


**Nr. 5 Screendump “Toolbox agressie, geweld en schokkende gebeurtenissen”**

http://coaportal/kenhetcoo/Toolbox%20agressie,%20geweld%20en%20schokkende%20gebeurtenissen/Pages/default.aspx

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

COA  Welkom Beckun, 4a van | Mjn profiel | Mjn koppelingen

Ale Sites  Geavanceerd zoeken

COAportal Actueel Over het COA Ons werk Services **In het COA** Interactief

Personeelontwikkeling  
Medezeggenschap  
Vrijwilligers  
Herplaatsing  
Hirn-visie  
P-Handboek  
Ziekteverzuim  
COA Employability Center  
Signaleren mensenhandel en mensensmokkel  
Toolbox agressie, geweld en schokkende gebeurtenissen

COAportal > In het COA > Toolbox agressie, geweld en schokkende gebeurtenissen

## Welkom op de pagina "Toolbox agressie, geweld en schokkende gebeurtenissen".

Deze 'toolbox' geeft jou een overzicht van alle handvaten die je als medewerker kunt gebruiken om je eigen veiligheid en die van jouw collega's te vergroten bij agressie en geweld tegen medewerkers en bij de confrontatie met schokkende gebeurtenissen. In de toolbox vind je de volgende informatie:

Hetsing

Algemeen

- Expertisecentrum Veilige Publieke Taak
- Instituut voor Psychotrauma


Preventie

- Eenduidige landelijke afspraken
- Handreiking voor een effectief veiligheidsbeleid
- Beleidsplan agressie en geweld
- Format locatiespecifiek beleidsplan agressie en geweld
- COA norm
- Methodisch begeleiden
- Trainingen

Interventie

- Protocol (richtlijnen) agressie en geweld
- Alcohol, drugs en agressie
- Aanvalsbeleid
- ROV beleid

Contact

Vragen over deze site, neemt dan contact op met 

http://coaportal/kenhetcoo/Toolbox%20agressie,%20geweld%20en%20schokkende%20gebeurtenissen/Pages/default.aspx

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Het zorg

- P-handboek
- NP stresstest
- NP zelfscan
- Registratieformulier agressie en geweld
- Registratieformulier schokkende gebeurtenissen

## Inleiding

De medewerkers zijn een essentiële schakel in het garanderen van de veiligheid van de locaties en bewoners. Daarbij biedt het COA een veilig werkpakket voor de medewerkers. Adequaat en professioneel handelen in de preventie van en tijdens onveilige situaties staat hierbij centraal.

Naast het faciliteren van professioneel handelen tijdens onveilige situaties heeft het COA als werkgever ook de verantwoordelijkheid om nazorg te bieden als de onveilige situatie zo'n impact op de medewerker heeft dat het zijn/haar functioneren negatief beïnvloed. Hier kan de werkgever alleen invulling aan geven als de medewerker ook de verantwoordelijkheid neemt voor zijn eigen handelen en beleven. Deze toolbox biedt alle tools en documenten aan die binnen het COA worden gebruikt om bovenstaande doelen te realiseren.

## Algemeen

### Expertisecentrum Veilige Publieke Taak

Werknemers met een publieke taak krijgen met grote regelmaat te maken met agressie en geweld tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Dit is onacceptabel. Het expertisecentrum Veilige Publieke Taak adviseert, informeert en ondersteunt werkgevers met een publieke taak, opdat hun werknemers zonder beletsel hun werk kunnen uitvoeren. [Voor meer informatie klik hier](#).

### Instituut voor psychotrauma

Hun missie is om de lange termijn partner te zijn van het COA, waarbij zij ons zodanig equiperen en waar nodig ondersteunen, dat de gevolgen van schokkende gebeurtenissen voor de werknemers beperkt blijven, waardoor een normale bedrijfsvoering zoveel mogelijk gewaarborgd is. [Voor meer informatie klik hier](#).

Voor contactgegevens, raadpleeg de Inkoopwijzer, ook om te zien wat het COA bij het NP heeft ingetocht. [Klik hier](#).

