Nederlandse Arbeidsinspectie
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

Centrum voor Transculturele Psychiatrie Veldz
T.a.v. [redacted]
Postbus 20
7707 ZG BALKBRUG

Nederlandse Arbeidsinspectie

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
www.NLArbeidsinspectie.nl

Contactpersoon
Meldingen informatiecentrum
T + 31(0)70 333 6383

Onze referentie
[redacted]

Datum 11 oktober 2023
Betreft Waarschuwing

Geachte [redacted]

Op maandag 7 november 2022 zijn arbeidsinspecteurs [redacted] gestart met een onderzoek na aanleiding van het dodelijk arbeidsongeval dat op 5 november [redacted] op het adres Ommerweg 65, 7707 AT te Balkbrug had plaats gevonden.

In eerste instantie betrof het een strafrechtelijk onderzoek waarbij er onderzoek werd gedaan naar een mogelijke overtreding van de werkgever, C.T.P. Veldzicht, naar artikel 32 van de Arbowet. Uiteindelijk is door de officier van justitie, mr. [redacted], besloten het onderzoek te laten overgaan naar een bestuursrechtelijke afhandeling waarbij C.T.P. Veldzicht als overtreder werd aangemerkt.

Om onderzoek te kunnen doen naar dit agressie- en geweldsincident zijn er documenten bij Veldzicht gevorderd. Er zijn zeventien medewerkers van Veldzicht gehoord als getuige. Zij zijn onder andere bevraagd over het agressie en geweldsbeleid van de organisatie. Onder de zeventien medewerkers bevonden zich de twee slachtoffers, OR-leden, sociotherapeuten, sociotherapeutisch medewerkers, hoofd behandelaar, medewerker geïntegreerde beveiliging (MGB), leidinggevende MGB, afdelingshoofd en een arbeidstherapeut. De personen die gehoord zijn waren, op één na, werkzaam op beveiligingsniveau 3 (hierna te noemen BN 3).

Uit getuigenverhoren en documenten is gebleken dat er agressie en geweld voorkomt binnen uw organisatie en dat de maatregelen die uw organisatie neemt om werknemers te beschermen tegen agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan niet volledig voldoen aan de daaraan door de Arbeidsomstandighedenwet en het Arbeidsomstandighedenbesluit gestelde eisen. Wij, [redacted], hebben op donderdag 21 september 2023 met u gesproken over het opmaken van een waarschuwing omdat gebleken is dat de volgende maatregelen in uw aanpak ontbreken of in de praktijk onvoldoende functioneren:

Beleidsvoering agressie en geweld:

1. Onvoldoende beleid agressie & geweld

Gebleken is dat de volgende maatregel(en) in uw aanpak ontbreken of in de praktijk onvoldoende functioneren:

Blootstellingsbeoordeling agressie en geweld in Risico Inventarisatie & Evaluatie

De beoordeling van de risico's rondom agressie & geweld in uw Risico Inventarisatie en evaluatie (RI&E) is onvolledig.
Uit deze beoordeling dient duidelijk te worden aan welke vormen van agressie werknemers blootgesteld kunnen worden, op welke afdelingen en in welke functies dit het geval is en of er situaties zijn die het risico op agressie vergroten (bijvoorbeeld werkzaamheden in de avond of op afgelegen plekken).
Ook is het Plan van Aanpak met maatregelen ter voorkoming dan wel beperking van agressie en geweld gericht tegen uw medewerkers onvolledig.

Individuele inventarisatie en evaluatie van de risico's (patiënt niveau)

- De risico's op agressie en geweld door individuele patiënten worden onvoldoende vastgelegd of bijgesteld.
- En / of deze informatie werd niet of onvoldoende gedeeld met de betrokken medewerkers.

Melding- en registratiesysteem
Er is een procedure voor het melden, registreren en analyseren van agressie- en geweldsincidenten, op grond waarvan maatregelen ter verbetering van de aanpak kunnen worden ingevoerd.

- Aan het personeel is niet duidelijk gemaakt welk soort agressie- en geweldsincidenten gemeld dienen te worden waardoor daartoe in aanmerking komende incidenten niet worden gemeld.
- Aan de melders van incidenten wordt niet of onvoldoende teruggekoppeld welke acties voortvloeien uit de analyse van de gemelde incidenten.
- Ernstige agressie- of geweldsincidenten worden niet of onvoldoende nabesproken in een overleg met direct betrokken medewerkers en hun collega's.
- Trends van incidenten werden niet of nauwelijks geanalyseerd, waardoor er ook geen passende maatregelen werden genomen.

Agressieprotocol
Het agressieprotocol is onvolledig.

