

AGRESSIEPROTOCOL

Gemeente 's-Hertogenbosch

Inhoud :

Onderwerp:	Blz.
1. Inleiding	3
2. Hoofdstuk 1. Hoe kan agressie worden voorkomen	4
3. Hoofdstuk 2. Hoe te handelen in het geval van agressie	5
4. Hoofdstuk 3. Instructie bij agressie	5
5. Hoofdstuk 4. Wie is betrokken bij de opvang en beheersing van agressie	6
6. Hoofdstuk 5. Maatregelen op te leggen aan de klant	7
7. Hoofdstuk 6. Nazorg	9
8. Hoofdstuk 7. Scholing/training	9
9. Werkinstructie omgaan met agressie en geweld voor medewerker werkzaam in Stads kantoor	10
10 Instructie omgaan met agressie binnen Stads kantoor	12
11 Werkinstructie omgaan met agressie huisbezoeken medewerkers AMSZ	13
12 Werkinstructie omgaan met agressie bureau toezicht Stadstoezicht	14
13 Instructie omgaan met agressie op buitenlocaties in de openbare ruimte of in panden buiten het stads kantoor	16
14 Registratieformulier	17
15. Actiebrieven naar aanleiding van agressiegevallen	19
Bijlagen: -Procedure uitvoering bestuursdwang afdeling bouwen	21

Inleiding

In dit protocol staat kort beschreven wat er dient te gebeuren bij agressief gedrag van klanten en wiens hulp voor of achteraf kan worden ingeroepen.

Allereerst is –ter verduidelijking van een aantal termen – hieronder een begrippenlijst toegevoegd:

- Medewerk(st)ers: Hij/zij die door of vanwege de gemeente 's-Hertogenbosch werkzaam is in Openbare dienst.
- Afdelingshoofd: Hij/zij die door of vanwege de gemeente 's-Hertogenbosch is aangesteld in de functie van Afdelingshoofd.
- Klant: Cliënt en/of klant van de gemeente 's-Hertogenbosch.
- Slachtoffer: Medewerk(st)er van de gemeente 's-Hertogenbosch.
- Agressor: Klant die zich agressief gedraagt/heeft gedragen t.o.v. medewerk(st)ers en/of klanten van de gemeente 's-Hertogenbosch.
- Recidivist: Klant die zich al eens eerder agressief heeft gedragen t.o.v. medewerk(st)ers en/of klanten van de gemeente 's-Hertogenbosch.

Hoofdstuk 1. Hoe kan agressie worden voorkomen?

1. Preventieve maatregelen

De volgende preventieve maatregelen en acties kunnen helpen om agressie te voorkomen:

- Het protocol is geplaatst op intranet en/of ter inzage bij de leidinggevende en als zodanig voor iedereen beschikbaar.
- Agressie wordt bespreekbaar gemaakt tijdens overlegvormen zoals werkoverleg.
- Nieuw beleid wordt doorgesproken (bijvoorbeeld tijdens werkoverleg) met de medewerk(st)ers die dit beleid moeten uitvoeren. Dit maakt het voor hen makkelijker om dit beleid te verdedigen of uit te leggen tegenover klanten. Nieuw beleid dient ook zoveel mogelijk te worden bekend gemaakt aan de klant, zodat deze niet voor verrassingen komt te staan.
- Er wordt een agressie –registratie opgezet, zodat er inzicht komt in de mate en vorm van het agressie gedrag. Aan de hand daarvan kan het agressiebeleid eventueel worden bijgesteld en kan worden geanticipeerd op mogelijk agressief gedrag van klanten. Van deze registratie kan ook gebruik gemaakt worden bij de voorbereiding van een gesprek. De Wet Bescherming persoonsgegevens is op de registratie van toepassing.
- Medewerkers en leidinggevend en voor wie het relevant is kunnen worden getraind in het omgaan met agressief gedrag. Dit protocol geldt daarbij als leidraad.

2. Algemene tips voor medewerker om ongewenst gedrag te voorkomen.

De medewerker kan ongewenst gedrag voorkomen, door zelf het goede voorbeeld te geven en zich klantvriendelijk op te stellen. Dit komt er in feite op neer dat de medewerker de algemeen geldende fatsoensnormen naleeft. Hieronder volgen enkele tips, waarvan de meeste dan ook voor zich spreken.

Het contact met de klant:

- Wees servicegericht: geef alle mogelijke informatie, herstel fouten en behandel gerechtvaardigde klachten van klanten snel.
- Geef het goede voorbeeld door zelf correct gedrag te vertonen.
- Wees klanten, die de weg niet weten, behulpzaam.

Klantvriendelijke telefoonregels:

Ook telefonische (on)bereikbaarheid kan agressie oproepen. Je voorkomt dit door de “Richtlijnen telefonische bereikbaarheid” te hanteren. Je treft deze aan op het Intranet (FIB/ICT/Beheer/Handleidingen telefonie/Algemeen).

- De medewerk(st)er is voor 100% zelf verantwoordelijk voor de beantwoording van de telefoon.
- Telefoongesprekken dienen duidelijk, beleefd en vriendelijk te zijn.
- De telefoon dient te worden opgenomen voordat deze 5 keer is overgegaan.
- Bij beantwoording van een gesprek voor een collega past een actieve houding door te vragen;
 - de beller door een andere collega kan worden geholpen;
 - de beller moet worden teruggebeld. Noteer daarbij duidelijk naam en telefoonnummer.

Hoofdstuk 2. Hoe te handelen in het geval van agressie:

1. Houding

Bij de diverse vormen van verbaal en fysiek agressief gedrag zijn gradaties te onderscheiden. Doe er alles aan om de klant goed te begeleiden en probeer escalaties te voorkomen.

2. Telefonische agressie

Geef aan dat je geen gesprek wilt voeren als iemand je verbaal agressief benaderd. Verbreek het gesprek als het niet lukt de cliënt tot bedaren te brengen.

