

Oudezijds  
Achterburgwal 100  
1012 DS  
Amsterdam



*protocol*

**Veilig leven en werken binnen de  
communautaire gemeenschap  
Oudezijds100**

**Agressie en geweld door hulpvragers jegens  
medewerkers en vrijwilligers**

# INHOUDSOPGAVE

<b>VEILIG WERKEN</b> .....	<b>1</b>
<b>AGRESSIE EN GEWELD DOOR HULPVRAGERS JEGENS HULPVERLENERS</b> .....	<b>1</b>
<b>1 INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DEFINITIE EN DOELSTELLING</b> .....	<b>4</b>
2.1    DEFINITIE .....	4
2.2    DOELSTELLING .....	4
<b>3. RANDVOORWAARDEN</b> .....	<b>5</b>
<b>4. PREVENTIE: VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN EN TRAINING</b> .....	<b>6</b>
4.1    VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN .....	6
4.2    TRAINING .....	6
<b>5 OPVANG EN NAZORG</b> .....	<b>7</b>
5.1    OPVANG .....	7
5.2    NAZORG .....	7
5.3    STAPPENPLAN OPVANG EN NAZORG MEDEWERKER OF VRIJWILLIGER NA BEDREIGING, AGRESSIE EN GEWELD .....	7
5.4    EXTERNE COMMUNICATIE .....	9
<b>7. PSYCHISCHE AGRESSIE</b> .....	<b>11</b>
<b>BIJLAGE I CHECKLIST OPVANG</b> .....	<b>12</b>
<b>BIJLAGE II MELDINGSFORMULIER</b> .....	<b>14</b>
<b>BIJLAGE III SCHADEFONDS GEWELDSMISDRIJVEN</b> .....	<b>17</b>

# 1 Inleiding

Het werken met hulpvragers binnen de hulpverlening brengt risico met zich mee: medewerker of vrijwilligers en vrijwilligers en vrijwilligers kunnen te maken krijgen met agressie, bedreigingen en geweld van hulpvragers.

In het kader van een verantwoord personeels- en vrijwilligersbeleid is het van belang om enerzijds de risico's voor de medewerker of vrijwilligers zo klein mogelijk te maken en anderzijds een adequate opvang en nazorg te garanderen als zich onverhoopt dergelijke incidenten voordoen. Dit protocol geeft handvatten aan iedereen hulpverleners die (mogelijk) geconfronteerd worden met agressie en geweld door hulpvragers.

Het is van belang dat binnen Oudezijds100 geen negatieve cultuur ontstaat waarin ongewenst gedrag (waaronder uitingen van agressie en geweld door hulpvragers) als norm wordt verheven. Voorkomen moet worden dat de hele beheersstructuur van Oudezijds100 hierop wordt afgestemd. Het is van belang de positieve elementen van het werken binnen Oudezijds100 en in de hulpverlening te benadrukken, waarbij niet verzuimd wordt randvoorwaarden te creëren waardoor medewerker of vrijwilligers het gevoel hebben zich veilig te voelen.

In hoofdstuk 2 van dit (kader)protocol wordt de doelstelling van dit protocol gegeven. Tevens worden de begrippen gedefinieerd. In hoofdstuk 3 worden enkele randvoorwaarden weergegeven, waarna in hoofdstuk 4 dieper wordt ingegaan op verschillende preventieve maatregelen die genomen kunnen worden. In hoofdstuk 5 staan de onderwerpen opvang en nazorg centraal. In hoofdstuk 6 worden de regels omtrent materiële schade beschreven. Tenslotte wordt in hoofdstuk 7 aandacht besteed aan psychische agressie.

Onderliggend protocol mag niet worden opgevat als een op zich staand document, maar moet worden gezien als integraal onderdeel van het arbeidsomstandighedenbeleid. Als specifieke onderdelen hiervan gelden de risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) en het plan van aanpak. Hierin wordt onder meer aandacht geschonken aan de risico's die zijn verbonden aan het werken binnen de stichting en de plaatsen van waaruit de werkzaamheden plaatsvinden (gebouwen).

Dit protocol dient als handleiding te worden gebruikt in voorkomende gevallen.

## **2 Definitie en doelstelling**

### **2.1 Definitie**

Onder agressie en geweld wordt in het kader van dit protocol verstaan:

Voorvallen waarbij een medewerker of vrijwilliger psychisch en/of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen. Centraal daarbij staat niet de bedoeling of handeling van de dader, maar de beleving van de medewerker of vrijwilliger die door diens gedrag agressief of gewelddadig benaderd is.

### **2.2 Doelstelling**

De doelstelling van dit protocol is om met behulp van een welomschreven veiligheidsbeleid:

- Medewerkers en vrijwilligers te trainen in het voorkomen en/of omgaan met agressie;
- Medewerker of vrijwilligers en vrijwilligers een zo groot mogelijke bescherming te bieden tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden;
- Een zo groot mogelijke veiligheid te bereiken door consequente toepassing van één protocol;
- Een klimaat te creëren waarbij de erkenning en herkenning van slachtofferhulp deel wordt van de collegiale ondersteuning;
- Medewerkers en vrijwilligers, indien nodig en gewenst, te verwijzen naar ter zake doende instellingen op het gebied van preventie, veiligheid en ondersteuning van slachtoffers.

### 3. Randvoorwaarden

- Oudezijds100 beschikt over een actuele risico inventarisatie (RI). In de risico inventarisatie komen onder meer die aspecten aan de orde die te maken hebben met veiligheid van medewerker of vrijwilliger in relatie tot de risico's op het gebied van agressie en geweld verbonden aan het werken met de doelgroep.
- Oudezijds100 beschikt over een op basis van de risico inventarisatie opgesteld plan van aanpak waarin is aangegeven op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan de uit de inventarisatie gebleken risico's.
- Oudezijds100 evalueert jaarlijks het plan van aanpak en komt zonedig tot bijstelling.
- Oudezijds100 beschikt over een protocol waarin concrete invulling wordt gegeven aan de benodigde handelingen en maatregelen in het kader van de veiligheid van medewerker of vrijwilliger in relatie tot agressie en geweld door hulpvragers.
- De teamleider OpStap is primair verantwoordelijk voor de opvang en nazorg van slachtoffers van incidenten van agressie en geweld, voor zover het hier gaat om mensen die vallen onder verantwoordelijkheid van de Opstap. Als het andere mensen betreft is de gemeenschap hiervoor verantwoordelijk. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de stichting Oudezijds100<sup>1</sup>.
- Omwille van de veiligheid van de medewerker of vrijwilliger dient men altijd en op elk gewenst moment in contact te kunnen treden met anderen, niet zijnde hulpvragers. Dit kan betekenen dat altijd collega's in de directe nabijheid zijn, of dat collega's en/of teamleider OpStap op afroep beschikbaar zijn, of dat derden (bijvoorbeeld politie) te alarmeren zijn in geval van calamiteiten. Dit houdt tevens in dat medewerker of vrijwilliger op hun werkplek kunnen beschikken over een telefoon en/ of alarmsysteem.
- Privé-adressen en telefoonnummers van medewerker of vrijwilligers worden niet aan hulpvragers gegeven.
- Alle medewerkers of vrijwilligers in hulpverlenende functies waaronder begrepen deelname aan de weekenddienst krijgen voorlichting over het omgaan met bejegening.
- Gemeenschap<sup>2</sup> van Oudezijds100 volgen een training waarin aandacht is voor "Opvang van slachtoffers".