In het wordt niet aangegeven hoe medewerkers dienen te handelen wanneer zij in hun taakuitvoering geconfronteerd worden met agressie en / of geweld door derden zoals leerlingen, cliënten of bezoekers. Hierdoor is niet vastgelegd hoe medewerkers agressief of gewelddadig gedrag kunnen herkennen of met agressief of gewelddadig gedrag moeten omgaan.

In het protocol is wel beschreven hoe zij assistentie of versterking kunnen inroepen, hoe zij incidenten dienen te melden, hoe de opvang en ondersteuning na een incident is georganiseerd en hoe incidenten door de organisatie worden afgewikkeld. In de praktijk bleek het protocol vaak niet te functioneren op de wel beschreven onderdelen.

Huisregels
Er zijn huisregels vastgesteld voor derden, zoals leerlingen, cliënten en bezoekers, waarin wordt aangegeven welk gedrag wel en welk gedrag niet wordt geaccepteerd.

- De huisregels worden niet of onvoldoende aan het personeel en aan de cliënten en bezoekers bekend gemaakt.
- De huisregels verschaffen onvoldoende helderheid over wat de patiënt kan verwachten, hoe de werknemer de patiënt tegemoet treed en hoe de externe zich hoort te gedragen.
- De huisregels geven de werknemers geen houvast in lastige situaties.
- De huisregels geven de werknemers en externen onvoldoende houvast in discussie over wat wel en niet is toegestaan.

- Er wordt niet of onvoldoende op toegezien dat de huisregels worden nageleefd.
- Bij het overtreden van de huisregels wordt niet of onvoldoende corrigerend opgetreden en worden er geen of onvoldoende sancties opgelegd.

Training
Medewerkers die bij hun taakuitvoering geconfronteerd worden met agressie en geweld worden onvoldoende getraind in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.

- Medewerkers geven aan dat de weerbaarheidstraining een goede training is, maar dat de frequentie niet vast ligt, te laag is en afhankelijk is van hoe vaak de leidinggevende deze training in plant. Er is niet vastgelegd in het agressieprotocol wat de frequentie van deze training per functiegroep moet zijn of dit wordt niet opgevolgd.
- Naast de weerbaarheidstraining is er behoefte aan een training forensische scherpte.

Organisatorische en personele maatregelen

- De organisatie van het werk en de personeelsbezetting worden in onvoldoende mate afgestemd op de beheersing van het risico agressie en geweld.
- Er is vastgesteld wat de minimale kwantitatieve personeelsbezetting moet zijn bij risicovolle werkzaamheden en/of op risicovolle locaties of werktijden, door middel van het "lijnenspel". Er is hierbij niet vastgesteld wat de kwalitatieve personeelsbezetting dient te zijn.
- Er wordt niet altijd vastgehouden aan de vastgestelde minimale personeelsbezetting, zoals tijdens vakantieperiodes.

Technische en bouwkundige voorzieningen

- In de openbare ruimtes en werkruimtes waar contact met patiënten is, waren materialen aanwezig die als 'wapen' gebruikt konden worden of waarmee gegooid kon worden.
- De deuren van de teamkamer op afdeling West 5 sloten niet goed in het slot en reageerden traag bij het openen op detectiedruppels.
- In de teamkamer waren veel scherpe messen aanwezig die niet in een goed afgesloten kast lagen, wat bijvoorbeeld wel gedaan werd met de medicijnen.
-

Aanpak daders na incident

- Er is een regeling waarin is vastgesteld hoe daders van agressie- en geweldsincidenten door de organisatie worden aangepakt, indien er sprake is van een strafbaar feit.
- Er is geen regeling waarin is vastgesteld hoe daders van agressie- en geweldsincidenten door de organisatie worden aangepakt, indien er geen sprake is van een strafbaar feit.

Evaluatie aanpak agressie & geweld
De aanpak van het risico agressie en geweld wordt niet regelmatig geëvalueerd, waarbij de getroffen maatregelen en voorzieningen getoetst worden aan de ervaringen die daarmee zijn opgedaan en waarmee de aanpak van agressie en geweld verbeterd kan worden.

- Er wordt niet gekeken naar trends vanuit de agressiemeldingen en de registratie hiervan.
- Er wordt geen analyse gemaakt van de oorzaken van de agressie-incidenten om te kijken of het beleid hier goed bij aansluit.

Uw beleidsvoering ten aanzien van agressie & geweld schiet tekort op bovenstaande onderdelen. Dit is een overtreding van artikel 2.15, eerste lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

U krijgt hiervoor een waarschuwing.

Wat u moet doen:

U zorgt ervoor dat de overtreding genoemd onder 1 betreft de onvolledige RIE uiterlijk op 1 maart 2024 is opgeheven en de overige overtredingen onder 1 uiterlijk op 1 mei 2024 zijn opgeheven.