Informeer je direct leidinggevende als je vermoedt dat de cliënt weer gaat bellen of naar de werklocatie komt. Die bepaalt in overleg met jou over verdere actie.

3. Schriftelijke agressie.

De direct leidinggevende neemt zelf contact op met de cliënt en geeft aan dat er in het vervolg niet meer op dergelijke brieven van de klant wordt gereageerd. Blijft de klant ons op dezelfde manier benaderen, dan gaat er een brief uit door/namens de directeur van de betreffende sector. In de brief komt een verwijzing naar het contact met de direct leidinggevende en onze opstelling in dergelijke situaties. Zorg voor een kopie van de brief in het dossier van de klant.

Hoofdstuk 3. Instructie bij agressie:

In het voorgaande hoofdstuk staat beschreven wat te doen bij agressie. Om medewerkers en leidinggevenden snel en adequaat inzicht te geven hoe te handelen ingeval van agressie en geweld is een en ander samengevat in een in een aantal (werk)instructies geldende voor de betreffende werklocaties (zie pagina 12 t/m 14). Deze instructies moet voor iedere medewerker binnen handbereik zijn, zodat hij/zij in geval van agressie deze instructie er onmiddellijk bij kan pakken.

Het gaat hierbij om de werkinstructies voor de navolgende werklocaties:

- Stadskantoor;
- Amsz huisbezoeken;
- Buitenlocaties bezocht in de openbare ruimte of in de panden buiten het stadskantoor.

Hoofdstuk 4. Wie is betrokken bij de opvang en beheersing van agressie?

Bij de preventie, de opvang en nazorg van agressie komt het vooral aan op consequent handelen en samenwerken. Hieronder volgt een beschrijving van de rol die iedere betrokkene moet spelen.

De medewerk(st)er:

- Zorgt ervoor op de hoogte te zijn van de inhoud van het agressie –protocol en de uitgewerkte instructie als verwoord in bijlage 2 en/of 3;
- Handelt in geval van agressie conform dit protocol en instructie
- Meldt alle gevallen van agressie bij de direct leidinggevende;
- Overlegt met zijn/haar leidinggevende over te nemen stappen;
- Meldt alle vormen van agressie d.m.v. het agressie –registratieformulier, (kopie aan leidinggevende), aan de Arbo-consulent (BZ/IZ).

De direct leidinggevende:

- Is verantwoordelijk voor de eerste opvang van het slachtoffer;
- Begeleidt zonedig het slachtoffer bij het doen van aangifte bij de politie;
- Informeert partner en familie bij ernstige voorvallen;
- Bepaalt de te nemen maatregelen ten opzichte van de agressor;
- Stabiliseert en normaliseert de situatie op de afdeling na een voorval;
- Moet oog hebben voor de gevolgen van de agressie op de medewerker op langere termijn en de houding van de collega's ten opzichte van de getroffen medewerker;
- Stelt agressie en de beteugeling daarvan regelmatig aan de orde in het afdelingsoverleg.

De bedrijfsopvang:

- Is een speciaal opgeleide medewerker of leidinggevende.
- Zorgt voor de persoonlijke aandacht en opvang van slachtoffers van een agressie-incident en het opgang brengen van het verwerkingsproces;
- Wijst slachtoffers op de mogelijkheden van (bedrijfs)maatschappelijk werk of andere instellingen;
- Begeleidt zonedig het slachtoffer bij het doen van aangifte;
- Bij de afdeling Stadstoezicht zijn er speciaal opgeleide medewerkers beschikbaar, de Bedrijfsopvanggroep (BOG)

Het afdelingshoofd:

- Is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van de arbozorg m.b.t. agressie en geweld binnen zijn afdeling.

De arboconsulent BZ:

- Zet een agressie –registratiesysteem op en voert de daadwerkelijke registratie van de meldingen;
- Evalueert en analyseert jaarlijks de agressieregistratie, maakt hiervan een rapportage aan het A.M.T. en de Arbocommissie en voorziet dit zo nodig van een advies.
- Onderhoudt zo nodig het contact van de gemeente met politie/ justitie en professionele hulpverleners en coördineert en bewaakt de afspraken;
- Is verantwoordelijk voor het actueel houden van dit agressieprotocol;
- Zorgt voor vaststelling/ wijziging van het privacy –reglement voor de registratie van agressors.

De Arbo-coördinator:

- Zorgt voor een goede informatieverstrekking aan de klanten over het agressiebeleid van de gemeente. Goede voorlichting is tevens een absolute voorwaarde om het sanctiebeleid te kunnen toepassen. Het is dus belangrijk dat de klant kennis heeft kunnen dragen van het agressieprotocol.

De personeelsmanager van de sector.

Formuleert aanbevelingen over de aanpak van agressie binnen de eigen sector op basis van de rapportages van de Arboconsulent BZ, de rapportages van de functioneringsgesprekken en opleidingsplannen.

Hoofdstuk 5. Maatregelen op te leggen aan de klant

Daartoe zijn de volgende maatregelen/ acties beschikbaar. Het moet duidelijk zijn aan de klant dat zijn gedrag niet getolereerd en geaccepteerd wordt.

1. Waarschuwing

Doel: signaal afgeven dat grenzen zijn overschreden

2. Ordegesprek

Doel: bespreekbaar maken van probleem of te verwachten probleem, herhaling voorkomen en gedrag veranderen!

Nadat een klant agressief gedrag heeft getoond kan deze worden uitgenodigd voor een ordegesprek. Het ordegesprek wordt gevoerd door de direct leidinggevende en indien mogelijk(aankunnen) met de desbetreffende medewerk(st)er.en wordt binnen 1 week gevoerd. Doel is de klant aan te spreken op zijn gedrag en duidelijkheid te verkrijgen over de motieven. Het gesprek moet uitmonden in een aantal afspraken die schriftelijk worden vastgelegd(zie bijlage 4 "Actiebrieven naar aanleiding van agressie") Niet nakoming betekent een (oplopende) sanctie. Het ordegesprek wordt geregistreerd in het agressie –registratie –systeem.

