wordt ingevuld. Dit wordt via een signaalfunctie aan de medewerker kenbaar gemaakt. Klanten die spontaan langskomen dienen geregistreerd te worden bij de receptie. Na registratie kan ARO geraadpleegd worden. Door middel van de raadpleegfunctie van ARO kan nagegaan worden of de bewuste klant in het verleden agressief is geweest.

### 3.1.5. Beveiliging UWV-vestiging

Als het gebouwtechnisch mogelijk is, is de UWV vestiging uitgerust met een aparte ruimte voor de beveiliging; de beveiligingsloge. Vanuit deze ruimte hebben de securityhosts een extra overzicht op de ontvangstruimte en de receptiebalie.

### 3.1.6. Securityhosts

UWV huurt securityhosts in. Zij hebben 3 taken: beveiligen, gastheer/gastvrouw en receptietaken. Deze medewerkers zijn getraind en gecertificeerd op het gebied van beveiliging en in het omgaan met agressie. Zorgen voor gastvrije ontvangst, maar houden veiligheid in de gaten.

### 3.1.7. Huisregels en gedragsregels

De publiekstoegankelijke zones van alle Werkpleinen en UWV-vestigingen zijn voorzien van voor klanten en bezoekers duidelijk zichtbaar opgehangen huisregels en gedragsregels (zie bijlage 2, 3 en 4). Deze regels worden ook op de internetpagina's van UWV en de diverse elektronische klantportalen van UWV kenbaar gemaakt.

### 3.1.8. Visuele observatie

Verschillende UWV locaties zijn voorzien van camerabewaking. Dit wordt duidelijk kenbaar gemaakt aan klanten en bezoekers. De beelden worden maximaal vier weken bewaard. Het lokale management beslist in overleg met de facilitair manager of en hoe er visuele observatie ingezet wordt. Zie ook het bestand [videocameratoezichtprotocol](#).

## 3.2. Inrichting onderzoekskamer/sprekkamer

UWV streeft er naar dat binnen iedere locatie alle onderzoeks- of spreekkamers over twee deuren beschikken, een toegangsdeur en een vluchtdeur. Om bouwtechnische redenen is dit niet in ieder pand op iedere plek mogelijk. In dat geval is er een andere oplossing gekozen die recht doet aan de veiligheid van medewerkers. Het uitgangspunt hierbij is dat de medewerker snel de onderzoeks- of spreekkamer moet kunnen ontvluchten.

Het is aan het lokale management om hier in samenspraak met Facilitair Bedrijf keuzes te maken die de veiligheid van de medewerkers zo goed mogelijk waarborgen. Het in de spreekkamer aanwezige meubilair is dusdanig in de ruimte geplaatst dat een medewerker snel en als eerste de vluchtdeur kan bereiken.

Ieder bureau- of tafelblad is voorzien van een werkende alarmknop. Als deze knop ingedrukt wordt, wordt de beveiliging gealarmeerd. De securityhost meldt zich zo snel mogelijk bij de bewuste kamer en treedt naar bevind van zaken handelend op.

Op sommige locaties wordt na het indrukken van de alarmknop ook een lichtsignaal boven de deur van de spreekkamer geactiveerd. Hiermee worden collega's gealarmeerd.

## 3.3. Calamiteitenkamer

UWV streeft er naar dat iedere locatie over een calamiteitenkamer beschikt, in de buurt van de beveiligingsloge. Deze kamer wordt gebruikt voor gesprekken met een verhoogd risico op agressie.

De calamiteitenkamer heeft een toegangsdeur en een vluchtdeur.

Het bureaublad is voorzien van een alarmknop. Onder het bureau bevindt zich een schopschot. Er is een vaste lichtbak boven het bureau gemonteerd. Het bureau is 'van wand tot wand' geplaatst.

De verdere inrichting is nagelvast. Er is van twee zijden van buitenaf zicht in de ruimte.

De calamiteitenkamer bevindt zich dicht bij de uitgang en de beveiliging. Bij locaties die nog niet over een calamiteitenkamer beschikken, dient het lokale management in overleg met Facilitair Bedrijf er zorg voor te dragen dat risicovolle gesprekken gevoerd worden in een ruimte die de veiligheid van de medewerkers zo goed mogelijk waarborgt.