U kunt nadere informatie over het opheffen van de overtredingen vinden in de Arbo catalogus die voor uw sector is opgesteld.

https://www.aofondsrijk.nl/
https://www.gezondenveiligwerken.nl/

Hierin staat rondom het beleid agressie & geweld en voorlichting en onderricht het volgende omschreven:

- *Beleid over aanpak agressie en geweld;*
- *Risico-inventarisatie en -evaluatie, onderdeel agressie en geweld;*
- *Methode risico-inschatting;*
- *Organisatienorm;*
- *Creëren van een veilige werkomgeving en gebouwen;*
- *Creëren van veilige werkprocessen;*
- *Risicoanalyse bij projectactiviteiten met groepen;*
- *Ondersteuning werknemer bij risico op agressie en geweld;*
- *Alarmering en alarmopvolging;*
- *Melden en registreren van agressie- en geweldsincidenten;*
- *Eerste opvang en nazorg;*
- *Evaluatie van beleid en incidenten;*
- *Dadergerichte aanpak: maatregelen en sancties;*
- *Voorlichting en instructie;*
- *Training.*

Indien uit uw Risico Inventarisatie en Evaluatie blijkt dat agressie een risico vormt binnen uw organisatie dan zorgt u ervoor dat uw medewerkers en hun leidinggevenden periodiek over de agressierisico's en de beheersmaatregelen, zoals hieronder omschreven, worden voorgelicht. Deze verplichting tot voorlichting komt voort uit artikel 2.15 tweede lid van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

U kunt er ook voor kiezen om andere maatregelen uit te voeren dan de maatregelen zoals deze in de Arbo catalogus staan omschreven. De door u gekozen maatregelen dienen dan wel aantoonbaar hetzelfde beschermingsniveau te bieden.

Deze brief is geen beschikking in de zin van artikel 1:3, 2e lid van de Algemene wet bestuursrecht. Dat betekent dat u geen bezwaar kunt indienen tegen wat er in deze brief staat over de hiervoor genoemde overtredingen.

Volledigheidshalve wijs ik u er op dat uw beleid Agressie en Geweld ten allen tijden dient te voldoen aan de volgende 11 beheersmaatregelen:

- Actuele en deugdelijke risico-inventarisatie en –evaluatie;
- Melding, registratie en analyse van incidenten;

- Voorlichting, instructie en training m.b.t. agressie en geweld;
- Protocol m.b.t. agressie en geweld;
- Huisregels voor derden zoals leerlingen, cliënten en bezoekers;
- Organisatorische en personele maatregelen m.b.t. agressie en geweld;
- Technische en bouwkundige voorzieningen m.b.t. agressie en geweld;
- Alarmsysteem of communicatiemiddel gekoppeld aan een alarmprocedure;
- Opvang, ondersteuning en nazorg voor slachtoffers na een incident;
- Aanpak van de daders van agressie- en geweldsincidenten;
- Evaluatie van de gehele aanpak van agressie en geweld.

Deze maatregelen zijn gebaseerd op artikel 2.15 eerste en tweede lid , van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

De Nederlandse Arbeidsinspectie kan C.T.P Veldzicht, na de gegeven termijn, opnieuw inspecteren op de onderwerpen waarop u op zaterdag 5 november 2022 in overtreding was. Als bij deze of een volgende, nieuwe inspectie dezelfde of soortgelijke overtredingen worden geconstateerd, dan kan een boeterapport worden opgemaakt.

Meer informatie over de taken en werkwijze van de Nederlandse Arbeidsinspectie kunt u vinden op www.NLArbeidsinspectie.nl.

Op zelfinspectie.nl kunt u eenvoudig zelf controleren of u aan de wet- en regelgeving voor gezond & veilig werken, eerlijk werken, werken met gevaarlijke stoffen, werkdruk en ongewenst gedrag voldoet. U doorloopt een aantal stappen en krijgt persoonlijke verbeterpunten. Zo ziet u snel hoe uw bedrijf ervoor staat.

Een afschrift van deze brief is verzonden aan uw medezeggenschapsorgaan.

Indien gewenst kunt u op deze brief schriftelijk of per e-mail reageren ([redacted]) t.a.v. ondergetekende. Wilt u dan het kenmerk en de datum van deze brief vermelden? U kunt ook telefonisch contact opnemen met de in het briefhoofd vermelde contactpersoon.

Hoogachtend,

[redacted]

[redacted]
Arbeidsinspecteur Nederlandse Arbeidsinspectie

Nederlandse Arbeidsinspectie

Datum
11 oktober 2023

Onze referentie
[redacted]