

PROCEDURE: AGRESSIE EN GEWELD - UITGEBREID

INHOUDSOPGAVE

1. UITVOERINGSPROTOCOL AGRESSIE EN GEWELD

- 1.1. INLEIDING
- 1.2. WETTELIJK KADER
- 1.3. DEFINITIE AGRESSIE EN GEWELD
- 1.4. DOELSTELLINGEN PROTOCOL
- 1.5. UITGANGSPUNTEN PROTOCOL
- 1.6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

2. VORMEN VAN AGRESSIE EN GEWELD

- 2.1. VERBAAL GEWELD
- 2.2. ERNSTIGE BELEDIGING EN/OF BEDREIGING
- 2.3. FYSIEK GEWELD
- 2.4. DISCRIMINATIE

3. PREVENTIEVE MAATREGELEN

- 3.1. ALGEMEEN
- 3.2. PREVENTIE

4. REPRESSIEVE MAATREGELEN

- 4.1. ALGEMEEN
- 4.2. VERBAAL GEWELD
 - 4.2.A SANCTIE
 - 4.2.B GELDIGHEIDSDUUR SANCTIE
 - 4.2.C HERHALING ONACCEPTABEL GEDRAG
- 4.3. ERNSTIGE BELEDIGING EN/OF BEDREIGING
 - 4.3.A SANCTIE
 - 4.3.B GELDIGHEIDSDUUR SANCTIE
- 4.4. FYSIEK GEWELD
 - 4.4.A SANCTIE
 - 4.4.B GELDIGHEIDSDUUR SANCTIE
- 4.5. DISCRIMINATIE
 - 4.5.A SANCTIE
 - 4.5.B GELDIGHEIDSDUUR SANCTIE

5. OVERIGE REPRESSIEVE MAATREGELEN

- 5.1. OVERTREDEN TOEGANGSVERBOD
- 5.2. OVERTREDEN TOEGANGSVERBOD
- 5.3. ALTERNATIEF VOOR VERLENEN VAN ZORG

6. SANCTIEBELEID

- 6.1. STRAFRECHTERLIJK VERVOLGING
- 6.2. AANGIFTE DOEN
- 6.3. GELE OF RODE KAART
- 6.4. PROCESBESCHRIJVING

7. CURATIEVE MAATREGELEN

- 7.1. ALGEMEEN
- 7.2. OPVANG
- 7.3. ONMIDDELIJK NA HET INCIDENT
- 7.4. HANDVATTEN VOOR EERSTE GESPREK
- 7.5. NAZORG
- 7.6. OPVANG EN NAZORG (EXTERN)

8. EVALUATIE

- 8.1. VERSLAGLEGGING

9. REGISTRATIE

10. SCHADE

- 10.1. AFHANDELING MATERIËLE SCHADE
- 10.2. IMMATERIËLE SCHADE



1. Uitvoeringsprotocol Agressie en Geweld

1.1. Inleiding

In de klinieken van MKA Klinieken Nederland is Veiligezorg® van toepassing. Veiligezorg® heeft als doel het verminderen van agressie en geweld op de werkplek. Het registreren van incidenten is in dit kader van groot belang om inzicht te krijgen in de problematiek. Het nemen van passende maatregelen is daarbij noodzakelijk. Deze passende maatregelen kunnen op diverse manieren worden vorm gegeven. MKA Klinieken Nederland geeft aan deze maatregelen vorm door het opstellen van een procedure agressie en geweld. De procedure beschrijft de werkwijze bij agressie en geweld tot in detail, hiermee wordt voor alle betrokkenen binnen MKA Klinieken Nederland duidelijkheid gegeven over de volledige aanpak van agressie en geweld.

Het protocol agressie en geweld berust op drie pijlers, te weten een preventieve, repressieve en een curatieve aanpak. Een preventieve aanpak is gericht op verhoging van de veiligheid van de medewerker(s), de repressieve aanpak is gericht op het bestrijden en verder escaleren van het incident en de curatieve aanpak is gericht op het verzachten van de gevolgen van agressie en geweld, door middel van opvang, begeleiding en nazorg.

1.2 Wettelijk kader

Op grond van artikel 4, tweede lid, Arbowet 2007 dient de werkgever binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid een beleid te voeren dat gericht is op het beschermen van werknemers tegen agressie en geweld en tegen de nadelige gevolgen daarvan.

1.3 Definitie Agressie en Geweld

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, hetgeen resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, de dood of psychische schade. Deze definitie bestrijkt de verschillende elementen uit de definitie van de Arbowet.

Toelichting:

Onder agressie wordt tevens begrepen dat, bij het uiten van de agressieve gevoelens, er ook een verbaal of fysisch binnendringen is in het territorium van de andere (= aanvallen), echter zonder bedoeling van vernietiging of destructie. Het binnen dringen moet dan gezien worden als een overschrijding van de grenzen van de ander zonder die echt te willen kwetsen of raken. Onder geweld wordt begrepen agressie waarbij de intentie aanwezig is de andere verbaal of fysisch te vernietigen, te vernederen, te kwetsen, te bedreigen, of over te gaan tot destructie. Geweld is alles wat de integriteit van de ander niet respecteert en dus grenzen overschrijdt.