## 4.0. Verantwoordelijkheden leidinggevenden en medewerkers

Leidinggevenden en medewerkers zijn samen verantwoordelijk voor een adequate uitvoering van het agressiebeleid. De wederzijdse verantwoordelijkheden worden hieronder beschreven.

#### 4.1. Verantwoordelijkheden leidinggevende

- De leidinggevende is vanuit zijn rol als werkgever verantwoordelijk voor het voorkomen van agressie en geweld tegen de medewerkers van zijn afdeling;
- De leidinggevende handelt conform de afspraken die in het Agressieprotocol UWV verwoord zijn;
- De leidinggevende draagt er zorg voor dat eventuele lokale afspraken afgestemd worden op het Agressieprotocol UWV;
- De leidinggevende zorgt er voor dat zijn medewerkers op de hoogte zijn van het Agressieprotocol UWV, de huisregels en gedragsregels van UWV en hier naar handelen;
- De leidinggevende zorgt er voor dat al zijn medewerkers dezelfde norm ten aanzien van agressie hanteren en hier naar handelen;
- De leidinggevende houdt een administratie bij waarin vastgelegd wordt wanneer zijn medewerkers een agressietraining gevolgd hebben en wanneer zij de volgende training dienen te volgen. Hij draagt daarbij zorg voor een tijdige inplanning van trainingen.

##### 4.1.1. Werkoverleg

Het onderwerp agressie op het werk dient minimaal tweemaal per jaar tijdens een werkoverleg besproken te worden. Hiermee wordt geborgd dat het onderwerp periodiek aandacht krijgt.

##### 4.1.2. Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E)

Iedere UWV-locatie beschikt over een actuele Risico Inventarisatie & Evaluatie. Deze wordt door de Arbo-coördinator in samenspraak met de leidinggevende opgesteld. De lokale risico's ten aanzien van agressie en geweld en de maatregelen om deze te beteugelen worden in de RI&E beschreven.

##### 4.1.3. Ondersteuning bij de aanpak van agressie

De Arbo-coördinatoren van HRM Arbo staan leidinggevend en medewerkers ter beschikking ten aanzien van vraagstukken op het gebied van agressie en geweld. De afdeling HRM Arbo maakt periodiek rapportages over agressie. De leidinggevende kan deze rapportages opvragen. Ze kunnen per district, regio of locatie inzicht verschaffen in de omvang, aard en ernst van agressie-incidenten.

#### 4.2. Verantwoordelijkheden medewerker

Als medewerker ben je verantwoordelijk voor je eigen veiligheid. Daarnaast ben je mede verantwoordelijk voor de veiligheid van je collega's.

Verantwoordelijkheden medewerker:

- Iedere medewerker stelt zich op de hoogte van de strekking van het Agressieprotocol UWV en eventuele aanvullende lokale afspraken hierop;
- Iedere medewerker handelt conform de afspraken die in het Agressieprotocol UWV verwoord zijn;
- Iedere medewerker is bekend met de huisregels en gedragsregels van UWV en handelt hier naar;
- Iedere medewerker neemt periodiek deel aan de training omgaan met emoties en agressie die UWV ter beschikking stelt. Als een medewerker voor een andere afdeling gaat werken stelt hij zijn nieuwe leidinggevende op de hoogte van de datum waarop hij de laatste training omgaan met emoties en agressie heeft gevolgd.

##### 4.2.1. Norm

De medewerker handelt naar de binnen het eigen team of afdeling vastgestelde norm ten aanzien van agressie.

#### 4.2.2. Eigen gedrag

De medewerker dient zich bewust te zijn van zijn eigen houding en gedrag en de effecten hiervan op de klanten waarmee hij contacten heeft.

#### 4.2.3. Voorbereiden afspraken

Voorafgaand aan een afspraak met een klant wordt de desbetreffende klant als bezoeker aangemeld in Facilitator. Facilitator is gekoppeld aan ARO (Agressie Registratie Overheid). ARO geeft bij de aanmeldingsprocedure aan of de klant in het verleden agressief is geweest. Als dat zo is neemt de medewerker preventieve maatregelen om de kans dat hij of zijn collega's ook geconfronteerd worden met agressie zo klein mogelijk te maken. Denk hierbij aan het informeren van de beveiliging, de direct leidinggevende en collega's, het eventueel meenemen van een collega naar het gesprek en het gebruik maken van de calamiteitenkamer.