Heeft de gemeente fouten gemaakt, dan moeten die uiteraard worden hersteld. Dat kan overigens nooit een rechtvaardiging zijn voor buitensporige agressie. Er zijn voldoende wegen om fouten hersteld te krijgen en eventueel een klacht in te dienen.

3. Aangifte bij de politie

Het doen van aangifte betekent een verzoek om strafvervolgning indienen. Het is afhankelijk van de situatie of dit een adequate reactie is. Zowel door de politie, als door de officier van justitie wordt beoordeeld of de aangifte wordt doorgezet, dan wel wordt geseponeerd. In situaties waarin de bewijslast moeilijk ligt komt dat nogal eens voor, bijvoorbeeld als er sprake is van een gesprek tussen twee personen zonder getuigen.

Het is dan het woord van de een tegen het woord van de ander.

Het doen van een melding betekent dat we de politie van een voorval in kennis stellen. Hierop volgt geen strafvervolgning, maar de politie legt de informatie wel vast.

In elke situatie moet je beoordelen wat de meest adequate reactie is op agressief gedrag van een cliënt. Meldt agressief gedrag altijd bij je direct leidinggevende. Als je je bedreigt voelt door woord of daad dan altijd aangifte te doen. Geef concreet aan waaruit de bedreiging bestond, probeer dit woordelijk weer te geven. Als het enigszins mogelijk is zorg dan dat er een getuige is. Dus als je vermoedt dat een gesprek kan escaleren of een klant heeft zich telefonisch agressief gedragen neem dan altijd een collega mee voor het gesprek.

De richtlijn is dus als volgt,

- bij fysiek geweld of bedreiging altijd aangifte doen;
- bij vernieling gerelateerd aan agressief gedrag aangifte doen;
- in andere gevallen, bijvoorbeeld agressief gedrag, melding doen bij de direct leidinggevende.

Er gaat een brief naar de klant waarin we aangeven welk gedrag we van een klant verwachten(.Zie format op blz. 17 opgenomen)

In overleg met je direct leidinggevende, bepaal je mede welke vorm wordt gekozen. Het blijft een verantwoordelijkheid van de individuele medewerker en/of direct leidinggevende.

Indien er sprake is van agressie, gericht tegen zaken, doet de direct leidinggevende aangifte namens de organisatie. Bij agressie gericht op de persoon(bedreiging en /of fysiek geweld), kan de betrokkene medewerker alleen zelf aangifte doen. Je kunt aangifte doen, maar bent het niet verplicht. Ondersteuning en nazorg krijg je van je direct leidinggevende.

Om privacy-, en veiligheidsredenen is met de politie overeengekomen dat bij aangifte het adres "Wolvenhoek 1" als "verblijfplaats" wordt gebruikt.

4. Ontzegging toegang:

Doel: beveiliging medewerk(st)ers en klanten van de gemeentelijke locaties

In bepaalde gevallen kan de klant een ontzegging tot een gemeentelijke locatie krijgen. Bij herhaaldelijk slecht en agressief gedrag ontvangen we de klanten niet meer in het betreffende gebouw. Zij hebben in ieder geval niet meer de vrijheid om zomaar binnen te komen wandelen. Bij een ontzegging kan de klant alleen op uitnodiging naar de betreffende locatie komen.

De klant moet de ontzegging persoonlijk overhandigd krijgen of schriftelijk aangetekend toegezonden krijgen. De overhandiging wordt gedaan door de betreffende leidinggevende en eventueel een beveiligingsmedewerker. De klant moet voor ontvangst tekenen. Een afschrift van deze brief gaat in het dossier van de klant, een brief naar eventueel het beveiligingsbedrijf en een brief naar de politie.

Indien een klant weigert te tekenen maakt de direct leidinggevende hiervan een verslag en maakt hierin kenbaar dat de klant weigert te ondertekenen of weigert het stuk in ontvangst te nemen.

In de betreffende locaties moet bekend zijn (management, receptie en/of bedrijfsbeveiliging welke klanten een ontzegging tot het gebouw of locatie hebben. Van deze mensen moet een lijst, zo mogelijk met foto, beschikbaar zijn bij het management, receptie, of bedrijfsbeveiliging

5. Schadeclaim/ schaderegeling

Doel: verhalen van materiële of immateriële schade (bv. schade aan persoonlijke eigendommen, inrichting, meubilair, PC's, etc...)

De dader is zelf aansprakelijk voor de door hem aangerichte schade. De gemeente vergoedt aan bezoekers geen materiële schade. Voor personen in dienst van de gemeente waarop de "Rechtspositieregeling gemeente 's-Hertogenbosch" van toepassing is, geldt dat materiële schade opgelopen door het uitoefenen van de functie wel door de gemeente vergoed wordt. De schade wordt via een minnelijke schikking dan wel via een juridische procedure verhaald. Voor het overige geldt dat het personeel, bezoekers en de gemeente zelf de daarvoor geëigende juridische paden moeten bewandelen om hun schade vergoed te krijgen.

Hoofdstuk 6. Nazorg

1. De leidinggevende zorgt voor eerste opvang

De direct leidinggevende zorgt in eerste instantie voor alle maatregelen die nodig zijn voor de eerste opvang van het slachtoffer (zowel eigen personeel als andere klanten).

De nazorg kan bestaan uit:

- Collegiale opvang: het voorval bespreken met een of meer collega's. Bij de afdeling Stadstoezicht zijn er speciaal opgeleide medewerkers beschikbaar, de Bedrijfs Opvang Groep (BOG).
- Professionele opvang: het inschakelen van een deskundige hulpverlening, bijvoorbeeld een bedrijfsmaatschappelijkwerker, Riet Hendriks telefoon 06-41475412
- Traumaverwerking: inschakelen van een gespecialiseerd bureau voor verwerking van traumatische ervaringen. Deze hulp kan op korte termijn worden ingeroepen.