1.4 Doelstellingen procedure

MKA Klinieken Nederland streeft met deze procedure naar:

- Een duidelijke informatieverschaffing in de aanpak van agressie en geweld.
- Het verhogen van het gevoel van veiligheid, door bescherming te bieden door middel van duidelijke procedures en een concreet bruikbaar actieplan.
- Het creëren van een personeelsvriendelijk klimaat door middel van preventie, incidentbeheersing en nazorg.
- Het leveren van een bijdrage in het terugdringen van ziekteverzuim en personeelsverloop.

1.5 Uitgangspunten procedure

- Agressie en geweld toegepast door gedrag van personen, dat schade berokkent aan medewerkers, patiënten, bezoekers, persoonlijke bezittingen en eigendommen van MKA Klinieken Nederland, is niet aanvaardbaar.
- MKA Klinieken Nederland hanteert het model convenant Toegepaste zorg.
- MKA Klinieken Nederland stelt zich preventief op om agressie en geweld zoveel mogelijk te voorkomen.
- MKA Klinieken Nederland treedt repressief op bij constatering van agressie en geweld.
- MKA Klinieken Nederland biedt de getroffen medewerker(s) opvang, begeleiding en nazorg
- MKA Klinieken Nederland treft passende maatregelen/sancties tegen de pleger.
- Sancties worden door MKA Klinieken Nederland weloverwogen genomen.
- Agressie en geweld wordt geregistreerd middels procedure MELDEN.

1.6 Verantwoordelijkheden

Agressie-, en geweldincidenten kunnen zich in verschillende vormen en op verschillende plaatsen voordoen. De manier waarop, door wie, op welke wijze en wanneer moet worden gehandeld, kan van geval tot geval verschillen. Het is daarom van belang verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen binnen deze procedure goed vast te leggen.

Directie

Verantwoordelijk voor:

- Zorg dragen voor een veilige werk- en/of zorgomgeving.
- Vaststellen van beleid met betrekking tot omgang met agressie en geweld.
- Definitief opleggen van de maatregel(en)/sanctie(s), tegen de pleger.
- Garanderen van begeleiding en nazorg.
- Verhalen van schade.
- Het bieden van deskundige en effectieve opvang en begeleiding aan potentiële slachtoffers.
- Vergroten van gevoel van veiligheid en betrokkenheid.
- Beperken van volgschade van incidenten voor zowel medewerkers als organisatie.

Managers

Verantwoordelijk voor:

- Zorgdragen voor een veilig werk en/of zorgomgeving.
- Informeren van Directie.
- Mede besluitvorming betreffende te nemen sanctie.
- Het ingang zetten en afhandelen van het incident.
- Opvang en nazorg van slachtoffer(s) en naaste medewerkers.
- Bewaken van het nazorgproces.
- Verslaglegging van nazorg en opvang.
- Registratie van het agressie en geweldincident.
- Analyse van het incident.
- Schadeprocedure.
- Aanspreken van de pleger.
- Verzenden van de sanctie aan de pleger.
- Het handhaven gele- en rode kaarten.
- Het (laten) doen van aangifte / aanspreekpunt politie.
- Het bieden van deskundige en effectieve opvang en begeleiding aan potentiële slachtoffers.
- Vergroten van gevoel van veiligheid en betrokkenheid.
- Beperken van volgschade van incidenten voor zowel medewerkers als organisatie.

Medewerker (slachtoffer)

Verantwoordelijk voor:

- Professioneel omgaan met klanten.
- Een klantvriendelijke sfeer.
- Het melden van (vermoeden van) agressie en geweldincident bij management.
- Het bij agressie en geweld inschakelen van hulp.
- Informeren van management over aangekondigd of verwacht bezoek van een lastige bezoeker.

2. Vormen van agressie en geweld

2.1 Verbaal geweld

Hieronder wordt begrepen: schelden, dreigende houding, niet serieus dreigen en seksistische opmerkingen.

2.2 Ernstige belediging en/of bedreiging

Hieronder worden alle beledigingen en bedreigingen verstaan die door het slachtoffer als zodanig worden ervaren. Hieronder vallen bedreigingen, lastig vallen, volgen, bedreigen van familie, bedreigen met een voorwerp, poging tot verwonden, slaan, schoppen, stompen, vastpakken en/of handtastelijkheden en discriminerende opmerkingen.

2.3 Fysiek geweld

Hieronder wordt verstaan seksuele handtastelijkheden, vernieling van interieur, gooien met objecten, het verhinderen of hinderen om een vertrek te verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, duwen, trekken, bijten, krabben, grijpen, spugen, slaan, stompen, schoppen een kopstoot geven en/of anderszins verwonden.