#### 4.2.4. Voorbereiding huis- en bedrijfsbezoek

Huisbezoeken en bedrijfsbezoeken worden afgelegd tijdens kantooruren.

Er wordt altijd een bereikbaarheidsafpraak met de leidinggevende of collega's gemaakt.

Voorafgaand aan het bezoek dient in ARO nagegaan te worden of de klant die bezocht gaat worden in het verleden agressief gedrag vertoond heeft. Indien er sprake is van een mogelijk risicovol bezoek of twijfel over de veiligheid dient het bezoek altijd samen met een collega afgelegd te worden.

### 5.0. Omgaan met emoties en agressie

De dienstverlening aan verreweg de meeste klanten van UWV verloopt probleemloos.

Een enkeling misdraagt zich echter. Medewerkers dienen hier zo goed mogelijk op te reageren.

Dat wil zeggen op een wijze waarbij de eigen veiligheid en die van collega's niet in gevaar gebracht wordt. Het doel hierbij is om agressie van de klant te voorkomen dan wel zo veel mogelijk te beperken. In de omgang met agressie maakt UWV gebruik van het A, B, C, D model.

Algemeen uitgangspunt hierbij is dat de klant zelf verantwoordelijk is voor het correcte verloop van het contact met medewerkers van UWV.

#### 5.1. Het A, B, C, D model

Agressie is breed gedefinieerd en omvat verschillende vormen van opzettelijk als drukmiddel ingezette (emotionele) uitingen en fysieke agressie. UWV hanteert daarbij een verdeling in A, B, C en D-gedrag. Deze verdeling vormt de basis van de training 'Omgaan met emoties en agressie' en is tevens de leidraad bij het eventueel opleggen van maatregelen aan klanten.

A gedrag: de klant smeekt, zeurt en/of wil dat voor hem/haar een uitzondering geldt.

B gedrag: de klant bekritiseert het beleid van de organisatie of wet- en regelgeving.

C gedrag: de klant richt zich op de medewerker met kritiek, belediging of bedreiging.

D gedrag: de klant intimideert of dreigt met fysiek geweld of past dit daadwerkelijk toe.

A en B-gedrag betitelt UWV als *emotie*, C en D-gedrag als *agressie*. Als een klant echter A en B gedrag blijft vertonen, ondanks dat hij daar (meerdere malen) op is aangesproken, betitelt UWV dat ook als *agressie*.



## 5.2. Omgaan met emotie en agressie

Klanten moeten de gelegenheid krijgen om in de contacten met medewerkers van UWV hun hart te luchten. Geef emotie de ruimte maar houdt de afgesproken grenzen in de gaten.

Bij A-, B- en C- gedrag is het uitgangspunt dat de medewerker de klant duidelijk maakt dat hij met zijn gedrag een grens bereikt of heeft overschreden. De klant wordt vervolgens de gelegenheid geboden om het gesprek op een acceptabele manier verder te voeren. Als de klant niet tot rede komt wordt het gesprek beëindigd. Het gesprek wordt ook beëindigd als de klant overgaat tot persoonlijke intimidatie, discriminatie of bedreiging. Voorafgaand aan het beëindigen van het gesprek dient altijd een laatste waarschuwing gegeven te worden.

De medewerker registreert een agressie-incident in ARO, het Agressie Registratiesysteem Overheid, dat UWV gebruikt. Dit maakt monitoring van alle agressie-incidenten mogelijk.

## 6.0. Training omgaan met emotie en agressie

Alle medewerkers van UWV die contact hebben met klanten zijn verplicht om periodiek een training 'Omgaan met emotie en agressie' te volgen. Medewerkers die veel klantcontacten hebben dienen de training één keer in de drie jaar te volgen. Medewerkers die incidenteel of hoofdzakelijk telefonisch klantcontact hebben dienen de training één keer in de vier jaar te volgen. De trainingen dienen uitsluitend gevolgd te worden bij de door UWV geselecteerde trainingsbureaus of door middel van maatwerktrainingen die in de Leer- en Ontwikkelportaal vermeld staan.