---

<sup>1</sup> Voor de leesbaarheid van dit protocol is er voor gekozen om in het vervolg te spreken over teamleider OpStap maar geldt bij incidenten waar het niet gaat om mensen die onder directe verantwoordelijkheid van de OpStap vallen de directie als eindverantwoordelijke.

<sup>2</sup> De gemeenschap vormt de directie van de gemeenschappelijke Oudezijds100.

## 4. Preventie: veiligheidsvoorschriften en training

### 4.1 Veiligheidsvoorschriften

De volgende veiligheidsvoorschriften dienen nageleefd te worden:

1. In (eigen) gebouwen en/of op (eigen) terreinen waar hulpverleningsactiviteiten plaatsvinden wordt er naar gestreefd de ontmoeting / begeleiding zoveel mogelijk in de openbare ruimtes te organiseren (Kajuit, refter, kantoren op begane grond).
2. Daar waar hulpverleningsactiviteiten niet in eigen gebouwen plaatshebben, dienen maatregelen te worden getroffen om medewerker of vrijwilligers en vrijwilligers een zo groot mogelijk gevoel van veiligheid te bieden. Hierbij kan worden gedacht aan het beschikbaar stellen van een mobiele telefoon of een alarmsysteem.
3. Bij ernstig destructief gedrag kan de medewerker of vrijwilliger of één van zijn/haar collega's autonoom de politie inschakelen.
4. Bij individuele gesprekken gebruikt de medewerker of vrijwilliger, indien mogelijk, een (spreek)kamer van waaruit direct contact mogelijk is met de buitenwereld (teamleider OpStap, collega's, politie, etc.) of een goed zichtbare open ruimte (bv. Golfkamer, diaconaat).
5. Individuele hulpverleningsgesprekken vinden zoveel mogelijk tijdens reguliere werktijden plaats. Onder reguliere werktijden kunnen, naast dagdiensten, ook avond- en weekenddiensten vallen, maar geen nachtdiensten. Daarnaast zijn (minimaal) de volgende gedragsvoorschriften geboden:
  - Spreek een hulpvrager waarvan duidelijk is dat deze agressief gedrag vertoont of kan gaan vertonen, nooit alleen aan. Schakel in dat geval een communitylid (of eventueel de politie) in.
  - Ook in bepaalde andere situaties is het raadzaam gesprekken met hulpvragers en/of hun wettelijke vertegenwoordigers niet alleen te voeren (bijvoorbeeld bij uithuisplaatsingen of bij vermoedens van seksueel misbruik) c.q. hulpvragers niet alleen te bezoeken.
  - Let op uw fysieke positie in de spreekkamer. Positioneer uzelf het dichtst bij de deur.
  - Ga nooit een risicovol gesprek aan met een hulpvrager als geen andere collega's in de nabije omgeving aanwezig zijn. Maak bij dergelijke gesprekken heldere afspraken over tijdstip beëindiging gesprek, tussentijdse waarneming, etc. met de collega.
  - Vermijd indien mogelijk het gesprek met een hulpvrager die onder (sterke) invloed (van alcohol, drugs of medicijnen) verkeert.
  - Vermijd of beëindig een gesprek zodra zich (een vermoeden van dreigende) agressie voordoet, die u denkt niet te kunnen hanteren (bijvoorbeeld bij vermoeden van wapenbezit).
  - Steun op uw intuïtieve inschatting en heb daar vertrouwen in.

### 4.2 Training

Vanuit Oudezijds100 worden trainingen aangeboden. Het betreft de volgende trainingen:

#### a) *Training bejegening*

Doel van deze training is medewerker of vrijwilligers en vrijwilligers te leren hoe mensen en hulpvragers in het bijzonder te bejegenen. Het concept van de training is gebaseerd op de Gedrags Therapeutische Werkwijze. Tijdens deze training worden gespreksvaardigheden aangeleerd die noodzakelijk zijn voor een adequate omgang met hulpvragers. Medewerker of vrijwilligers en vrijwilligers wordt onder andere geleerd agressie in een vroegtijdig stadium te herkennen en te reguleren, mede aan de hand van praktijkvoorbeelden die de medewerker of vrijwilligers en vrijwilligers aandragen. Deze training wordt aangeboden aan alle (nieuwe) medewerker of vrijwilligers en vrijwilligers in hulpverlenende functies.

#### b) *Opvang van slachtoffers*

Doel van deze training is medewerker of vrijwilligers en vrijwilligers die slachtoffer zijn geworden van een agressie-incident op te kunnen vangen. Hierbij zullen de eerste beginselen van collegiale omgang bij slachtofferschap behandeld worden en tevens zullen vaardigheden worden aangeleerd met

betrekking tot (h)erkenning van slachtofferschap en de daaruit voortvloeiende ondersteuning. Deze training is bedoeld voor leidinggevend en weekendteamhoofden.

## 5 Opvang en nazorg

### 5.1 Opvang

Na het ervaren van agressie en/of geweld is de houding van collega's en de teamleider OpStap of communitylid (afhankelijk van het incident) met betrekking tot de eerste opvang van groot belang. Hiervoor is door Slachtofferhulp Nederland een checklist ontwikkeld, welke te vinden is in bijlage I. Kosten die gemaakt worden om het slachtoffer te begeleiden worden, voor zover niet verzekerd, door Oudezijds100 vergoed. Tevens is de teamleider OpStap als het de OpStap betreft ervoor verantwoordelijk dat het incident wordt gemeld bij br Rik (vertegenwoordiger van St Oudezijds100) (zie bijlage II).

