

## **Bijlage VII Opvang en beheersing agressie**

Bij de preventie, de opvang en nazorg van agressie komt het vooral aan op consequent handelen en samenwerken. Agressie- en geweldsincidenten kunnen zich in verschillende vormen en op verschillende plaatsen voordoen. De manier waarop, door wie, op welke wijze en wanneer moet worden gehandeld, kan van geval tot geval verschillen. Het is daarom van belang verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen goed vast te leggen.

De ervaring leert dat het leggen van verantwoordelijkheden bij veel verschillende personen contraproductief werkt. Daarom is ervoor gekozen om de leidinggevende een centrale plaats te geven bij de afwikkeling van de gevolgen van agressie en geweld. Dat wil overigens niet zeggen dat de leidinggevende alle taken zelf moet uitvoeren.

### **De medewerk(st)er:**

- zorgt ervoor op de hoogte te zijn van de inhoud van het agressieprotocol;
- handelt in geval van agressie conform dit protocol;
- meldt alle gevallen van agressie bij zijn/haar leidinggevende;
- overlegt met zijn/haar leidinggevende over te nemen stappen;
- meldt de ernstiger vormen van agressie d.m.v. het agressieregistratieformulier, in overleg met de leidinggevende, aan de afdeling Personeel en Organisatie.
- *bij agressie inschakelen hulp (van collega's en leidinggevende).*
- *informereren van de receptioniste over aangekondigd of verwacht bezoek van een lastige klant*

### **De leidinggevende:**

De leidinggevende voert binnen een maand na het incident minimaal 2 gesprekken met het slachtoffer. Doelstelling van het eerste gesprek is enerzijds om een inschatting te maken van de ernst van de situatie en anderzijds om medische en/ of psychische ondersteuning aan te bieden. Doelstelling van het tweede gesprek is om te komen tot afspraken over de wijze waarop invulling gegeven wordt over eventuele begeleiding.

In het geval van verwerkingsproblemen zorgt de leidinggevende voor de eerste opvang. Indien noodzakelijk regelt de leidinggevende ondersteuning. De leidinggevende is vrij om professionele ondersteuning te regelen.

- is verantwoordelijk voor de eerste opvang van het slachtoffer, eventueel inschakelen medische hulp;
- overlegt met de medewerker over het melden van het agressievoorval aan de afdeling Personeel en Organisatie d.m.v. het agressieregistratieformulier;
- begeleidt 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;
- het handhaven van toegangsverbod
- informeren van de receptionist(e) over een opgelegd toegangsverbod
- het verhalen van schade
- moet oog hebben voor alles wat binnen de afdeling en daarbuiten kan bijdragen aan het voorkomen van agressie;

- moet oog hebben voor de gevolgen van de agressie op de medewerker (en eventueel diens huisgenoten) op langere termijn en de houding van de collega's ten opzichte van de getroffen medewerker;
- controleert regelmatig het functioneren van de alarmbel en de bereikbaarheid van de vluchtwegen;
- initieert preventieve en correctieve maatregelen eventueel in samenspraak met de afdeling Personeel en Organisatie;
- stelt agressie en de beteugeling daarvan regelmatig aan de orde in het afdelingsoverleg;

#### **Collega' s:**

- Als collega's is men afhankelijk van de steun en hulp van elkaar om te helpen de vervelende situatie onder controle te houden of te krijgen. Ondersteuning is dan ook essentieel.

#### **Afdeling P&O**

Van verbaal en fysiek geweld, evenals ernstige bedreiging en intimidatie wordt door middel van een agressieregistratieformulier (zie bijlage 2), onder bijvoeging van een eventuele rapportage, melding gemaakt bij P&O. Het daarvoor bestemde formulier moet volledig en correct worden ingevuld. P&O zorgt voor het bijhouden van het agressieregistratiesysteem en analyseert jaarlijks de gegevens.

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.

Samengevat zijn de taken van P&O:

- het opzetten van een agressieregistratiesysteem en het voeren van de daadwerkelijke registratie van ernstige incidenten;
- de jaarlijkse evaluatie en analyse van de agressieregistratie, evenals het maken van een rapportage aan het gemeentebestuur en het management, indien nodig voorzien van advies.
- P&O onderhoudt zo nodig het contact van de gemeente met politie/justitie en professionele hulpverlening en coördineert en bewaakt de afspraken;
- P&O is verantwoordelijk voor het actueel houden van dit agressieprotocol en
- zorgt voor vaststelling/wijziging van het privacyreglement voor de registratie van agressors.

#### **Afdeling communicatie:**

- 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 klanten kennis hebben kunnen nemen van het agressieprotocol.