2.4 Discriminatie

Onder discriminatie of discrimineren wordt verstaan elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van

de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op Politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijke leven, wordt teniet gedaan of aangetast.

3. Preventieve maatregelen

3.1 Algemeen

Voor het uiten van gevoelens die samenhangen met de specifieke situatie waarin een persoon zich bevindt, heeft de medewerker begrip. Wanneer agressie en geweld tegen de medewerker de grens overschrijdt, wordt dat aangegeven. Willen wij geloofwaardig en krachtdadig overkomen, dan moet duidelijk zijn welke omgangsvormen gewenst en vooral welke ongewenst zijn. Agressie en geweld zijn ongewenste omgangsvormen. Eenvoudig gesteld: agressie en geweld wordt niet getolereerd. Voor het stellen van duidelijke grenzen is het noodzakelijk, dat alle betrokkenen binnen de organisatie dezelfde definitie van agressie en geweld hanteren en hierover communiceren binnen de organisatie.

3.2 Preventie

Maatregelen die MKA Klinieken Nederland treft om agressie en geweld zoveel als mogelijk te voorkomen:

- Een klantvriendelijke sfeer maken en behouden in publiek- en behandelruimten.
- Adequate procedures en werkwijzen opstellen, waarbij klantgerichtheid centraal staat.
- Gedrag- en huisregels bekend maken waaraan iedereen zich dient te houden.
- Voorkomen moet worden dat onze medewerkers zelf de oorzaak zijn van de agressie;
- Medewerkers beschikken over de vaardigheden:
 - het vermogen om goed te kunnen luisteren en inschatten;
 - het hebben van een goed invoelend vermogen;
 - extravert, flexibel, duidelijk en eerlijk zijn en anderen in hun waarde kunnen laten;

4. Repressieve maatregelen

4.1 Algemeen

Deze paragraaf beschrijft de maatregelen die MKA Klinieken Nederland treft om agressie en geweld te bestrijden en verder escaleren van het incident te voorkomen. Iedere vorm van agressie en geweld wordt in volgorde van aanpak beschreven. Personen die verantwoordelijkheden dragen in de uitvoering van het optreden of afhandelen worden direct benoemd.

4.2 Verbaal geweld

Wanneer hulp nodig is bij agressie en geweld wordt meteen aanwezig management geroepen.

- De pleger wordt op dit gedrag aangesproken door de direct betrokken medewerker of management.
- De pleger kalmeert en kan verder voor behandeling en/of informatie geholpen worden.
- De pleger kalmeert niet, de pleger wordt in een aparte ruimte toegesproken.
- De pleger wordt meegedeeld dat aan het vertoonde gedrag door de kliniek een sanctie wordt opgelegd.
- De pleger vertrekt en verlaat de kliniek.
- Management zorgt voor opvang en nazorg van de medewerker en eventueel andere betrokken medewerkers.
- De betrokken medewerker en/of afdelingshoofd maken melding van het incident middels procedure MELDEN.
- Management informeert Directie.

4.2 a Sanctie

Gele kaart: Namens de kliniek wordt aan de pleger een schrijven overhandigd/verzonden met vermelding van het onacceptabele gedrag en de mededeling dat hem/haar bij herhaling de toegang tot de kliniek wordt ontzegd.

De politie wordt altijd op de hoogte gesteld als een gele kaart uitgereikt is. Eventueel kan de politie een kaart uitreiken: het kan dan gaan om een persoon zonder vaste woon- of verblijfplaats of een persoon die als agressief te boek staat.

4.2 b Geldigheidsduur sanctie

De looptijd van een gele kaart kan variëren. Dit is afhankelijk van het soort incident en wordt in overleg vastgesteld. De maximale looptijd van een gele kaart is één jaar.

4.2 c Herhaling onacceptabel gedrag

Een pleger die een gele kaart heeft ontvangen voor een bepaalde periode zal bij herhaling van onacceptabel gedrag binnen deze periode, zich opnieuw schuldig maken aan een overtreding van de normen en waarden van onze

organisatie. In dit geval is er sprake van twee keer een gele kaart, dit zal dan leiden tot een kliniekverbod (rode kaart) voor een bepaalde periode.

4.3 Ernstige belediging en/of bedreiging

- Bij deze vormen van geweld wordt het aanwezig management gewaarschuwd.
- Management is woordvoerder in het gesprek naar de pleger.
- De pleger wordt in een aparte ruimte toegesproken;
- De pleger wordt meegedeeld dat aan het vertoonde gedrag door de kliniek een sanctie wordt opgelegd;
- De pleger kalmeert niet, de politie wordt gewaarschuwd en de pleger wordt overgedragen aan de politie.
- De pleger vertrekt met de politie.
- Management zorgt voor opvang en nazorg van de medewerker en eventueel andere betrokken medewerkers.
- Management maakt melding van het incident middels procedure MELDEN.
- Management informeert Directie.