De leidinggevende en de medewerker evalueren na verloop van tijd de opvang en nazorg en stellen vast of deze afdoende is geweest of niet.

Van alle voorvallen aangaande agressie en geweld wordt door middel van een agressie –registratieformulier (zie bijlage 1), onder bijvoeging van een eventuele rapportage, melding gemaakt naar :

- De arboconsulent BZ voor centrale registratie
- Klantendossier van de betreffende afdeling
- Het afdelingshoofd
- De personeelsmanager van de betreffende sector

De analyse van de gegevens heeft twee redenen:

- Het zicht krijgen op (eventuele toename van) agressie.
- Het verkrijgen van managementinformatie, die moet dienen om lering te trekken en om correctieve en preventieve maatregelen te kunnen nemen.

Hoofdstuk 7. Scholing/training

Het kan zijn dat je in jouw werk met enige regelmaat aanloopt tegen situaties waarbij agressief gedrag een rol speelt. En dat je behoefte hebt om daar in je werk effectiever mee om te gaan. Neem dan contact op met je leidinggevende en vraag of deze je wil aanmelden voor een training op dit gebied. Je zult er veel plezier van hebben in je dagelijkse werk.

Voor nieuwe medewerkers waarvoor dit relevant is, zal er een training komen, omgaan met agressie. Door deze trainingen regelmatig terug te laten komen hopen we ook het aantal incidenten terug te dringen. Het brengen van een slechte boodschap of het doorvragen bij vermoedens van oneigenlijk gebruik is een vak op zich. Als medewerkers niet goed getraind zijn is dit een nadeel voor de medewerkers en ook een nadeel voor de klanten en kan dit snel agressie oproepen.

Voor de leidinggevendenden zal in het licht van de opvang van de slachtoffers extra aandacht worden gegeven aanvullend op de basis-training voor de medewerkers. Daarnaast zal een handleiding worden ontwikkeld ter ondersteuning voor de opvang van de medewerker.

Werkinstructie omgaan met agressie en geweld voor medewerker werkzaam in Stadskantoor.

Agressie aan de receptie/balie van het stadskantoor

Zorg dat de balie en spreekkamers er netjes uitzien, d.w.z. geen rommel, kranten, etenswaren e.d. Dit geldt ook voor de publieksruimte/ ontvangsthuis en spreekkamers.

Zorg voor rust achter de balie. Medewerk(st)ers die geen baliedienst hebben, horen niet achter de balie; voer geen luidruchtige gesprekken met elkaar. *

Het komt voor dat klanten agressief gedrag vertonen en door de receptie/balie-medewerkers niet goed aanspreekbaar zijn of andere klanten lastig vallen. Het kan daarbij gaan om hinderlijk gedrag, verbaal geweld, ernstige bedreiging en intimidatie. De receptie/balie-medewerkers proberen door hun optreden escalatie te voorkomen. Als dat niet lukt wordt met de alarmknop de beveiliging gewaarschuwd. Ook de direct leidinggevende wordt op de hoogte gebracht. De direct leidinggevende en de beveiligingsmedewerker gaan met de klant het gesprek aan en handelen de zaak verder af. De direct leidinggevenden maakt afspraken over paraatheid en vervanging. De direct leidinggevenden wordt vervangen door een collega leidinggevende. Als die op dat moment ook niet beschikbaar is gaat een medewerker, vooraf aangewezen door de direct leidinggevende, naar de receptie. Zorg voor heldere teamafspraken zodat een acute situatie snel in veilige banen te leiden is.

Geëscaleerde agressie

Stel alles in het werk om escalatie te voorkomen. Wanneer agressie leidt tot geweld dat gericht is op personen of zaken (gooien van bloembakken, trappen tegen deuren, gooien met stoelen, ruiten inslaan), dan drukken de receptie/balie-medewerkers onmiddellijk de alarmknop in. De regeling die beschreven is onder punt 4 treedt dan in werking. De direct leidinggevende bepaalt of de politie wordt gebeld. Je mag ervan uitgaan dat zij snel ter plaatse is voor ondersteuning. De cliënt moet wel drie maal gesommeerd worden het pand te verlaten. De titel waarop de politie ingrijpt is namelijk het wederrechtelijk verblijven in ons pand (huisvredebreuk). De politie onderneemt actie en verwijderd de cliënt.

Geef schade altijd door aan de receptiemedewerkers. Zij informeren het hoofd Facilitaire Zaken zodat de schade verhaald kan worden op de cliënt.

Gebruik van de extra bewaakte spreekkamers

Reserveer een van de extra beveiligde spreekkamers als je agressief gedrag van een cliënt verwacht. Als er geen plaats is, overleg dan met de receptie en de betreffende collega of dat ook een agressiesituatie betreft. Zo niet, dan wijkt de collega uit naar een andere spreekkamer. Zo ja, maak een nieuwe afspraak met je cliënt op een tijdstip dat een van de extra beveiligde spreekkamers wel beschikbaar is.

Bespreek de situatie voor je afspraak met de beveiligingsmedewerkers. Zij bewaken de situatie via de monitor en reageren indien nodig. Overweeg vooraf of je samen met een collega het gesprek aangaat, of dat je het gesprek alleen aangaat. Bij verwachte agressie is het vuistregel om een gesprek samen te voeren, tenzij je inschat dat dit averechts uitpakt.

In noodsituaties kun je uiteraard altijd uitwijken naar de extra beveiligde spreekkamer. Als er een collega in gesprek is laat je weten dat het een acute situatie betreft. De collega maakt dan meteen plaats. Deze onderlinge loyaliteit is erg belangrijk! De extra beveiligde spreekkamers kunnen gewoon ingepland worden voor 'niet agressiegesprekken', maar agressiesituaties –ook onverwachte- gaan voor.

Agressie in de spreekkamers en gebruik alarmknoppen.