### 5.2 Nazorg

De verantwoordelijkheid voor de nazorg ligt bij de teamleider OpStap of contactpersoon binnen de community. Het is van belang om op zeer korte termijn een gesprek met de medewerker of vrijwilliger aan te gaan (zie de "checklist opvang" bijlage I en volg deze zo mogelijk). Indien de teamleider OpStap signaleert dat zijn/haar begeleiding en/of kennis niet toereikend is, kan de medewerker of vrijwilliger doorverwezen worden naar een externe instantie (dit kan ook de Arbo-dienst zijn). Van belang is dat de nazorg-verantwoordelijke er zorg voor draagt dat betrokkene daar terecht kan.

Het is mogelijk dat de betrokken medewerker of vrijwilliger direct na het incident geen hulp wil of denkt "er zelf wel uit te komen". De praktijk heeft echter uitgeezen dat de impact vaak groter is dan men denkt of verwacht. Ook op termijn kan de betrokken medewerker of vrijwilliger klachten van lichamelijke of psychisch emotionele aard krijgen. De rol van nazorg-verantwoordelijke is van essentieel belang in dit verwerkingsproces. Zorgvuldigheid blijft in dergelijke omstandigheden vereist.

### 5.3 Stappenplan opvang en nazorg medewerker of vrijwilliger na bedreiging, agressie en geweld

IN de uitwerking van het stappenplan wordt uitgegaan van een incident met een hulpvrager uit de OpStap met een vrijwilliger of medewerker van de community. Als het een incident in de Inloop betreft is de Commissie Vaderhuis (zr. Lyk) verantwoordelijk.

Voor de leesbaarheid is uitgegaan van een incident binnen de OpStap.

#### *Stap 1 Melding*

Elk incident wordt zo spoedig mogelijk (bij voorkeur onmiddellijk) aan de teamleider OpStap gemeld. Het is de verantwoordelijkheid van de teamleider OpStap dat er ook adequaat gehandeld wordt wanneer hij of zij niet aanwezig is. Dit betekent dat in het gehanteerde protocol van Oudezijds100 is opgenomen hoe deze vervanging geregeld is.

#### *Stap 2 Maatregelen ter opvang*

Maatregelen betreffende de opvang worden altijd in overleg met het slachtoffer getroffen.

De medewerker of vrijwilliger wordt onmiddellijk afgeschermd van hulpvragers (en collega's). Dit is de verantwoordelijkheid van de teamleider OpStap. Tevens wordt de medewerker of vrijwilliger door de teamleider OpStap (h)erkenning van het slachtofferschap geboden, inclusief daaruit resulterende ondersteuning.

Verder geldt het volgende:

- afspraken, diensten en andere belangrijke zaken worden indien nodig direct overgenomen;
- afhankelijk van de ernst van de situatie zorgt de teamleider OpStap voor begeleiding naar een arts, het ziekenhuis, politie, arbeidsdeskundige;
- bij verwondingen moeten mogelijke besmettingsrisico's voor de betrokkene(n) en/of omgeving worden vastgesteld; (zie ook nota *Regeling Melding Ongevallen en Beroepsziekten MOB*);
- collega's worden zo spoedig mogelijk ingelicht en krijgen de gelegenheid hun emoties over het gebeurde te uiten. De teamleider OpStap draagt zorg voor een verantwoorde en deskundige uitvoering van (een) dergelijke bijeenkomst(en), indien gewenst en nodig met behulp van ter zake

doende externe instellingen (bijvoorbeeld Slachtofferhulp, bedrijfsmaatschappelijk werk, Instituut voor Psychotrauma, politie). Het protocol moet voorzien in een duidelijke verwijspprocedure.

### *Stap 3 Aangifte bij de politie*

Indien de aard van het incident daartoe aanleiding geeft en/of indien dit vanwege de doelgroep wettelijk verplicht is, wordt altijd aangifte gedaan bij de politie. De teamleider OpStap is ervoor verantwoordelijk dat deze aantekening, indien nodig, ook daadwerkelijk geschiedt. Naast de strafrechtelijke afhandeling kan de medewerker of vrijwilliger aangeven een schadevergoeding te eisen. Dit is ofwel deel van het strafproces of vraagt om een afzonderlijke civielrechtelijk afhandeling of aanvraagprocedure bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven. De teamleider OpStap of verantwoordelijke personeelsfunctionaris staat de medewerker of vrijwilliger hierin ter zijde. Een claim inzake kosten in verband met langdurig ziekteverzuim, voor zover deze voor rekening van de werkgever komt, wordt door de medewerker of vrijwilliger (of teamleider OpStap) bij de dader neergelegd.

### *Stap 4 Arbodienst*

Afhankelijk van de ernst van de situatie regelt de teamleider OpStap, indien het slachtoffer dit wenst, meteen een eerste gesprek met de arbodienst. Meerdere gesprekken zijn mogelijk in overleg met de arbodienst en de teamleider OpStap. De kosten zijn voor rekening van de werkgever.

### *Stap 5 Maatregelen ten opzichte van de hulpvrager*

De hulpvrager wordt door de teamleider OpStap of diens vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk uitgenodigd voor een gesprek. Tijdens dit gesprek zullen de gebeurtenis en de mogelijkheden voor een verder traject op de werkplek uitdrukkelijk aan de orde komen. In dit gesprek moet blijken hoe het verdere verloop van het traject met deze cliënt zal zijn. Indien nodig en indien mogelijk wordt de cliënt overgeplaatst naar een andere instelling. Indien de situatie en aard van het incident hiertoe aanleiding geven kan besloten worden het traject met de cliënt te beëindigen.

### *Stap 6 (Vervolg) afspraken*

De teamleider OpStap neemt op de eerst volgende werkdag of indien noodzakelijk zo snel mogelijk contact op met de medewerker of vrijwilliger voor het maken van afspraken met betrekking tot:

- het doen van aangifte bij de politie;
- (vervolg) gesprekken bij de arbodienst;
- gesprekken met collega's en de teamleider OpStap;
- ziekmelding en ziekteverzuim;
- werkhervatting;
- werkaanpassing tijd, functie, werkplek;
- de verdere gang van zaken;
- de getroffen sancties tegen de betrokken cliënt.

### *Stap 7 Terugkeer in het team*

De teamleider OpStap begeleidt de terugkeer van de medewerker of vrijwilliger in het team. Hij of zij neemt daartoe eventueel maatregelen om dit proces te vergemakkelijken. Zo kunnen bijvoorbeeld enkele collega's als "vangrail" dienen en hun collega indien nodig de eerste weken bijstaan en opvangen.