← http://coaportal/kenhetcoa/Toolbox%20agressie,%20geweld%20en%20schol.kenda%20geburtenissen/Pages/default.aspx

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

## Preventie

**Eenduidige landelijke afspraken**  
Dit zijn de landelijke afspraken vanuit de overheid over hoe er aangetakent wordt tegen agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak. Dit is de basis van waaruit we denken. Agressie tegen COA-personeel is geen intern issue alleen. Wij representeren de overheid en mogen respect afdwingen. Medewerkers met een publieke taak worden hierin extra ondersteund. Voor de folder klik [hier](#).

**Handreiking voor een effectief veiligheidsbeleid**  
Deze uitgave van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak beschrijft de 8 maatregelen die een organisatie dient te nemen om agressie en geweld tegen medewerkers tegen te gaan. Deze maatregelen zijn ook in de COA documenten terug te vinden. Voor de folder van het EVPT klik [hier](#).

**Beleidsplan agressie en geweld**  
In dit plan staan de grote lijnen beschreven van het beleid van het COA omtrent agressie, geweld tegen medewerkers. Dit is de basis waar alle andere tools uit de toolbox op zijn gebaseerd. Om het plan te openen klik [hier](#).

**Format locatiespecifiek beleidsplan agressie en geweld**  
Met dit format kan elke locatie toetsen of zij voldoende hebben ingericht om agressie en geweld tegen medewerkers tegen te gaan. Om het format te openen klik [hier](#).

Het gedrag dat COA-medewerkers bij het uitvoeren van hun taak niet accepteren is gebaseerd op het Wetboek van Strafrecht en maatschappelijk geaccepteerde normen en waarden. Deze norm is opgenomen op pagina 7 van het beleidsplan. Om het beleidsplan te openen klik [hier](#).

**Methodisch begeleiden**  
In de begeleidingsvisie en methodiek van het COA is vroegsignalering een speerpunt. Het kennen van de bewijzer en het methodisch in kaart brengen van deze kennis vergroot de mogelijkheid frustratie en/of boosheid te signaleren en vergroot de interventiebereik van de medewerker bij escalatie.

Ook het corrigeren van onacceptabel gedrag is een onderdeel van de begeleidingsmethodiek. Voor meer informatie klik [hier](#).

**Trainingen**  
Het COA biedt diverse trainingen aan die gericht zijn op de preventie, interventie en nazorg bij incidenten. Check de COA portal voor het meest actuele aanbod of overleg met je leidinggevende welke behoefte er is aan training van jou en/of je team.

← http://coaportal/kenhetcoa/Toolbox%20agressie,%20geweld%20en%20schol.kenda%20geburtenissen/Pages/default.aspx

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

## Interventie

**Protocol (richtlijnen) Agressie en geweld**  
Dit protocol beschrijft veel voorkomende scenario's en biedt een scala aan handelingsmogelijkheden. Het document is te gebruiken om als team in gesprek te gaan en afspraken te maken over hoe te handelen bij agressie-incidenten. Bij agressietrainingen kunnen de scenario's worden gebruikt als ze aangepast worden op de feitelijke situatie van de betreffende locatie. Voor het document klik [hier](#).

**Alcohol en drugs en agressie**  
Onder de titel 'De juiste snaar' is een onderzoeksrapport verschenen over de effectieve benadering van agressieve mensen onder invloed van alcohol en drugs. Voor het rapport klik [hier](#).

**Aangiftebeleid**  
Het aangiftebeleid bij agressie tegen medewerkers met een publieke taak is door de overheid vastgesteld. Het is geen intern COA-beleid. Bij aangifte van agressie en geweld tegen medewerkers is het van belang te melden dat het gaat om een aangifte binnen het kader van VPT. Mocht er verschil van mening ontstaan tussen politie en locatie kan altijd contact opgenomen worden met Bureau Veiligheid van het COA voor advies. Voor de brochure klik [hier](#) of raadpleeg de factsheet van BZK en V&J klik [hier](#).