4.3.a Sanctie

- Rode Kaart: Namens de kliniek wordt aan de pleger een schrijven overhandigd/verzonden met vermelding van het onacceptabele gedrag en de mededeling dat hem/haar de toegang tot de kliniek wordt ontzegd.
- De pleger wordt meegedeeld dat dergelijk gedrag als een strafbaar feit wordt aangemerkt waarvan aangifte zal worden gedaan bij de politie die vervolgens proces-verbaal zal opmaken.
- De aangifte zal worden gedaan bij de plaatselijke politie door de medewerker tegen wie het strafbare feit is begaan. Dit gebeurt samen met aanwezig management.
- Het Openbaar Ministerie zal aan deze aangifte een hoge prioriteit toekennen en een daad van vervolging instellen door het toepassen van het zogeheten 'lik-op-stuk beleid'.
- De politie wordt altijd op de hoogte gesteld als een rode kaart uitgereikt is.
- Eventueel kan de politie een kaart uitreiken: het kan dan gaan om een persoon zonder vaste woon- of verblijfplaats of een persoon die als agressief te boek staat.

4.3.b Geldigheidsduur sanctie

De looptijd van een rode kaart kan variëren. Dit is afhankelijk van het soort incident en wordt in overleg vastgesteld. De maximale looptijd van een rode kaart is één jaar.

4.4 Fysiek geweld

- Bij deze vormen van geweld wordt meteen management en de politie gewaarschuwd.
- Management is woordvoerder in het gesprek naar de pleger.
- De pleger wordt in een aparte ruimte toegesproken.
- De pleger wordt meegedeeld dat door het vertoonde gedrag door de kliniek een sanctie wordt opgelegd.
- De pleger kalmeert niet, de pleger wordt overgedragen aan de politie.
- De pleger vertrekt met de politie.
- Management zorgt voor opvang en nazorg van de medewerker en eventueel andere betrokken medewerkers.
- De betrokken medewerker en management maken melding van het incident middels procedure MELDEN.
- Management informeert Directie.

4.4.a Sanctie

- Rode kaart: Namens de kliniek wordt aan de pleger een toegangsverbod overhandigd/verzonden en hem/haar wordt gemeld dat aangifte zal worden gedaan waarvan vervolgens proces-verbaal zal worden opgemaakt.
- De aangifte zal worden gedaan bij de plaatselijke politie door de medewerker tegen wie het strafbare feit is begaan. Deze aangifte mag op het adres van kliniek (domicilie kiezend) gedaan worden. In sommige gevallen is anoniem aangifte mogelijk met een dossiernummer. De politie bepaalt aan de hand van de ernst de mogelijkheden voor anoniem aangifte. Ook kan het slachtoffer vragen aan management, om namens dit slachtoffer aangifte te doen.
- Het proces-verbaal wordt direct doorgezonden naar de betreffende Officier van Justitie die aan de behandeling ervan een hoge prioriteit toekent en vervolging instelt door het toepassen van het 'lik-op-stuk' beleid.
- Het Openbaar Ministerie informeert het slachtoffer conform de aanwijzing Slachtofferzorg van het College van Procureurs-generaal.
- Het slachtoffer ontvangt altijd een brief van het Openbaar Ministerie met daarin nadere informatie over de strafzaak. Indien het slachtoffer een medewerker van de kliniek is, kan het slachtoffer deze brief overhandigen

aan management/contactpersoon van de kliniek. Alle correspondentie loopt vervolgens via deze contactpersoon. Voorwaarde is wel dat deze door het slachtoffer wordt gemachtigd;

- Deze contactpersoon kan zich dan ook namens het slachtoffer voegen in het strafproces en zal over de afloop worden geïnformeerd.

De politie wordt altijd op de hoogte gesteld als een rode kaart uitgereikt is. Eventueel kan de politie een kaart uitreiken: het kan dan gaan om een persoon zonder vaste woon- of verblijfplaats of een persoon die als agressief te boek staat.

4.4.b Geldigheidsduur sanctie

De looptijd van een rode kaart kan variëren. Dit is afhankelijk van het soort incident en wordt in overleg vastgesteld. De maximale looptijd van een rode kaart is één jaar.

4.5 Discriminatie

- Bij deze vormen van geweld wordt het aanwezig management gewaarschuwd.
- Management is woordvoerder in het gesprek naar de pleger.
- De pleger wordt in een aparte ruimte toegesproken.
- De pleger wordt meegedeeld dat door het vertoonde gedrag door de kliniek een sanctie wordt opgelegd.
- De pleger kalmeert niet, de politie wordt gewaarschuwd en de pleger wordt overgedragen aan de politie.
- De pleger vertrekt met de politie.
- Management zorgt voor opvang en nazorg van de medewerker en eventueel andere betrokken medewerkers.
- De betrokken medewerker en management maken melding van het incident middels procedure MELDEN.
- Management informeert Directie.