### *Stap 8 Nazorg*

Het is de teamleider OpStap die **persoonlijk** het contact met het slachtoffer legt en de vinger aan de pols houdt. Tijdens deze nazorg dient de teamleider OpStap minimaal op de volgende momenten een gesprek aan te gaan (zie ook bijlage I):

- de dag na het incident. De teamleider OpStap stelt zich persoonlijk (lijfelijk) op de hoogte;
- na twee weken. De teamleider OpStap brengt opnieuw een bezoek;
- na twee maanden. Er vindt nogmaals een bezoek plaats.

Wanneer de teamleider OpStap inschat dat zijn/haar begeleiding van de medewerker of vrijwilliger niet toereikend is of dat het incident voor de medewerker of vrijwilliger van een dusdanige omvang is dat de teamleider OpStap deze niet kan begeleiden, is het raadzaam de medewerker of vrijwilliger door te verwijzen.



Als er negatieve gevolgen zijn en blijven na het incident, zal de teamleider OpStap, eventueel in samenwerking met de bedrijfsarts, de betrokkenen aanraden om professionele hulp te zoeken.

#### *Stap 10 Evaluatie*

Tijdens de eerstvolgende teamvergadering wordt er aandacht besteed aan de ontstane situatie en de vraag of en zo ja hoe deze voorkomen had kunnen worden. Indien nodig worden de afspraken omtrent samenwerking en veiligheid bijgesteld.

Wanneer de betrokken medewerker of vrijwilliger een oproep krijgt om te getuigen in een rechtszaak, welke het gevolg is van het bewuste incident, dan zorgt de directeur ervoor dat men, indien gewenst, ondersteuning en begeleiding krijgt.

Bij de opvang en nazorg wordt, afhankelijk van de situatie, ook aandacht geschonken aan de gezinsleden van het slachtoffer.

#### **5.4 Externe communicatie**

Wanneer de OpStap/ Inloop of Kruispost wordt geconfronteerd met journalistieke belangstelling voor een concreet geval van grensoverschrijdend gedrag, dan treedt uitsluitend de voorzitter van het commissie Publiciteit (zr. Lyke) als woordvoerder. Anderen in de organisatie hebben naar buiten toe een zwijgplicht zowel in verband met de privacy van de betrokkenen als in verband met de (inhoudelijke) belangen van de organisatie.

## 6. Materiële schade

Eventuele materiele schade aan eigendommen van de medewerker of vrijwilligers, voortvloeiend uit de incidenten als in deze regeling bedoeld worden, kunnen door Oudezijds100 bij de verzekering worden geclaimd.

Volgens artikel 7: 658 BW heeft een werkgever zorgplicht voor de veiligheid van de werkomgeving van de werknemer.

Wanneer de werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden schade lijdt, is de werkgever daarvoor aansprakelijk, tenzij deze aantoont dat hij zijn zorgplicht is nagekomen.

Conform dit artikel heeft de werkgever de zorg om: lijf, eerbaarheid en goed van de werknemer te beschermen. Onder deze verplichting valt de inrichting van lokalen waarin de werknemer de arbeid verricht, het geven van instructies en het toezicht houden op de naleving van voorschriften.

De medewerker of vrijwilliger kan, eventueel met ondersteuning van de teamleider OpStap (of Inloop of Kruispost), een uitkering aanvragen bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven voor de door hem/haar geleden materiele en/of immateriële letselschade (zie ook bijlage III). Dit kan indien er sprake is van geweldsdelicten waardoor de medewerker of vrijwilliger ernstig lichamelijk en/of geestelijk letsel heeft opgelopen.

In het verlengde hiervan is de verantwoordelijk van het onderdeel (OpStap, Inloop of Kruispost) verantwoordelijk voor het treffen van maatregelen met betrekking tot schadeloosstelling van medewerker of vrijwilligers en vrijwilligers die, niet verwijtbaar, schade aan zichzelf en/of goederen hebben opgelopen. De werknemer heeft een eigen verantwoordelijkheid in verband met de arbeid de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht te nemen en naar vermogen zorg te dragen voor de eigen veiligheid en gezondheid en die van anderen personen.

## 7. Psychische agressie

In de voorgaande hoofdstukken is in het bijzonder aandacht gegeven aan fysieke agressie. Een andere vorm van agressie waarmee de medewerker of vrijwilligers en vrijwilligers kunnen worden geconfronteerd is psychische agressie. Hieronder verstaan we: uitschelden, sarren, pesten, lastig vallen, treiteren, onder druk zetten.

Waar de medewerker of vrijwilligers en vrijwilligers voornamelijk mee in aanraking komen, is met psychisch geweld. Deze zijn verreweg het moeilijkst te hanteren omdat de grenzen van tolerantie niet voor een ieder gelijk zijn. Wat de een nog aankan, kan voor de ander reeds lang teveel zijn. Daarom zijn er duidelijke richtlijnen zodat een eenduidige handelwijze ontstaat binnen de stichting.

Psychische agressie is soms minder zichtbaar, kan zich soms in de vorm van een uitbarsting manifesteren maar kan ook heel subtiele vormen aannemen. Deze subtiele vormen houden meestal aan over een langere periode.

Bij (herhaaldelijke) psychische agressie worden de grenzen van het toelaatbare overschreden. Hieronder valt ook het verbaal dreigen met fysiek geweld. Dit is een mistig gebied gebleken waarbij de definitie van 'het toelaatbare' erg persoonlijk gekleurd is. Gekozen is om 'het toelaatbare' als volgt te definiëren: het toe- of aanspreken van de medewerker of vrijwilliger op een zodanige wijze dat door toon en intonatie gepoogd wordt de medewerker of vrijwilliger angst in te boezemen, te kleineren, intimiderend over te komen of de zin door te willen drijven.

De betreffende medewerker of vrijwilliger dient bij (herhaaldelijke) psychische agressie:

- Duidelijk aan te geven dat deze manier van bejegening de grens van het toelaatbare heeft overschreden. Een manier om dat te doen is door competent 'mee te veren' ('ik kan me best voorstellen dat je zo geïrriteerd bent, maar als je zo doorgaat heeft dit gesprek weinig zin en stop ik ermee')
- Duidelijk aangeven dat het continueren van deze wijze van bejegenen resulteert in beëindiging van het gesprek
- Bij continuering van deze wijze van bejegening het gesprek ook daadwerkelijk beëindigen
- Melding maken van verbale agressie door adequate registratie.
- Eventueel in formele bijeenkomsten (interview, werkbegeleiding) meegemaakte psychische agressie te bespreken

Daarbij is het van belang voor medewerker of vrijwilligers en vrijwilligers om zich te realiseren waarom een cliënt dit agressieve gedrag laat zien, op een bepaalde wijze uiting geeft aan zijn gevoelens. Vaak gaat het om automatische gedragingen waar sommige hulpvragers zich niet eens bewust van zijn of hebben het nodig om stoom af te blazen na een teleurstelling. Het benoemen van het gedrag kan soms al genoeg zijn om de-escalerend te werken. Daarom is het van belang om het gedrag in de context van de cliënt te zien en daarbij de persoonlijke grens en de organisatiegrenzen scherp in de gaten te houden. Eén consequente lijn naar hulpvragers trekken schept veiligheid en duidelijkheid.