In de spreekkamer in de hal van het stadskantoor zijn de alarmknoppen gemonteerd op de verticale kabelgoot aan de linkerkant, iets onder het werkblad. In spreekkamer 7 is de alarmknop aan de rechterzijde aangebracht op de verticale kabelgoot. Spreekkamers 15 en 16 zijn bovendien voorzien van een camerabeveiliging.

Maak gebruik van de alarmknop bij (dreigende) agressie of daadwerkelijke escalatie in de spreekkamer.

De beveiligingsmedewerker ziet het alarm op een display en verleent onmiddellijk ondersteuning, waarschuwt de direct leidinggevende/teammanager en zonodig de politie, 0900-8844. Bij zeer acute situaties bellen zij het alarmnummer 112.

In noodgevallen: Maak gebruik van de vluchtgang achter de spreekkamers en sluit de deur achter je af. Daarmee voorkom je dat de cliënt je kan volgen. Verlaat de gang en ga naar het hoofdgebouw en neem contact op met de beveiliging.

Geef ook hier de schade door aan de receptiemedewerkers. Zij informeren het Hoofd Facilitaire Zaken, zodat de schade verhaald kan worden op de cliënt.

Na gebruik van het alarm in de spreekkamers moet de receptie zorgen voor een 'reset' van de knoppen.

De Afdeling Facilitaire Zaken.

Het Hoofd van de Afdeling Facilitaire zaken draagt zorg voor dat de alarmknoppen functioneren en de bereikbaarheid van de vluchtwegen is gewaarborgd.

Calamiteiten

In het geval dat agressie een dermate omvang aanneemt dat de locatie zo snel mogelijk ontruimd moet worden, treedt het 'bedrijfsnoodplan stadskantoor gemeente 's-Hertogenbosch in werking.

Een exemplaar is aanwezig bij de receptiemedewerkers.

Instructie omgaan met agressie in Stadskantoor

Incident	Wat te doen door medewerker	Vervolgstappen <i>Cursief: taak leidinggevende</i>
Hinderlijk gedrag, verbaal geweld of ernstige bedreiging en intimidatie	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven en betrokkene aanspreken op gedrag, en zonodig collega waarschuwen 2. als klant gedrag niet aanpast beëindig het gesprek en vraag de locatie te verlaten, zoniet: 3. waarschuw dan de beveiliging 	<ol style="list-style-type: none"> 1. collega waarschuwt de leidinggevende leidinggevende en beveiliging leggen contact met medewerker en de klant (zonodig afzonderen) 2. <i>leidinggevende regisseert</i> 3. <i>Ingeval klant gedrag niet aanpast wordt klant gesommeerd pand te verlaten, zoniet:</i> 4. wordt politie gebeld door beveiliging 5. <i>opvang slachtoffers</i> 6. <i>zonodig regelen van ordegesprek</i> 7. rapporteren voorval t.b.v. agressieregistratie 8. aangifte overwegen. (i.g.v. ernstige bedreiging en intimidatie aangifte doen)
Zaakgericht fysiek geweld (vernietiging e.d.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven 2. beveiliging waarschuwen middels alarmknop 3. receptie waarschuwen weglopen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. collega of receptie waarschuwt de leidinggevende 2. beveiliging belt politie 3. <i>leidinggevende en beveiliging leggen contact met medewerker</i> 4. <i>leidinggevende regisseert</i> 5. <i>opvang slachtoffers</i> 6. rapporteren voorval t.b.v. agressieregistratie 7. doen van aangifte 8. <i>schade verhalen</i>
Mensgericht fysiek geweld	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven 2. indien mogelijk, weglopen 3. hulp invoeren (alarmknop) als het niet anders kan, jezelf verdedigen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. beveiliging en/of receptie wordt gewaarschuwd 2. politie en/of arts of ambulance wordt gebeld 3. leidinggevende wordt gebeld 4. leidinggevende treedt in contact met medewerker 5. leidinggevende regisseert 6. <i>opvang slachtoffers</i> 7. rapporteren voorval t.b.v. agressieregistratie 8. doen van aangifte 9. <i>schade verhalen</i>
Bedreiging met wapen	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven 2. meewerken 3. trachten 112 te bellen 4. afwachten optreden van de politie 	<ol style="list-style-type: none"> 1. collega en/of receptie waarschuwt beveiliging (observeren) 2. politie wordt gebeld (beveiliging) 3. leidinggevende wordt gebeld 4. leidinggevende maakt contact met medewerker 5. leidinggevende regisseert 6. <i>opvang slachtoffers</i> 7. rapporteren voorval t.b.v. agressieregistratie 8. doen van aangifte
Gijzeling en/of overval	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven 2. meewerken 3. trachten 112 te bellen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. collega en/of receptie waarschuwt beveiliging (observeren) 2. politie wordt gebeld (beveiliging) 3. leidinggevende wordt gebeld 4. <i>leidinggevende maakt contact met medewerker(s)</i> 5. <i>leidinggevende regisseert</i> 6. <i>opvang slachtoffers</i> 7. aangifte doen 8. melding t.b.v. agressieregistratie
Telefonische bedreiging	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven 2. telefonische bedreiging laten herhalen door de beller en laten bevestigen 3. bij bevestiging op beleefde toon einde maken aan het gesprek 	<ol style="list-style-type: none"> 1. overleg met direct leidinggevende 2. <i>afhankelijk van het incident politie bellen</i> 3. indien nodig afwachten optreden politie 4. aangifte doen 5. melding doen via agressieregistratie

Werkinstructie omgaan met agressie huisbezoeken medewerkers AMSZ

Om de veiligheid van de medewerkers van AmSZ te borgen zijn onderstaande afspraken gemaakt over externe werkzaamheden:

1. Ter voorbereiding van een huisbezoek vindt een dossieronderzoek plaats, zodat voor het gesprek ingeschat kan worden of er sprake is van een risicosituatie.
2. Indien er in het verleden een fraudeonderzoek heeft plaatsgevonden, wordt in overleg met de teammanager bepaald of dezelfde medewerker nogmaals met deze klant in aanraking kan worden gebracht. Indien ingeschat wordt dat dit om veiligheidsredenen niet verstandig is, wordt een collega ingeschakeld om het onderzoek uit te voeren.
3. Huisbezoeken worden altijd in duo's afgelegd.
4. De auto wordt tijdens huisbezoeken niet recht voor de deur van de klant gezet om herkenning te voorkomen. Indien de parkeeronthefing in de betreffende straat niet nodig is, wordt deze niet in de voorruit gelegd.
5. De mobiele telefoon wordt tijdens een huisbezoek niet uitgezet.
6. Externe afspraken met klanten worden in de digitale agenda vastgelegd onder vermelding van naam van de klant, ID-code en telefoonnummer. De administratieve kracht van het team (verificatie en poortwachter: inkomen; bijzonder onderzoek: handhaving) belt 10 minuten na aanvang afspraak naar de zich extern begevende collega om te checken of alles in orde is. Indien dit niet het geval is, wordt een teammanager ingeschakeld om actie te ondernemen.
7. De werkgever biedt alle medewerkers de mogelijkheid om het kenteken over te schrijven naar de gemeente 's-Hertogenbosch, zodat de naam en adresgegevens van de betreffende medewerker niet achterhaald kunnen worden.
8. In risicovolle woonwijken wordt met minimaal 2 medewerkers tegelijkertijd geobserveerd. De medewerkers blijven tijdens deze werkzaamheden telefonisch bereikbaar.
9. Bij volgacties wordt voldoende afstand gehouden van de klant om herkenning te voorkomen. Wanneer het vermoeden bestaat dat de klant de achtervolgende medewerker in de gaten heeft, wordt de volgactie afgeblazen.
10. De werkgever is 24 uur per dag bereikbaar. Binnen werktijd kan een beroep gedaan worden op een teammanager. Buiten werktijd kan altijd een beroep worden gedaan op Nicole van der Aa (06-51552520) dan wel Corrie de Jong (06-51559674).

WERKINSTRUCTIE

Bureau Toezicht
Stadstoezicht

Onderwerp:

Geweldsprotocol

Conform art 17 van de Ambtsinstructie moet gebruik/toepassing van geweld verantwoord worden. Niet de ambtenaar zelf maar de lijnchef (vaak de Officier van Dienst) schrijft de verantwoordingsnota. Met de Regio Politie Brabant-Noord, is navolgende handelsewijze afgesproken en in deze instructie vastgelegd.

Instructie

1. De medewerker van Stadstoezicht, die met geweld of met een aanhouding wordt geconfronteerd, meldt zich bij de politie bij de Officier van Dienst. Onder geweld wordt verstaan, in gevolge de Ambtsinstructie; "Elke dwangmatige kracht van meer dan geringe betekenis, uitgeoefend op personen en/of zaken"
2. Iedere aanhouding dient bij de Officier van Dienst gemeld te worden, omdat deze als hulpofficier van justitie, de aanhouding formeel moet beoordelen. (art. 53 lid 3 en 54 lid 3 van het Wetboek van Strafvordering)
3. In het kader van het geweldsprotocol maakt de Officier van Dienst een verslag van de geweldstoepassing op basis van de op het formulier voorgedrukte vragen. Formulier zit in BPS. De geweldstoepassing wordt later getoetst door de Districtschef van de Politie.
4. De medewerker kan indien gewenst gebruik maken van de bedrijfsopvanggroep.
5. De medewerker meldt de confrontatie met geweld of direct dan wel aansluitend aan het politieonderzoek bij het bureauhoofd toezicht.
6. Het bureauhoofd sluit de gang van zaken kort met de Officier van Dienst teneinde de vervolgstappen in beeld te brengen.
7. De Officier van Dienst behandelt het formulier op de bij de politie gebruikelijke zaken en stuurt een afschrift naar de verantwoordelijke leidinggevende bij de politie, die Stadstoezicht in portefeuille heeft. (teamchef Zuid-Oost)
8. De teamchef Zuid-Oost stuurt een afschrift naar het hoofd van Stadstoezicht.
9. Het bureauhoofd toezicht ziet erop toe, dat van niet vermelde geweldszaken in samenspraak met de Officier van Dienst alsnog melding wordt gemaakt. (Let wel; De ambtenaar die geweld heeft toegepast is **verplicht** deze geweldsaanwending direct te melden!)
10. De afschriften van de geweldsverklaringen worden bewaard op een daarvoor bestemde plaats onder verantwoording van het bureauhoofd toezicht.
11. De ambtenaar draagt naast melding aan het bureauhoofd toezicht, zorg voor een interne registratie. Er wordt door hem een dagrapportmelding opgemaakt waarin kort melding wordt gemaakt. Daarnaast wordt in de melding het BPSnummer van eerdere genoemde registratie opgenomen.

Bijzonderheden:

Onder bovengenoemde medewerker van stadstoezicht wordt verstaan:

- In het bezit van een geldige BOA akte en legitimatiebewijs.
- Heeft voldaan aan de IBT toets.
- De medewerker in opleiding (geen BOA en geen IBT) welke in de uitvoering van de dienst betrokkenheid heeft.

Steller: W.J.L. Willems Bureauhoofd Toezicht

versie: augustus 2006

Instructie omgaan met agressie op buitenlocaties in de openbare ruimte of panden buiten het Stadskantoor.