4.5.a Sanctie

- Rode Kaart: Namens de organisatie wordt aan de pleger een schrijven overhandigd/verzonden met vermelding van het onacceptabele gedrag en de mededeling dat hem/haar de toegang tot de kliniek wordt ontzegd.
- De pleger wordt meegedeeld dat dergelijk gedrag als een strafbaar feit wordt aangemerkt waarvan aangifte zal worden gedaan bij de politie die vervolgens proces-verbaal zal opmaken.
- De aangifte zal worden gedaan bij de plaatselijke politie door de medewerker tegen wie het strafbare feit is begaan. Ook kan het slachtoffer vragen aan management, om namens dit slachtoffer aangifte te doen.
- In geval van aangifte bij de politie, doet de politie ook een melding aan het Antidiscriminatie bureau en de Officier van Justitie, belast met discriminatiezaken.

4.5.b Geldigheidsduur sanctie

De looptijd van een rode kaart kan variëren. Dit is afhankelijk van het soort incident en wordt in overleg vastgesteld. De maximale looptijd van een rode kaart is één jaar.

De politie wordt altijd op de hoogte gesteld als een rode kaart uitgereikt is. Eventueel kan de politie een kaart uitreiken: het kan dan gaan om een persoon zonder vaste woon- of verblijfplaats of een persoon die als agressief te boek staat.

5. Overige repressieve maatregelen

Dit hoofdstuk beschrijft de maatregelen die de kliniek treft indien een rode kaarthouder de kliniek toch betreedt.

5.1 Overtreden toegangsverbod

“Casus zonder geldige redenen”

Een persoon in bezit van een rode kaart betreedt de kliniek en wordt herkend door een medewerker:

- Een persoon (pleger) met een rode kaart is verplicht zich te melden als hij/zij de intentie heeft de kliniek te bezoeken;
- De pleger wordt gevraagd naar zijn redenen van bezoek aan de kliniek.
- De pleger heeft geen geldige redenen:
 - De politie wordt gewaarschuwd in verband met overtreding toegangsontzegging;
 - De pleger wordt aangehouden op basis van huisvredebreuk (overtreding van artikel 138 van het Wetboek van Strafrecht);
 - De pleger vertrekt met de politie.
- Management zorgt voor opvang en nazorg van de medewerker en eventueel andere betrokken medewerkers.
- De betrokken medewerker en management maken melding van het incident middels procedure MELDEN.
- Management informeert Directie.

5.2 Overtreden toegangsverbod

“Casus met geldige redenen”

Een persoon in bezit van een rode kaart betreedt de kliniek en wordt herkend door een medewerker:

- Een persoon (pleger) met een rode kaart is verplicht zich te melden als hij/zij de intentie heeft de kliniek te bezoeken;
- De pleger wordt gevraagd naar zijn/haar redenen van bezoek aan de kliniek.
- Er is sprake van spoedeisende hulp.
 - De pleger zal tot de kliniek worden toegelaten.
 - Acute hulp gebeurt onder begeleiding (van beveiliging of politie).
- Management zorgt voor opvang en nazorg van de medewerker en eventueel andere betrokken medewerkers.
- De betrokken medewerker en management maken melding van het incident middels procedure MELDEN.
- Management informeert Directie.

5.3 Alternatief voor verlenen van zorg

De behandelend arts van een patiënt die een rode kaart heeft (ontvangen) wordt verzocht om een afrondende brief met alle benodigde informatie naar de verwijzer van de betreffende patiënt te sturen. Een rode kaarthouder kan dan, wanneer hij/zij zorg nodig heeft, via de verwijzer verwezen worden naar een andere kliniek/ziekenhuis.

6. Sanctiebeleid

6.1 Strafrechtelijke vervolging

De pleger overtreedt met het veroorzaken van agressie en geweld naast het stelsel van normen en waarden van de organisatie ook de wet. Naast een sanctie van de kliniek komt de pleger ook in aanmerking voor strafrechtelijke vervolging. De kliniek doet dan aangifte van het strafbare feit. Indien aangifte wordt gedaan start het traject van strafrechtelijke vervolging waarbij het Openbaar Ministerie ingeschakeld wordt bij de afhandeling.

6.2 Aangifte doen

Veel incidenten van agressie en geweld worden niet bij de politie gemeld of aangegeven. Deels door onwetendheid over de mogelijkheden, deels door onterechte beeldvorming met betrekking tot de effecten van aangifte doen. Verhalen over bedreigingen met represailles of feitelijke represailles vormen een drempel voor het doen van aangifte. De medewerker die slachtoffer is geworden van een agressie en gewelddelict, doet zo spoedig mogelijk aangifte bij de politie. Management begeleidt het slachtoffer eventueel naar het politiebureau. Aangifte doen verloopt via een afspraak op het politiebureau en is niet gebonden aan een vaste contactpersoon van de politie. Bij aangifte doen bestaat (nog) niet de mogelijkheid om dit volledig anoniem te doen. De politie bepaalt de ernst van de aangifte en kan eventueel een dossiernummer opvoeren in plaats van gegevens van de aangever. Wel kan het slachtoffer aangifte doen onder vermelding van het adres van de kliniek. Ook kan het slachtoffer vragen aan management, om namens dit slachtoffer aangifte te doen. In de aangifte wordt dan altijd wel de naam van het slachtoffer vermeld, tevens de geboortedatum. Vervolgens het adres van de kliniek.