## Bijlage I Checklist opvang

### *Dezelfde dag:*

- Verhaal laten vertellen
- Emotioneel steunen
- Praktische zaken regelen, zoals: informeren thuisfront, regelen werk, vervoer etc.

### *Dag later:*

- Verhaal laten vertellen en navragen
- Emotioneel steunen
- Informeren over reacties eerste nacht
- Navragen hoe het thuis ging
- Informeren over verwerking en verwerkingsreacties
- Informeren over mogelijke reacties uit omgeving (werk en privé)
- Bespreken of, en op welke wijze werk wordt hervat.

### *14 dagen later:*

- Verhaal laten vertellen en navragen
- Navragen verloop verwerking en daar uitleg over geven
- Bespreken reacties uit omgeving (werk en privé)

### *2 maanden later:*

- navragen verloop verwerking
- bespreken van veranderingen die zich hebben voorgedaan in:
  - werk
  - privé-leven
  - persoonlijke waarden
- bij stagnaties in verwerkingsproces (Post-Traumatisch Stress Syndroom): doorverwijzen.

De emotionele verwerking:

### **PTSS(Post Traumatisch Stress Syndroom)-klachten (na 2 – 3 maanden)**

#### *Herbelevingen, ten minste één van de volgende:*

- Zich opdringende, pijnlijke herinneringen
- Herbelevingen
- Nachtmerries
- Psychische ontredde bij traumagerelateerde stimuli

#### *Gevoelsmatige inperking, ten minste drie van de volgende*

- Vermijdingsgedrag
- Aspect trauma niet herinnert
- Interesseverlies
- Onthechting/vervreemdingsgevoelens
- Emotionele dofheid
- Gevoel geen toekomst te hebben

#### *Verhoogde waakzaamheid / prikkelbaarheid, ten minste twee van de volgende:*

- Inslaap / doorslaapproblemen
- Prikkelbaarheid / woede-uitbarsting
- Concentratiestoornissen
- Verhoogde waakzaamheid
- Versterkte schrikreacties
- Fysiologische reacties bij traumagerelateerde stimuli

**Verwerkingsschema:**

Voorspelbaar  
Beheersbaar  
Rechtvaardig  
Billijk  
Onkwetsbaar



**WEERBAAR**

Geen gevoel  
Geen emoties  
Helder bewustzijn  
Lichamelijk krachtig  
Lenig

**KWETSBAAR**

**HERBELEVEN**

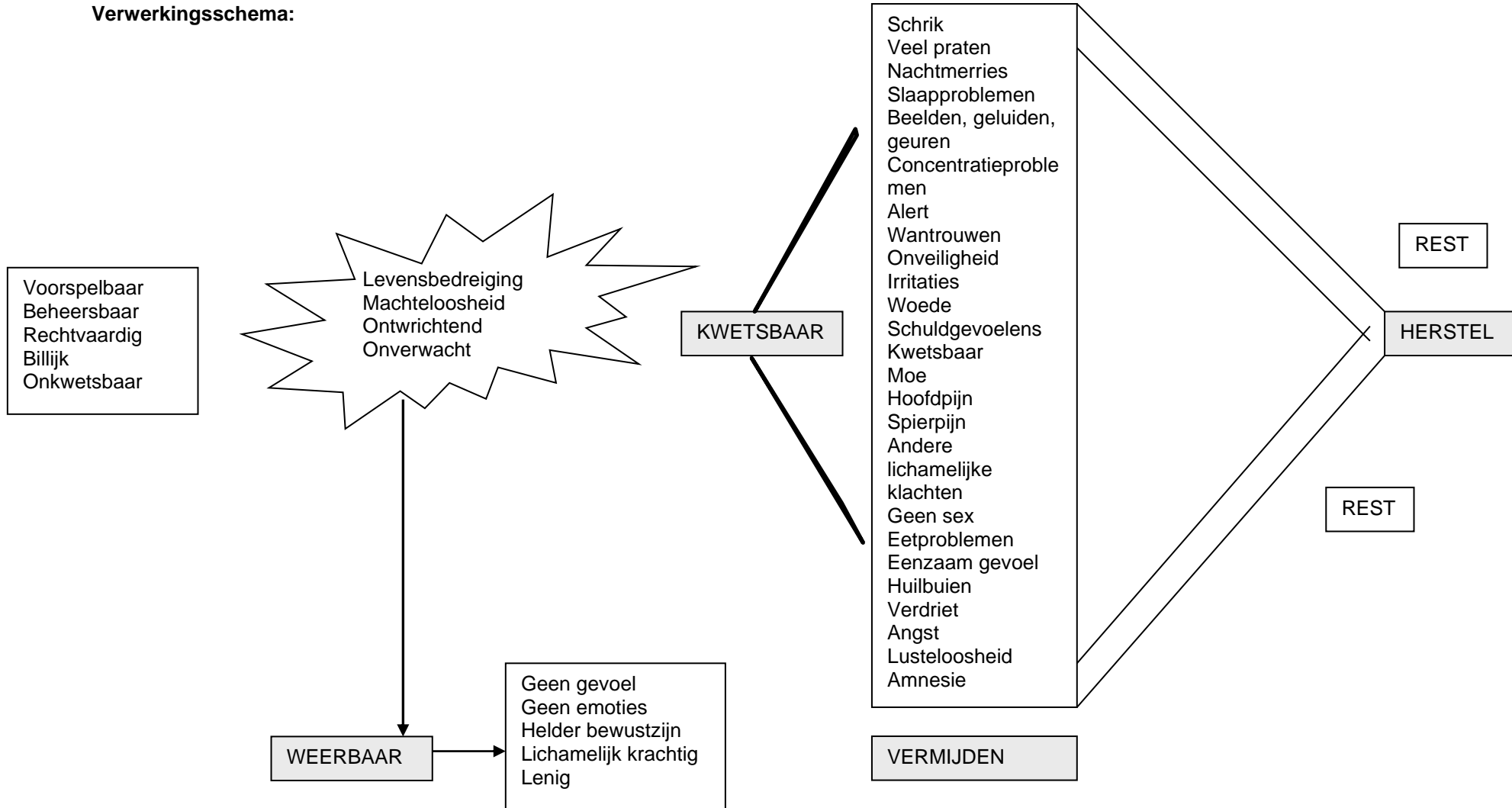
- Schrik
- Veel praten
- Nachtmerries
- Slaapproblemen
- Beelden, geluiden, geuren
- Concentratieproblemen
- Alert
- Wantrouwen
- Onveiligheid
- Irritaties
- Woede
- Schuldgevoelens
- Kwetsbaar
- Moe
- Hoofdpijn
- Sierpijn
- Andere lichamelijke klachten
- Geen sex
- Eetproblemen
- Eenzaam gevoel
- Huilbuien
- Verdriet
- Angst
- Lusteloosheid
- Amnesie