**ROV-beleid**  
Dit beleid is primair bedoeld om het gedrag van aangevergers te beïnvloeden/om te buigen. Sanctiëren middels dit instrument kan effect hebben en is zeker ook een signaal dat bepaald gedrag niet wordt getolereerd. Voor het ROV beleid klik [hier](#).

## Nazorg

**P-Handboek**  
Op deze pagina op de COA-portal staan diverse tips en links over de nazorg bij schokkende gebeurtenissen. Elke situatie is daarbij anders en het is aan de leidinggevende om te bepalen welke maatregelen in welke situatie toepasbaar zijn. Advies van het Instituut voor Psychotrauma is altijd mogelijk en vaak ook wenselijk. Om direct naar het P-handboek te gaan klik [hier](#).

**IVP stresstest**  
Dit is een eenvoudige test die elke medewerker kan gebruiken om te meten hoe groot de impact van een bepaald incident op hem/haar is. De pagina is vrij toegankelijk. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker om zelf in te schatten in hoeverre een incident impact heeft op zijn/haar functioneren en aan de bel te trekken als hiervan sprake is. Om de stresstest te openen klik [hier](#).

**IVP zelfscan**

http://coaportal/kenhetcoa/Toolbox/%20agressie,%20geweld/%20Der%20schokkende%20gebeurtenissen/Pages/default.aspx

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

**NP stresstest**  
Dit is een eenvoudige test die elke medewerker kan gebruiken om te meten hoe groot de impact van een bepaald incident op hem/haar is. De pagina is vrij toegankelijk. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker om zelf in te schatten in hoeverre een incident impact heeft op zijn/haar functioneren en aan de belte trekken als hiervan sprake is. Om de stresstest te openen klik [hier](#).

**NP zelfscan**  
Deze tool kan de leidinggevende gebruiken vanuit de rol van werkgever. Een leidinggevende moet willen weten in hoeverre de medewerkers last ondervinden van agressie, geweld en schokkende gebeurtenissen. Dit is van belang voor de inzetbaarheid en belastbaarheid van de medewerkers en het team. De zelfscan is een goede tool om de verwerkingsvoortgang van schokkende gebeurtenissen te monitoren. Het is een uitgebreide stresstest die alleen toegankelijk is met een toegangscode. De leidinggevenden kunnen de toegangscode aanvragen. Indien de medewerker of leidinggevende dit wenst kan deze zelfscan gebruikt worden. Het resultaat wordt per mail aan de invuller en leidinggevende verstuurd. Op een later tijdstip ontvangen de invuller en leidinggevende een reminder om opnieuw te toetsen hoe de medewerker er voor staat. Deze zelfscan is niet vooraf in te zien en is een extra tool die het NP aanbiedt. Voor meer informatie klik [hier](#).

**Registratieformulier agressie en geweld**  
Vanuit de arbo wet is de werkgever (locusmanager, unitmanager) verplicht een registratie bij te houden van agressie en geweld tegen medewerkers. Vanuit het programma Vrije Publieke Taak heeft het COA een formulier ontwikkeld dat hiervoor gebruikt kan worden. Naast het zorgvuldig afhandelen van een agressie-incident tegen medewerkers kan het slachtoffer van agressie en geweld dit formulier gebruiken om de eigen ervaring te beschrijven. In dit formulier wordt zowel gevraagd naar de feitelijke gegevens als naar de persoonlijke beleving. De medewerker houdt dit formulier in eigen beheer maar kan ermee wel communiceren naar leidinggevende en team. Het gaat in dit formulier niet om het correct registreren van het incident want dat gebeurt in EIS. Het gaat hier om het vastleggen van de impact op de medewerker. Om direct naar het formulier te gaan klik [hier](#).

**Registratieformulier schokkende gebeurtenissen**  
Dit formulier dient hetzelfde doel als het formulier voor agressie en geweld maar kan gebruikt worden bij alle overige schokkende gebeurtenissen waar de medewerker niet zelf direct slachtoffer is. Om direct naar het formulier te gaan klik [hier](#).