6.3 Gele of rode kaart

Het toepassen van een sanctie, “gele- en rode kaart” wordt door de kliniek weloverwogen genomen. Het definitief toepassen van een sanctie vindt pas plaats, nadat er een goede analyse is gemaakt van het Agressie en Gewelddelict. De analyse van het incident, uitgevoerd door Directie en Management, wordt verricht op basis van een intern verhoor met het slachtoffer, getuigen, behandelend arts van de pleger en, indien noodzakelijk, de pleger zelf. Wel moet worden aangegeven dat elk incident zijn eigen aanpak vereist. Dit is onder andere afhankelijk van de interpretatie van het slachtoffer en gedrag dat is bepaald door ziektebeeld (Delier-protocol).

De uitkomsten van het onderzoek worden besproken in de driehoek: Algemeen Directeur, Financieel Directeur en Operationeel Manager; dit team is tevens verantwoordelijk voor het nemen van het besluit betreffende de sanctie.

De navolgende criteria/weegfactoren worden gehanteerd in de besluitvorming van de sanctie:

- Valt het vertoonde gedrag binnen de vormen van agressie en geweld.
- Is het gedrag bewust gebruikt om een doel te bereiken (instrumenteel geweld).
- Is het gedrag ontstaan door onmacht, ontevredenheid, onduidelijkheid (frustratiegeweld).
- Is het gedrag verwijtbaar aan de houding van de kliniek.
- Staat het gedrag in relatie met medicatie.
- Interpretatie van het slachtoffer.
- Gedrag is bepaald door ziektebeeld (Delier-protocol).
- Is er sprake van uitsluitingsgronden; noodweer, psychische overmacht, ontoerekeningsvatbaar.
- Voor- en nadelen van de eventueel te nemen sanctie.

Opvolging

Nadat een melding is binnen gekomen wordt er contact gezocht met het slachtoffer of de melder, zodat het incident besproken kan worden. In overleg wordt bepaald hoe het vervolgtraject eruit ziet. Zo kan het zijn dat er besloten wordt om een gesprek aan te gaan met een agressor, een waarschuwingsbrief te sturen of een kaart uit te delen. Het slachtoffer wordt van (eventuele) ontwikkelingen op de hoogte gehouden. Registratie van een incident is altijd noodzakelijk (procedure MELDEN)! De pleger kan zich beroepen door zich te wenden tot de klachtencommissie van de kliniek.

6.4 Procesbeschrijving

Elke situatie vereist, zoals eerder beschreven, zijn eigen aanpak.

Het geven van een waarschuwing door het aanspreken op gedrag

- Een persoon gedraagt zich dusdanig dat deze hierop moet worden aangesproken.
- Het aanspreken op gedrag kan door iedere medewerker worden gedaan. Het is daarbij irrelevant of de medewerker slachtoffer is van een overtreding/bepaalde situatie, dat deze alleen getuige is van het incident of later bij het incident is betrokken.
- Het slachtoffer of de getuige geeft aan dat dergelijk gedrag niet op prijs wordt gesteld.
- Mocht de persoon zich verder niet misdragen, dan zullen er geen verdere acties worden ondernomen.
- Blijft de persoon zich echter misdragen, dan wordt management ingeschakeld.
- De pleger wordt in een aparte ruimte toegesproken.
- Blijft de pleger zich wederom misdragen, dan wordt de pleger meegedeeld dat aan het vertoonde gedrag door de kliniek een sanctie wordt opgelegd. De pleger wordt over de sanctie schriftelijk geïnformeerd.
- De pleger vertrekt en verlaat de kliniek.
- Management zorgt voor opvang en nazorg van de medewerker en eventueel andere betrokken medewerkers.
- De betrokken medewerker en/of management maken melding van het incident middels procedure MELDEN.
- Management informeert Directie en stemt af of er sprake is van een gele of een rode kaart, vervolg met een van onderstaande processen.

Gele kaart

Wanneer:

- Bij schelden, schreeuwen, vernederen, onheus bejegenen, treiteren of pesten.