**VERMIJDEN**

REST

**HERSTEL**

REST





### **Bedreiging:**

Is betrokkene in woord of gebaar bedreigd met fysiek geweld, de dood of gijzeling? **Ja/nee**

Zo ja, waar bestond die dreiging uit?

verbaal geweld

vuist       lichaam       mes       pistool       ander voorwerp

bedreiging van huis en haard nu of in de toekomst

anderszins, namelijk

### **Geweld:**

Wat was de aard van het fysieke geweld?

slaan                       krabben

schoppen                 steken

gooien                     schieten

wurgen                    bijten

vasthouden               knijpen

anderszins namelijk: .....

Wat was de aard van het psychische geweld?

Seksuele intimidatie

Schelden

Pesten/Bespotting

Discriminatie

Chantage

Manipulatie/Intimidatie

anderszins namelijk: .....

**Is er (mogelijk) sprake van besmettingsgevaar? zo ja welke:**

.....

.....

---

**Vragen t.a.v. (genomen) maatregelen / acties / afspraken**

1. Is de cliënt een sanctie opgelegd? **ja / neen**
2. Zo ja, welke sanctie? .....
3. Zo neen, waarom niet? .....
4. Is aangifte gedaan bij de politie? **ja / neen**  
Zo nee, waarom niet? .....
5. Zo ja, op welke datum en door wie? .....
6. Zijn er andere acties ondernomen? (dokter/ziekenhuis raadpleging / arbodienst / betrokkene naar huis gestuurd, etc. etc.
7. Was agressief gedrag van deze cliënt bekend? **ja / neen**
8. Zo ja, welke (veiligheids)maatregelen zijn gemaakt c.q. genomen?  
.....  
.....
9. Indien geen (veiligheids)maatregelen zijn gemaakt / genomen waarom niet?  
.....  
.....

---

Datum van deze registratie:

Handtekening invuller

**Graag dit formulier binnen 7 dagen na incident overhandigen aan br Rik. Een exemplaar in map arbeidsinspectie / incidenten (archieff kantoor Smirna)**



## Bijlage III Schadefonds geweldsmisdrijven

### 1) Algemeen

Het schadefonds Geweldsmisdrijven is ingesteld bij Wet in 1975. Bij het SG kunnen slachtoffers van opzettelijk gepleegde geweldsdelicten die ernstig lichamelijk en/of geestelijk letsel hebben opgelopen een uitkering aanvragen voor de door hen geleden materiële en/of immateriële letselschade. Het SG is dus geen verzekeringsmaatschappij maar een bij wet ingesteld fonds dat een uitkering naar redelijkheid en billijkheid vaststelt. Deze uitkering hoeft geen volledige schadevergoeding te zijn en kan dan ook afwijken van het zelf berekende schadebedrag.

### 2) Voorwaarden

Wil men als slachtoffer voor een uitkering in aanmerking komen, dan dient aan de volgende voorwaarden te zijn voldaan:

Het dient een geweldsmisdrijf te betreffen dat opzettelijk is gepleegd.

Het gaat dus om misdrijven waarbij geweld tegen personen is gebruikt, zoals mishandeling, diefstal met geweld, misdrijven tegen het leven en misdrijven waarbij iemand tot een bepaalde handeling wordt gedwongen zoals bij verkrachting of ontucht. Ook vrijheidsberoving kan als een geweldsmisdrijf aangemerkt worden.

Opzet betekent dat de dader willens en wetens handelt. Zo heeft een timmerman die roekeloos aan het werk is en iemand met zijn hamer verwondt, wel schuld aan het ongeval, maar er is geen sprake van opzet.

- a. Het geweldsmisdrijf moet in Nederland zijn gepleegd.
- b. Er moet door het misdrijf ernstig lichamelijk en/of geestelijk letsel zijn veroorzaakt. Als ernstig letsel is aan te merken:
  - letsel dat met levensgevaar gepaard is gegaan;
  - letsel dat blijvende gevolgen heeft (ook wanneer de blijvende gevolgen alleen van psychische aard zijn);
  - letsel ten gevolge waarvan het slachtoffer meer dan zes weken arbeidsongeschikt is geweest, dan wel de dagelijkse werkzaamheden niet heeft kunnen verrichten.

Uit bovenstaande blijkt dat indien door het misdrijf uitsluitend ernstig geestelijk letsel is ontstaan, ook voldaan is aan de voorwaarde ernstig letsel. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij verkrachting.

Letsel aan het gebit geldt over het algemeen niet als ernstig letsel, daar met de huidige tandheelkundige technieken de meeste beschadigingen zonder verlies van functie kunnen worden hersteld en dus geen sprake is van blijvend letsel. Uitzondering hierop kunnen zeer langdurige en pijnlijke tandheelkundige behandelingen zijn. Indien er twijfel bestaat of sprake is van ernstig letsel, kan men het beste even met een jurist van het Schadefonds overleggen.

Het letsel dient schade te hebben veroorzaakt die niet op andere manier kan worden vergoed, zoals door de dader of de verzekering.

Een uitkering is niet mogelijk als de schade zonder bezwaar door het slachtoffer zelf kan worden gedragen. Deze voorwaarde wordt doorgaans alleen met betrekking tot de materiële schade toegepast. Een uitkering wordt niet toegekend of op een lager bedrag vastgesteld als de schade mede aan het slachtoffer zelf te wijten is. Er wordt van uitgegaan dat iemand die zich onnodig in een gevaarlijke situatie begeeft of zelf als eerste geweld gebruikt, er rekening mee moet houden dat (ook) tegen hem geweld wordt gebruikt.