Incident	Wat te doen door medewerker	Vervolgstappen <i>Cursief: taak leidinggevende</i>
Hinderlijk gedrag of verbaal geweld	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven en betrokkene aanspreken op gedrag 2. als betrokkene gedrag niet aanpast de locatie verlaten 3. bellen met de achterwacht en/of politie 4. Indien nodig assistentie van politie inroepen. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. terug naar de dienst 2. <i>opvang slachtoffers</i> 3. <i>zonodig regelen van ordegesprek</i> 4. overleg met leidinggevende 5. rapporteren voorval t.b.v. agressieregistratie
Ernstige bedreiging en intimidatie	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven en betrokkene aanspreken op gedrag 2. als betrokkene gedrag niet aanpast de locatie verlaten 3. bellen met de achterwacht en/of politie 4. Indien nodig assistentie van politie inroepen. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. terug naar de dienst 2. <i>opvang slachtoffers</i> 3. overleg met leidinggevende 4. <i>zonodig regelen van ordegesprek</i> 5. rapporteren voorval t.b.v. agressieregistratie 6. aangifte doen
Zaakgericht fysiek geweld	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven 2. de locatie verlaten 3. bellen naar de achterwacht en/of politie 4. afwachten optreden politie 	<ol style="list-style-type: none"> 1. terug naar de dienst 2. <i>opvang slachtoffers</i> 3. overleg met leidinggevende 4. <i>inschakelen bedrijfsopvang</i> 5. rapporteren voorval t.b.v. agressieregistratie 6. doen van aangifte 7. <i>6. schade verhalen</i>
Mensgericht fysiek geweld	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven 2. weg zien te komen 3. indien noodzakelijk jezelf verdedigen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 112 bellen bij direct gevaar of verwonding 2. afwachten optreden van de politie 3. <i>opvang slachtoffers</i> 4. aangifte doen 5. achterwacht bellen en informeren 6. <i>inschakelen bedrijfsopvang</i>
Bedreiging met wapen	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven 2. meewerken 3. trachten 112 te bellen 4. afwachten optreden van de politie 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sterk situationeel afhankelijk. 2. <i>opvang slachtoffers</i> 3. aangifte doen 4. melding doen t.b.v. agressieregistratie
Gijzeling of overval	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven 2. meewerken 3. trachten 112 te bellen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sterk situationeel afhankelijk 2. afwachten optreden van de politie 3. <i>opvang slachtoffers</i> 4. aangifte doen 5. melding doen t.b.v. agressieregistratie
Telefonische bedreiging	<ol style="list-style-type: none"> 1. rustig blijven 2. telefonische bedreiging laten herhalen door de beller en laten bevestigen 3. bij bevestiging op beleefde toon einde maken aan het gesprek. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. terug naar de dienst 2. overleg met achterwacht 3. <i>afhankelijk van het incident politie bellen</i> 4. indien nodig afwachten optreden politie 5. overleg met direct leidinggevende 6. <i>opvang slachtoffers</i> 7. aangifte doen 8. melding doen via agressieregistratie

Registratieformulier agressie

Naam medewerker

M

V

Geboortedatum

Adres Postcode Woonplaats

Soort dienstverband

Functie

Afdeling en telefoonnummer

Incidentgegevens:

Datum Tijdstip

Naam en voorletters veroorzaker

Geboortedatum

Adres Postcode Woonplaats

Aard van het incident:

	telefonisch	op kantoor	op huisbezoek	buitenlocaties
Schelden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dreigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebruik geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weigert te vertrekken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Omschrijving van het incident.	
Is er sprake van letsel?	Nee <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> namelijk:
Is er sprake van schade aan persoonlijke eigendommen?	Nee <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> namelijk:
Is er sprake van schade aan gemeentelijke eigendommen?	Nee <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> namelijk:
Is of wordt er aangifte gedaan?	Nee <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> toelichting: datum
Is er nazorg geweest?	Nee <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> toelichting:
Zijn er verder acties noodzakelijk (waarschuwing, ontzegging of anders?)	Nee <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> toelichting:

Ondertekening

Plaats	
Datum	
Naam medewerker,	Naam leidinggevende,

Actiebrieven naar aanleiding van agressie

Afhankelijk van het soort incident dient de klant op de hoogte te worden gebracht van wat met hem is afgesproken of waar hij zich in het vervolg aan dient te houden. Hieronder volgen voorbeelden van brieven zoals die aan de klant kunnen worden verstuurd.

Bevestiging gemaakte afspraken

In het onderhoud met de heer/mevrouw, (functie) van de afdeling op (datum) zijn er een aantal afspraken met u gemaakt.

De afspraken zijn:

Het maken van deze afspraken is noodzakelijk gebleken daar de relatie tussen de afdeling en u verstoord was door uw gedrag. Hopelijk kunnen wij in de toekomst op een normale wijze met elkaar omgaan.

Uitnodiging voor een ordegesprek

Naar wij hebben vernomen zijn er op (datum) problemen geweest tussen u en medewerk(st)ers van de afdeling van de gemeente 's-Hertogenbosch. Het betreft (omschrijving problemen)

Dit gedrag is door onze medewerk(st)ers als agressief ervaren en het is daarom ongewenst. Wij hebben aan het afdelingshoofd van de afdeling waar de medewerk(st)er werkzaam is, opdracht gegeven om, alvorens tot verdere dienstverlening aan u over te gaan, u eerst aan te spreken op uw gedrag.

Daarvoor wordt u verwacht op (datum) om uur. U kunt zich melden aan de balie van de afdeling/aan de receptie van het stadhuis. Indien u geen gehoor geeft aan deze uitnodiging zal dit aanleiding zijn tot het nemen van maatregelen.

Wij wijzen er op dat herhaling van dit ongewenste gedrag aanleiding zal zijn om het contact met u geheel te verbreken.

Aanzegging om mogelijk toegang te ontfangen

Naar wij hebben vernomen zijn er op (datum) problemen geweest tussen u en de medewerk(st)ers van de afdeling van de gemeente 's-Hertogenbosch. Het betreft (omschrijving problemen).

Dit gedrag is door onze medewerk(st)ers als agressief ervaren en het is daarom ongewenst. Bij voortdurende van uw ongewenst gedrag zullen wij u de toegang ontfangen tot alle gebouwen c.q. locaties van de gemeente 's-Hertogenbosch tot (datum).

Wij hebben hiertoe moeten besluiten omdat als gevolg van uw gedrag een onwerkbaar situatie is ontstaan. Wij wijzen u erop dat herhaling van ongewenst gedrag in deze nieuwe situatie aanleiding zal zijn tot genoemde maatregel over te gaan.