Met het aanbieden van de trainingen streeft UWV de volgende doelen na:

- Het vergroten van het gevoel van veiligheid van medewerkers;
- Het verminderen van het aantal agressie incidenten;
- Het verminderen van het verzuim dat veroorzaakt wordt door agressie-incidenten;
- Het invullen van goed werkgeverschap.

In de training wordt met de inzet van een acteur geoefend in het herkennen en ombuigen van agressief gedrag. Het A, B, C, D – model dient hierbij als uitgangspunt.

## 7.0. Het melden en registreren van agressie-incidenten

### 7.1. Het melden en registreren van agressie-incidenten in ARO

Agressie-incidenten dienen altijd gemeld te worden. Melding vindt plaats door middel van registratie van het incident in ARO. Het is hierbij van belang om het incident zo goed mogelijk te beschrijven. Iedere medewerker van UWV en de ingehuurd security hosts hebben toegang tot ARO. Deze toegang wordt via de home pagina van DWU verkregen.

Het melden van een agressie-incident dient de volgende doelen:

1. De leidinggevende wordt geïnformeerd en dient naar bevind van zaken handelend op te treden. Enerzijds ten aanzien van het verstrekken van opvang en (na)zorg aan de medewerker die het incident gemeld heeft en anderzijds in de richting van de dader.
2. Door middel van het registreren van een agressie-incident worden collega's gewaarschuwd voor mogelijk agressieve klanten en kunnen zij zich hierop voorbereiden.
3. UWV brede registratie geeft zicht op de omvang en ernst van agressie-incidenten. Op basis van deze gegevens kan het agressiebeleid aangepast worden of kunnen er aanvullende maatregelen genomen worden.

### 7.1.1. Bijzondere situaties

Het zal niet in alle gevallen even duidelijk zijn wie de registratie in ARO dient te verrichten.

Hieronder een aantal bijzondere situaties:

- Agressie gericht op meerdere medewerkers: alle medewerkers registreren het incident in ARO.
- Een collega is getuige van een agressie-incident: de getuige registreert het incident niet in ARO.
- Agressie tegen UWV in het algemeen zoals orde verstorend gedrag of een bommelding: het incident wordt door de beveiliging in ARO geregistreerd.
- Bedreigingen via sociale media worden in ARO geregistreerd. Als de dader niet direct te achterhalen is dient het Webcare team van UWV ingeschakeld te worden. In overleg met het Webcare team kan Bureau Integriteit eventueel ingeschakeld worden.
- Agressie die bij het KCC binnenkomt maar gericht is tegen een andere medewerker of afdeling van UWV dient door de medewerker van het KCC direct telefonisch gemeld te worden aan de desbetreffende leidinggevende van die medewerker of afdeling. De medewerker van KCC registreert het incident niet in ARO. De leidinggevende van de afdeling registreert het incident in ARO.

### 7.1.2. Opslag klantgegevens in ARO

Na registratie en afhandeling van een agressie-incident worden de gegevens van de agressieve klant in ARO opgeslagen en bewaard. UWV hanteert de wettelijke termijnen ten aanzien van het opslaan van klantgegevens. Deze regels zijn voorgeschreven door Autoriteit Persoonsgegevens. De bewaartermijn bedraagt 5 jaar. De klant mag de in ARO opgeslagen gegevens inzien. Als de klant bezwaar heeft tegen het bewaren van zijn gegevens in ARO, dan gelden de procedures van de regeling inzage- en correctierecht.

### 7.2. Afhandeling agressie-incident door de leidinggevende

Als een medewerker een incident meldt, onderneemt de leidinggevende binnen 48 uur actie in de richting van dader. De leidinggevende treedt in contact met de dader en geeft aan dat agressie tegen medewerkers van UWV niet getolereerd wordt en legt de dader een maatregel op. De aard van de maatregel is afhankelijk van de ernst van het agressie-incident. De leidinggevende staan de volgende middelen ter beschikking (zie handleiding ordemaatregelen):

- Een ordegesprek (lichte waarschuwing);
- Een waarschuwing;
- Een omgangsverbod (een belverbod, een e-mailverbod, een pandverbod);
- Melding of aangifte bij de politie.