### 3) Termijn

Het dient een misdrijf te betreffen met een pleegdatum na 1 januari 1973.

- Een misdrijf gepleegd na 1 januari 1994 dient binnen drie jaar te worden ingediend.
- Bij nabestaanden geldt als peildatum de datum van overlijden, daarna gaat de termijn lopen.

Een verzoek dat na deze termijnen is ingediend, wordt toch in behandeling genomen als blijkt dat de verzoeker zelf redelijkerwijs niets aan de overschrijding kon doen. In de praktijk is veelal sprake van een overschrijding waaraan verzoeker niets kon doen, indien hij niet van het bestaan van het Schadefonds op de hoogte is gebracht door bijvoorbeeld politie of Bureau Slachtofferhulp. Verzoeken gepleegd na 1 januari 1973 (art. 23 Wet) komen dan ook nog steeds voor een uitkering in aanmerking, indien de termijnoverschrijding tenminste niet aan de verzoeker te wijten is.

Indien de overschrijding van de termijn aan een deskundig gemachtigde is toe te rekenen, is deze veelal aansprakelijk voor de door zijn toedoen door cliënt geleden schade. Het Schade fonds keert in dit geval niet uit. Het Schadefonds zal doorgaans wel bereid zijn de omvang van de schade te onderzoeken, zodat het slachtoffer een duidelijke vordering heeft wegens de gemaakte beroepsfout. De deskundig gemachtigde zal veelal tegen aansprakelijkheid voor beroepskosten verzekerd zijn.

#### **4) Letselschade**

Alleen de letselschade die het directe gevolg is van het letsel komt voor uitkering in aanmerking. Zo zal bij een gewelddadige beroving niet de schade door diefstal van geld en papieren vergoed worden, maar wel de schade die ontstaat door bijvoorbeeld het breken van een been. Dit voorschrift wordt niet zo stringent toegepast dat bijvoorbeeld beschadigde kleding of bril buiten beschouwing blijven. Er zijn twee soorten schade terzake waarvan het Schadefonds een uitkering kan doen, te weten:

- materiële schade  
Dit is de geldelijke schade die het slachtoffer heeft geleden of nog zal lijden, zoals inkomstenderving, ziektekosten en kosten van huishoudelijke hulp.
- immateriële schade  
Dit is het verlies van levensvreugde, verdriet of pijn (smartengeld).

#### **5) Maxima**

Materieel:

Maximum € 11.345 bij misdrijven gepleegd voor 1 januari 1994, maximum € 22.690 bij misdrijven na 1 januari 1994.

Immaterieel:

Maximum € 4.538 bij misdrijven voor 1 januari 1994, maximum € 9.076 bij misdrijven na 1 januari 1994.

Indien sprake is van ernstig letsel en aan de overige voorwaarden is voldaan, zal altijd een bedrag aan immateriële schade uitgekeerd worden, behalve bij nabestaanden.

#### **6) Schadeposten**

Hieronder wordt om een idee te geven een niet-uitputtende lijst van schadeposten genoemd, waarvoor het Schadefonds een uitkering kan toekennen.

- Geneeskundige en tandheeskundige hulp.
- Kosten in verband met de verwerking van het gebeuren, zoals een cursus zelfverdediging of psychotherapie.
  - Hulp in de huishouding.
  - Kosten verband houdend met bijzondere voeding.
  - Reis- en vervoerskosten.
  - Verhuiskosten.
  - Extra telefoonkosten, door bijvoorbeeld geheim nummer en telefoontjes naar arts.
  - Kosten ter beveiliging huis of persoon, zoals aanleg van sloten en aanschaf van waakhond.
  - Inkomstenderving door bijvoorbeeld gemiste promotiekansen, ander werk, studievertraging waardoor iemand later dan verwacht aan het werk komt, gemist overwerk, kinderoppas, enz.

#### **7) Nabestaanden**

Indien het slachtoffer van het misdrijf als gevolg hiervan is overleden, kunnen ook de directe nabestaanden een verzoek doen, maar dan alleen als zij voor hun levensonderhoud van het slachtoffer afhankelijk waren, zulks met uitzondering van begrafeniskosten, die wel altijd voor een uitkering in aanmerking kunnen komen. Alleen de materiële schade die het directe gevolg is van het overlijden komt voor uitkering in aanmerking. Een uitkering wegens de geleden immateriële schade aan nabestaanden is niet mogelijk. Uiteraard geldt ook hier dat geen uitkering wordt verstrekt indien de schade op andere manier kan worden vergoed. Denk bij begrafeniskosten bij voorbeeld aan een afgesloten begrafenisverzekering en aan nabetaald salaris. Bij overlijden van een persoon die inkomsten genoot, wordt normaliter het salaris van de lopende maand plus van twee extra maanden door de werkgever betaald. Voorzover het een uitkering betreft betaald door de uitkerende instantie, wordt met ingang van 1 januari 1997 slechts één maand uitbetaald. De overlijdensuitkering moet door de rechthebbende nabestaande zelf worden aangevraagd. Het Schadefonds gaat ervan uit dat met deze gelden lopende kosten zoals begrafeniskosten worden voldaan en brengt dit dan ook in mindering op een eventuele uitkering.

## 8) Aangifte

Het doen van aangifte is geen vereiste voor het indienen van een verzoek. Doch wanneer geen aangifte is gedaan, zal op een andere manier aannemelijk moeten worden dat een opzettelijk geweldsmisdrijf is gepleegd. In de praktijk geeft dit veelal problemen. Getuigenverklaringen of verklaringen van deskundigen over het letsel kunnen uitkomst bieden.

De wet op het Schadefonds Geweldsmisdrijven verlangt overigens niet dat de dader wordt veroordeeld. Zo kan een uitkering ook worden toegekend als de verdachte is vrijgesproken of als de dader onbekend is gebleven. Het is voldoende als aannemelijk is dat het letsel door een opzettelijk gepleegd geweldsmisdrijf is veroorzaakt. Dit moet wel enigszins geobjectiveerd kunnen worden: de enkele verklaring van verzoeker is onvoldoende.

## 9) Verzoek

Een verzoek om een uitkering dient schriftelijk te worden ingediend. Men kan direct telefonisch het uitgebreid inlichtingenformulier aanvragen en invullen. Als men nog niet dit formulier wil invullen, maar wel de termijn veilig wil stellen, kan men een kort aanmeldingsformulier sturen. Na ontvangst van dit inlichtingenformulier wordt door het Schadefonds de omvang van de materiële en immateriële schade nader onderzocht. Hiertoe worden vaak aan derden, zoals politie, behandelend arts en belastingdienst, inlichtingen gevraagd.