Proces:

- Een persoon gedraagt zich dusdanig dat het geven van een officiële waarschuwing nodig is in de vorm van een gele kaart.
- Een gele kaart kan enkel en alleen worden uitgedeeld als overleg heeft plaatsgevonden met Algemeen Directeur, Financieel Directeur en Operationeel Manager. Deze gemandateerde personen hoeven geen getuige te zijn geweest van het incident.
- De gemandateerde persoon geeft aan dat dergelijk gedrag niet getolereerd wordt en dat het voortzetten ervan of herhaling een ontzegging tot de kliniek (een rode kaart) tot gevolg heeft.
- De geldigheidsduur van een gele kaart wordt bepaald door de kliniek en is afhankelijk van het soort incident en de zwaarte van het incident.
- De uitreiking van de gele kaart wordt geregistreerd middels procedure MELDEN.
- Na verloop van de vastgestelde periode vervalt de gele kaart. Mocht de agressor zich verder niet misdragen, dan zullen er verder geen acties worden ondernomen.
- Mocht de agressor zich wederom misdragen, dan zal er een rode kaart worden uitgereikt (twee keer geel is rood).

Rode kaart

Wanneer:

- Bij persoonsgerichte bedreiging (bedreiging met de dood of de opmerking 'Ik weet je te vinden/Ik wacht je op, stalken, chanteren, onder druk zetten of het sturen van een dreigbrief).
- Bij fysieke agressie (gericht gooien van een voorwerp, slaan, schoppen of vastpakken).
- Bij het ontvangen van een tweede waarschuwing.

Proces:

- Een persoon gedraagt zich dusdanig dat het ontzeggen van de toegang tot de kliniek nodig is. Er kan aangifte worden gedaan bij de politie en er is sprake van mogelijke strafrechtelijke vervolging.
- Een rode kaart kan enkel en alleen worden uitgedeeld door Algemeen Directeur, Financieel Directeur of Operationeel Manager. Deze gemandateerde personen hoeven geen getuige te zijn geweest van het incident.
- De gemandateerde persoon geeft schriftelijk aan bij pleger dat dergelijk gedrag niet wordt getolereerd en dat de persoon een toegangsontzegging krijgt.
- Een rode kaart heeft een geldigheidsduur van maximaal een jaar.
- De betreffende persoon zal alleen tot de kliniek worden toegelaten indien er sprake is van spoedeisende of acute psychiatrische hulp. Dit gebeurt dan onder begeleiding (van bijvoorbeeld de beveiliging of politie). Voorop staat dat zorg verleend wordt indien noodzakelijk.
- Een persoon met een rode kaart is verplicht zich te melden als hij/zij de intentie heeft de kliniek te bezoeken. Bij overtreding van de toegangsontzegging wordt de politie ingeschakeld. De agressor wordt aangehouden op basis van huisvredebreuk (overtreding van artikel 138 van het Wetboek van Strafrecht).
- De uitreiking van de rode kaart wordt geregistreerd middels procedure MELDEN.
- Ook bij een rode kaart wordt de geldigheidsduur bepaald door de kliniek en is afhankelijk van het soort incident en de zwaarte van het incident.
- Informeer de plaatselijke politie over het afgeven van de rode kaart.

7. Curatieve maatregelen

7.1 Algemeen

Curatieve maatregelen zijn gericht op het verzachten van de gevolgen van agressie en geweld door middel van opvang, begeleiding en nazorg. MKA Klinieken Nederland treft de navolgende maatregelen in het belang van het slachtoffer en naast betrokkenen.

7.2 Opvang

Agressie en geweld kunnen voor zowel het slachtoffer als voor betrokken medewerkers (eventuele getuigen) grote gevolgen hebben. Wanneer het slachtoffer adequaat opgevangen wordt kunnen de gevolgen beperkt of voorkomen worden. Opvangsgesprekken zijn daartoe een belangrijk instrument. Opvangsgesprekken worden gehouden met het management of een vertrouwenspersoon van het slachtoffer, die door haar/hem zelf zal worden aangewezen. Het slachtoffer zal tijdens de behandeling van het incident, waarbij zij/hij betrokken was steeds kunnen beschikken over dezelfde vertrouwenspersoon.

7.3 Onmiddellijk na het incident

Daar waar management genoemd staat kan ook zijn/haar vervanger of vertrouwenspersoon worden bedoeld.

- De eerste opvang na een incident gebeurt door aanwezig management;
- Management stopt direct met haar huidige werkzaamheden en zegt eventuele afspraken af, hiermee wordt getoond dat de medewerker voor hem/haar belangrijk is.

7.4 Handvatten voor eerste gesprek

- Tijd vrij maken.
- Uitleg verloop procedure.
- De medewerker zijn/haar verhaal laten vertellen.
- Emotioneel steunen.
- Luisteren naar de emoties.
- Praktische zaken regelen, zoals informeren thuisfront, vervanging op de werkvloer, vervoer naar huis regelen etc..
- Door de collega's wordt begripvol gereageerd.

Naar aanleiding van het eerste gesprek is het de taak van management om gepaste professionele hulp te bieden, dit gebeurt in de vorm van bieden van:

- Medische hulp;
- Psychologische hulp.