De leidinggevende registreert de genomen maatregel in ARO. De betrokken medewerker ontvangt hierop een e-mail en wordt zodoende geïnformeerd over de afhandeling van het incident. Na verwerking van de maatregel in ARO wordt de klant voor iedere medewerker van UWV en de security hosts 'zichtbaar' in ARO.

De leidinggevende overhandigt of stuurt de klant een brief waarin het gesprek en de maatregel worden bevestigd. Een maatregel heeft geen rechtsgevolgen. De klant kan hier geen bezwaar tegen maken. Het is voor de klant wel mogelijk om een klacht in te dienen bij het Klachtenbureau van UWV. De leidinggevende informeert collega's over de aard en ernst van een incident dat een collega overkomen is. Hij informeert hen tevens over het verloop van eventuele vervolgstappen. Bij fysiek geweld, ernstige bedreigingen en agressie in het privé domein van een medewerker informeert de leidinggevende direct de Arbo-coördinator en de districtsmanager. Indien gewenst kan er advies in gewonnen worden bij Bureau Integriteit. Dit om in kaart te brengen of het nodig

is om aanvullende maatregelen in te zetten voor de veiligheid van de medewerker. Bij ernstige bedreiging schakelt de districtsmanager de crisisorganisatie van UWV in en informeert hij de politie. Als een geweldsincident leidt tot een ziekenhuisopname of het overlijden van een medewerker informeert de leidinggevende binnen 24 uur de Inspectie - SZW.

### 7.3. Afhandeling opleggen financiële maatregel na zeer ernstige misdraging

UWV heeft de mogelijkheid om klanten een maatregel op de uitkering op te leggen in verband met zeer ernstige misdragingen. De hoogte van de maatregel ligt in de bandbreedte tussen 0 en 100%. De duur van de maatregel is standaard 3 maanden. Het Loket Afhandeling Agressiemaatregel beoordeelt of er sprake is van een zeer ernstige misdraging en zo ja de hoogte van de maatregel.

Onder zeer ernstige misdragingen verstaan wij elke vorm van ongewenst fysiek contact met een persoon of het ondernemen van pogingen daartoe. Daarnaast handelingen die door hun grote of blijvende impact op desbetreffende persoon grote invloed hebben. Bijvoorbeeld:

- (Poging tot) slaan, schoppen en verwonden;
- Het tonen en gebruiken van steek- en slagwapens;
- Het toebrengen van schade aan gebouwen en inventarisonderdeel;
- Het opzetten van gerichte lastercampagnes, seksuele intimidatie, opsluiting in een ruimte.

Ook hier geldt dat de leidinggevende binnen 48 uur actie onderneemt, door het doen van een melding bij het Centraal Loket. De melding wordt voorzien van een (aanzet voor een) feitenrelaas en eventueel van andere ordemaatregelen die jegens de klant genomen worden.

Een besluit tot korting op de uitkering heeft juridische consequenties en kan door de klant worden aangevochten. Belangrijk is dat wat er is gebeurd zo feitelijk mogelijk in documentatie komt te staan. Bijvoorbeeld een accuraat en toegespitst feitenrelaas, (getuigen)verklaringen of foto's kunnen hieraan bijdragen. Het Loket Afhandeling Agressiemaatregel doet onderzoek en komt tot een oordeel of de zeer ernstige misdraging maatregelwaardig is. De leidinggevende blijft zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van eventuele andere ordemaatregelen en het doen van aangifte.

### 8.0. Opvang en nazorg

Als een medewerker het slachtoffer is geworden van een agressie,- of geweldsincident is het zaak dat er snel opvang plaatsvindt en (na)zorg wordt verleend. Dit door zijn leidinggevende en/of collega's. De aard en ernst van het incident bepalen de mate waarin dit plaatsvindt en/of de noodzaak van de inzet van professionele hulpverleners. UWV maakt hierbij gebruik van de volgende professionals: bedrijfsmaatschappelijk werk, eerste en tweede lijnpsychologen en traumahulp. Het doel hiervan is het actief bijstaan van de medewerker en hulp te bieden bij de verwerking van het incident. Bij de verlening van opvang en nazorg kan de leidinggevende gebruik maken van de zogenaamde 'drie gesprekken – methodiek'. Deze methode sluit aan op de natuurlijke verwerkingsstijl van mensen.