Ontzegging toegang

Naar wij hebben vernomen zijn er op (datum) problemen geweest tussen u en de medewerk(st)ers van de afdeling van de gemeente 's-Hertogenbosch. Het betreft (omschrijving problemen)

Dit gedrag is door onze medewerk(st)ers als agressief ervaren en het is daarom ongewenst. Van de door u geuite dreigementen / handtastelijkheden / vernielingen is inmiddels aangifte gedaan bij de politie te 's-Hertogenbosch.

Wij hebben op grond van uw houding besloten u de toegang te ontzeggen tot alle gemeentelijke locaties van de gemeente 's-Hertogenbosch tot (datum). Indien u zich toch meldt hebben onze medewerk(st)ers strikte opdracht gekregen onmiddellijk de politie te (laten) bellen om u te laten verwijderen.

Er zal dan aangifte gedaan worden ter zake van overtreding van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht. Dit betreft een misdrijf dat 'lokaalvredebreuk' wordt genoemd. Indien u noodzakelijkerwijs een beroep moet doen op de diensten van onze gemeente (aanvraag uitkering, diensten burgerzaken enz.) dient u schriftelijk een verzoek in te dienen. U zult dan – indien noodzakelijk en gewenst – een oproep ontvangen om op een nader te bepalen tijd en plaats te verschijnen. U dient er rekening mee te houden dat tijdens dat gesprek meerdere medewerk(st)ers van de gemeente 's-Hertogenbosch en/of de politie aanwezig zullen zijn.

Wij hebben hiertoe moeten besluiten omdat als gevolg van uw gedrag een onwerkbaar situatie is ontstaan. Wij wijzen u erop dat herhaling van ongewenst gedrag in deze nieuwe situatie aanleiding zal zijn tot het nemen van maatregelen.

Aangifte bij niet nakomen ontzegging van de toegang

Naar aanleiding van uw gedrag op (datum) hebben wij u met ons schrijven van (datum) een bezoekverbod aan de locatie (alle gebouwen c.q. locaties) van de gemeente 's-Hertogenbosch opgelegd.

Ondanks ons uitdrukkelijke verbod heeft u vandaag toch een locatie van de gemeente 's-Hertogenbosch bezocht, te weten (invullen locatie). Wij kunnen dit beslist niet tolereren. In uw eigen belang raden wij u aan het opgelegde toegangsverbod na te leven.

Er wordt tegen u aangifte gedaan ter zake van overtreding van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht.

Dit betreft een misdrijf dat 'lokaalvredebreuk' wordt genoemd.

Bovendien wijzen wij u erop dat onze medewerk(st)ers nog steeds de opdracht hebben onmiddellijk de politie in te schakelen, indien u ons verbod negeert.

Wij nemen aan dat u thans van de ernst van de situatie doordrongen bent.

UITVOERING BESTUURSDWANG

1) Aanschrijving aanzegging bestuursdwang (aangetekend):

- overtreder
- eigenaar
- derden

Bestuursdwang: B&W + machtiging toepassen bestuursdwang binnentreden

Wie: Hoofd afdeling bouwen, ambtenaar en uitvoerend personeel

2) plan van aanpak

In beeld brengen wat te slopen (schriftelijk en foto's).

Rapportage waarin op te nemen:

- water en winddicht
- nutsvoorzieningen
- riolering
- constructief
- de wijze/werkvolgorde van verwijderen/slopen
- gevolgen van slopen/verwijdering (inbraak/overlast)
- opslag in de illegale bouw
- gevaar van te slopen materialen (asbest)
- veiligheid voor de omgeving (wegen, scholen ed.)
- toetreding tot het te slopen project
- eventueel te treffen voorzieningen (buren, andere opstallen, verkeer)
- mogelijk te verwachten bedreigingen
- opslag van vrijkomende bouwmaterialen incl. verzekering
- eventueel vrijkomend puin en ander afval
- onverwachte toestanden (aanwezigheid van dieren)

3a) Offerte

Gespecificeerde offerte aannemer(s) aan de hand van plan van aanpak

- gebouwenbeheer
- of minimaal 2 aannemers vragen voor offerte

3b) Opdrachtbevestiging

- omschrijving van wat te slopen, kosten en onvoorzien (meer- en minderwerk)
- wanneer rekening indienen
- voorrijdkosten afzonderlijk opnemen

4) Bekendmaking

- datum + tijdstip + kosten + wat wordt gesloopt
- omwonende in kennis stellen

5) Voorbespreking

Afspraken maken met de volgende personen/instanties:

- aannemer/gebouwenbeheer
- juridisch medewerker
- politie, altijd stand by in de buurt of direct erbij aanwezig
- externe instanties (PNEM e.d.)
- interne afdelingen (BOR e.d.)
- communicatie
- wethouder/burgemeester
- beheerder van eventuele opslag materialen
- hoofd afdeling bouwen

6) Uitvoering ,vooraf situatie opnemen

Aanwezig tijdens de uitvoering zijn:

- aanzegging door het afdelingshoofd
 - buiteninspecteur, indien nodig 2
 - juridisch medewerker
 - uitvoeders
-
- Inventarisatie van wat daadwerkelijk wordt aangetroffen
 - Verslaglegging (schriftelijk met foto's) door de buiteninspecteur
 - juridisch medewerker en eventueel bureau communicatie als ondersteuning bij het te woord staan van de pers.

7) Verslaglegging en afwikkeling

- proces-verbaal en bezoekrapport met foto's
algemene inhoud (uitzoeken)
specifieke voorzieningen en handelingen
- achterlaten van de situatie
- veiligheid
- hygiëne
- inventarisatie van eventuele beschadigingen

8) Invordering / verhaal van de kosten

- gespecificeerde rekeningen (vooraf termijn van indiening afspreken)
- buiteninspecteur verzameld en controleert de rekeningen
- juridisch medewerker aanschrijving/dwangbevel/beroep/invordering

9) Interne evaluatie