## 10) Beslissing

Het verzoek om een uitkering wordt uiteindelijk beoordeeld door de Commissie Schadefonds Geweldsmisdrijven. Deze commissie, die met het beheer van het Schadefonds is belast, bestaat uit vijf leden. Deze commissie vergadert zesmaal per jaar. In de beslissing wordt melding gemaakt van de gronden waarop een verzoek geheel of gedeeltelijk wordt toe- of afgewezen. Zaken van eenvoudige aard kunnen wekelijks ter beslissing aan de enkelvoudige kamer worden voorgelegd. Hierdoor wordt de afhandeling versneld.

## 11) Afdoeningstermijnen

De afdoeningstermijn bedraagt gemiddeld een jaar.

## 12) Gehele of gedeeltelijke afwijzing van de aanvraag

Indien een verzoek geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen op grond van medeschuld, dan moet eerst het oordeel van verzoeker op dat punt worden ingewonnen.

## 13) Schalen immateriële schade (schadelijst 2021, schadefonds)

De letselcategorieën en bijbehorende uitkeringen

- Categorie 1 > € 1.000,-
- Categorie 2 > € 2.500,-
- Categorie 3 > € 5.000,-
- Categorie 4 > € 10.000,-
- Categorie 5 > € 20.000,-
- Categorie 6 > € 35.000,-

De commissie stelt in redelijkheid en billijkheid een bedrag tussen € 454 en € 9.076 vast. De belangrijkste factor bij de bepaling van de omvang van immateriële schade is de aard van het lichamelijke en/of psychische letsel. In de zaken die het Schadefonds Geweldsmisdrijven behandelt zijn hierbij ook aard en omstandigheden van het misdrijf van belang.

Andere factoren zijn:

persoonskenmerken van het slachtoffer (b.v. leeftijd, psychische structuur);

- individuele omstandigheden (b.v. vroegere ervaringen, het verlies van een baan, de onmogelijkheid de favoriete hobby's uit te oefenen);
- de directe gevolgen van het letsel (b.v. pijn, lange duur van herstel, tijd van verpleging in het ziekenhuis).

Voorbeelden van de categorieën:

1. Fractuur van duim of wijsvinger, fractuur van het borstbeen, oppervlakkige messteekwond van de buikhuid, ontsierende littekens t.g.v. mes/glas, lichte hersenschudding, tijdelijke gedeeltelijke uitval van het gezichtsvermogen, fractuur met neus met operatieve behandeling, verlies van meer dan één frontaal gebitselement;

2. perforatie van een trommelvlies, waarna een blijvend geruis resteert, fractuur van een oogkas (met operatieve behandeling), polsfractuur, leverletsel, n-iltletsel, fractuur aan bekken, fractuur aan onderkaak (zonder operatieve behandeling);
3. zware hersenschudding, fractuur van de onderkaak (met operatieve behandeling), fractuur van bovenkaak (zonder operatieve behandeling), polsfractuur met operatieve behandeling, enkelfractuur, niet operatief behandeld en ongecompliceerd genezen; aangezichtsverwonding met als gevolg een paralyse, blijvende gedeeltelijke uitval van de visus aan één oog, blijvend verlies van reuk/smaak, fractuur van bovenkaak met operatieve behandeling, verlies of ernstige functiebeperking van duim en/of wijsvinger van de niet-dominante hand, totale verwijdering van de milt, beschadiging van een nier gepaard gaande met functieverlies;
4. zware hersenschudding met voorbijgaande posttraumatische epilepsie, totale blijvende uitval van de visus in één oog, geheel functioneel verlies van één oor, verlies of ernstige functiebeperking van duim en/of wijsvinger van de dominante hand, longweefselbeschadiging met daardoor beperking van de longcapaciteit, perforatie van de darm met aanleg tijdelijke stoma;
5. zware hersenschudding met blijvende posttraumatische epilepsie, fracturen van schedel met impressie en daardoor blijvende uitvalsverschijnselen, functioneel en anatomisch verlies van één oog met daarbij ernstige ontsiering van het gezicht, perforatie darm met aanleg blijvende stoma, beschadiging van de inwendige geslachtsorganen, besmetting met hepatitis, onder- en bovenbeenamputatie;
6. functioneel verlies van beide oren of het resterende oor, verlies van (een belangrijk deel) van de arm, beschadiging van de inwendige geslachtsorganen gepaard gaande met blijvend functieverlies, fractuur van meer dan één wervel en beschadiging van het ruggenmerg met uitval vanaf borstniveau;
7. functioneel al of niet gecombineerd met het anatomisch verlies van het resterende oog bij een voordien éénogige, dwarslacsie op cervicaal (=hals) niveau, d.w.z. verlies van gevoel en motoriek vanaf halsniveau naar beneden, verlies van (belangrijke) delen van beide armen, besmetting met HIV, fracturen van meer dan één wervel en beschadiging van het ruggenmerg met uitval vanaf halsniveau.

#### **14) Voorlopige uitkering**

In verband met de lange duur van afhandeling van zaken dient gewezen te worden op de mogelijkheid een voorschot of voorlopige uitkering aan te vragen.

Uiteraard dient dan wel vast te staan dat het slachtoffer aan alle voorwaarden voldoet. Alleen de omvang van de schade hoeft nog niet vast te staan.

Deze voorschotbetaling wordt gedaan op algemene titel en wordt bij de vaststelling van de einduitkering daarop in mindering gebracht.

Een verzoek om een voorlopige uitkering kan op ieder moment van de procedure worden ingediend. Wel moet het verzoek met redenen omkleed zijn: goed duidelijk moet zijn dat in deze zaak niet gewacht kan worden tot de normale afdoening van de aanvraag.

#### **15) Bezwaar**

Indien de aanvrager het niet eens is met de beslissing, kan binnen zes weken een verzoekschrift worden ingediend bij het Gerechtshof te Den Haag. Indien het Gerechtshof oordeelt dat het bezwaarschrift terecht is ingediend en derhalve wel een uitkering dan wel een hogere uitkering had behoren te worden toegekend, wordt de zaak door het Gerechtshof terugverwezen naar de commissie, die met inachtneming van hetgeen het Gerechtshof heeft vastgesteld, een nieuwe beslissing dient te nemen.

#### **16) Adres Schadefonds Geweldsmisdrijven**

Schadefonds Geweldsmisdrijven  
Kneuterdijk 1  
2514 EM Den Haag  
070-4142000  
info@schadefonds.nl