## 9.0. Aangifte doen bij de politie

### 9.1. Melding of aangifte doen bij de politie

Nadat een agressie-incident plaatsgevonden heeft kan er melding of aangifte worden gedaan bij de politie. De leidinggevende dient de medewerker hierbij te vergezellen. Het *melden van een incident* maakt dat de politie op de hoogte is van het incident. De verklaring van de medewerker wordt opgenomen. Bij eventuele herhaling is dan referentiemateriaal aanwezig. In principe onderneemt de politie geen vervolgstappen. Dit doen zij wel als zij vinden dat hier zwaarwegende redenen voor zijn. Een melding kan achteraf eventueel omgezet worden in een aangifte. Door middel van *het doen van aangifte* wordt verzocht om strafvervolging. De politie dient een aangifte van een medewerker met een publieke taak, onder de noemer Veilige Publieke Taak, altijd in behandeling te nemen. Informeer bij het doen van aangifte altijd Bureau Integriteit zodat zij hierin kunnen ondersteunen en adviseren. Als een medewerker aangifte doet van bedreiging, belaging of mishandeling doet UWV als werkgever via Bureau Integriteit steunaangifte bij de politie. In situaties waarbij er sprake is van ernstig fysiek geweld of de dreiging daarmee kan Bureau Integriteit een medewerker bijstaan met raad, daad en advies en bij het doen van aangifte. Het melden van een incident of aangifte doen is niet verplicht. UWV is hier echter wel groot voorstander van.

### 9.2. Aangifte doen als UWV het slachtoffer is

UWV is als werkgever of uitvoeringsinstelling zelf slachtoffer als:

- Er een bedreiging gedaan wordt aan het adres van een anonieme groep medewerkers zoals een bepaalde afdeling of locatie of UWV als geheel.

De leidinggevende meldt het incident bij Bureau Integriteit en/of de crisisorganisatie van UWV. Hierna wordt het incident in ARO geregistreerd.

- Er beschadiging of vernieling is van eigendommen van UWV. De lokaal facilitair manager registreert het incident in ARO en doet namens UWV aangifte bij de politie.

## 10.0. Het vergoeden en verhalen van schade

### 10.1. Vergoeden schade

Als een medewerker ten gevolge van een agressie-incident schade lijdt vergoedt UWV de geleden schade. De leidinggevende vergoedt schade direct vanuit het afdelingsbudget. Het is hierbij niet van belang of de medewerker wel of geen aangifte bij de politie heeft gedaan. Bij het bepalen van de hoogte van de vergoeding van gebruiksvoorwerpen en kleding gaat de leidinggevende uit van de dagwaarde. De medewerker hoeft geen bonnen te overleggen.

### 10.2. Verhalen schade

De leidinggevende kan een schadebedrag laten verhalen op de dader. Dit kan door middel van 'overdracht van de schade' aan de afdeling Juridische Zaken. Juridische Zaken bekijkt de mogelijkheden om de schade op de dader te verhalen.

UWV vergoedt alleen materiële schade. Immateriële schade dient een medewerker via een civielrechtelijke procedure zelf te verhalen. De medewerker kan voor praktische ondersteuning bij een dergelijk proces een beroep doen op de afdeling Juridische Zaken.

Bij vragen of advies over de hoogte van een vergoeding kan de leidinggevende contact opnemen met de afdeling Juridische Zaken. Als een schadebedrag meer dan €10.000,- bedraagt, vraagt de

leidinggevende advies aan de afdeling Juridische Zaken. Er is dan mogelijk sprake van vergoeding vanuit de verzekering van UWV.

Contactgegevens:

HRM Arbeid

Bureau Integriteit

Juridische Zaken

Traumahulp 0800 - 800 85 25 (24 uur per dag)

UWV

Juli 2020

Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.