Het slachtoffer heeft de vrije keuze om hier al dan niet op in te gaan.

Management stelt van alle gevoerde gesprekken een verslag op, het slachtoffer ontvangt te allen tijde een kopie van dit verslag.

7.5 Nazorg



Management informeert regelmatig bij de medewerker die slachtoffer werd van Agressie en geweld en toetst hoe deze de situatie verwerkt en er mee omgaat:

- Vragen hoe hij/zij zich voelt.
- Navragen hoe hij/zij thuis werd opgevangen.
- Informeren naar de verwerking en verwerkingsreacties.
- Informeren over reacties uit de omgeving (privé en werk).
- De medewerker op de hoogte houden betreffende de aanpak van incident door de kliniek.
- Bespreken hoe het werk hervat wordt.

Wanneer er sprake is van posttraumatische klachten dient management dit te bespreken met het slachtoffer en eventueel (opnieuw) professionele hulp (psychologische begeleiding) aan te bieden.

Management informeert ook met regelmaat de afdeling, zodat alle medewerkers geïnformeerd zijn over wat er precies gebeurd is en ondernomen wordt. Dit geeft de gelegenheid aan het slachtoffer en aan de collega's om hun ervaringen en/of emoties te uiten.

Management stelt van alle gevoerde gesprekken een verslag op, het slachtoffer ontvangt te allen tijde een kopie van dit verslag.

7.6 Opvang en Nazorg (Extern)

Slachtofferhulp kan ook van extern aangeboden worden. Slachtoffers kunnen dan bij Slachtofferhulp Nederland terecht voor opvang en praktische hulp. Slachtofferhulp Nederland geeft informatie over juridische procedures, ondersteunt bij het regelen van praktische zaken, voorziet in opvang en kan zo nodig verwijzen naar deskundigen. Slachtofferhulp kan gedurende het gehele strafproces ondersteuning bieden. Ook in het geval van een melding of geen aangifte kan een slachtoffer hulp krijgen.

8. Evaluatie

Minimaal één maand na het agressie en geweld delict wordt er een evaluatie gehouden met alle direct betrokkenen van het agressie en geweld incident. Van de evaluatie wordt door management een verslag opgesteld en een kopie wordt verzonden aan Directie.

8.1 Verslaglegging

Binnen het agressie en geweld protocol worden op verschillende niveaus verslagen opgesteld:

- Verslag incident;
- Verslag opvang en nazorg;
- Verslag besluit sanctie;
- Verslag evaluatie.

Ontvangers verslagen:

- Verslag incident - Directie
- Verslag opvang en nazorg - slachtoffer, Directie
- Verslag besluit sanctie - slachtoffer, Directie
- Verslag evaluatie - slachtoffer, Directie

9. Registratie

Het registreren van agressie en geweldincidenten is van groot belang om inzicht te krijgen in de problematiek. Na het plaatsvinden van een agressie of geweldincident dienen zoveel mogelijk gegevens geregistreerd te worden. De betrokken medewerker en/of management maken melding van het incident volgens procedure MELDEN.

10. Schade

Wanneer door een agressie en geweldincident schade in enige vorm is ontstaan zal deze altijd worden verhaald op de pleger. Schade wordt in twee categorieën benaderd, te weten materiële en immateriële schade.

Uitgangspunt bij schadeafhandeling: de kliniek ondersteunt de medewerker die het slachtoffer is geworden van agressie of geweld maximaal bij de schadeafhandeling van het incident.

10.1 Afhandeling materiële schade

Bij het aanrichten van materiële schade aan het gebouw en/of eigendommen van de kliniek krijgt de pleger naast de eerder beschreven sanctie een brief waarin hij/zij aansprakelijk wordt gesteld.



- Voor het vaststellen en het herstellen van de schade aan het gebouw en/of eigendommen van de kliniek meldt management de schade bij Directie.
- Bij schade aan persoonlijke eigendommen van het slachtoffer zorgt deze zelf voor een opgave van de schade. Hij/zij geeft de schadespecificatie door aan management.
- Management bewaakt de voortgang en betreft indien noodzakelijk bij in gebreke blijven van betaling, een juridisch kantoor dat de kliniek ondersteunt bij juridische procedures. Dit mag alleen ná overleg en akkoord door Directie.

10.2 Immateriële schade

Medische kosten worden meestal voor een groot gedeelte door de ziektekostenverzekeraar vergoed. De medewerker die slachtoffer is geworden dient de rekening(en) zo spoedig mogelijk bij de ziektekostenverzekeraar in.

Mocht sprake zijn dat er sprake is van aansprakelijkheid op de veroorzaker kan deze schade ook verhaald worden op de verzekeraar van de veroorzaker. Er dient dan altijd wel eerst een aangifte te zijn.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

- Alle medewerkers: naleven van de procedure.

Vastlegging; referenties

- Veiligezorg®