

AGRESSIEPROTOCOL

Inhoudsopgave

| | | | |
|-----------|---------|--|---------|
| Hoofdstuk | 1. | Inleiding | blz. 4 |
| Hoofdstuk | 2. | Wat is agressie | blz. 5 |
| | 2.1 | Inleiding | blz. 5 |
| | 2.2 | Beleving | blz. 5 |
| | 2.3 | Gezamenlijk standpunt | blz. 5 |
| | 2.4 | Vormen van agressie | blz. 5 |
| | 2.4.1. | Frustratie agressie | blz. 6 |
| | 2.4.2. | Manipulerende agressie | blz. 6 |
| | 2.4.3. | Blinde agressie | blz. 7 |
| | 2.5 | Resumé | blz. 7 |
| Hoofdstuk | 3. | Voorkomen van agressie | blz. 8 |
| | 3.1 | Inleiding | blz. 8 |
| | 3.2 | Werkomgeving | blz. 8 |
| | 3.3 | Benadering | blz. 8 |
| | 3.4 | Uitleg | blz. 8 |
| | 3.4.1. | Huisregel | blz. 9 |
| Hoofdstuk | 4 | Hoe te handelen bij agressie | blz. 10 |
| | 4.1 | Inleiding | blz. 10 |
| | 4.2 | De Rolverdeling | blz. 10 |
| | 4.2.1. | Bedrijfsverzamelgebouw | blz. 10 |
| | 4.2.2. | Burgerzaken | blz. 11 |
| | 4.2.3. | Centrale Balie | blz. 11 |
| | 4.3 | Telefonische agressie | blz. 12 |
| | 4.4 | Aangekondigde agressie | blz. 12 |
| | 4.5 | Agressie aan de receptie | blz. 12 |
| | 4.6 | Agressie in de spreekkamer/werkplek | blz. 12 |
| | 4.7 | Bedreiging met wapens | blz. 13 |
| | 4.7.1. | Overval ingang | blz. 13 |
| | 4.7.2. | Aanbevelingen voor veilig gedrag tijdens een overval | blz. 13 |
| | 4.7.3. | Maatregelen na de overval | blz. 13 |
| | 4.7.4. | Bedreiging met wapens elders | blz. 14 |
| | 4.7.5. | Bedreiging buiten gebouw en kantoortijden | blz. 14 |
| | 4.8 | Negeren ontzegging van de toegang | blz. 14 |
| | 4.9 | Meldpunt agressie | blz. 15 |
| | 4.10 | Slachtofferhulp | blz. 15 |
| | 4.10.1. | Klant | blz. 15 |

Inhoudopgave vervolg:

| | | |
|---------|--------------------------------|---------|
| 4.11 | Maatregelen | blz. 15 |
| 4.12 | Waarschuwing | blz. 15 |
| 4.13 | Ontzegging toegang | blz. 16 |
| 4.14 | Ontzegging telefonisch verkeer | blz. 16 |
| 4.15 | Procedure brieven | blz. 16 |
| 4.16 | Opheffing sanctie | blz. 16 |
| 4.17.1 | Materiele schade | blz. 17 |
| 4.17.2. | Persoonlijke bedreiging | blz. 17 |
| 4.17.3 | Controles | blz. 17 |

| | | | |
|----------|----|-----------------------|---------|
| Bijlagen | 1. | Noodkaart | blz. 18 |
| | | Hoe werken de knoppen | blz. 19 |
| | 2. | Incidentenformulier | blz. 20 |
| | 3. | Overvalformulier | blz. 21 |

1. Inleiding.

"Wie met nazorg begint is altijd te laat" en "mensen gaan voor de waarden". Zijn een tweetal gevleugelde uitspraken doch hebben een belangrijke inhoud. Met dit agressie protocol en de jaarlijkse trainingen willen wij onze medewerk(st)ers en medewerk(st)ers van derden handvaten aanreiken, hoe om te gaan met agressie en overval.

Helaas komt het op plaatsen, waar contact is met externen, voor dat we te maken krijgen met onaangepast gedrag, agressie, etc. Onmacht over wet- en regelgeving en psychische nood wordt dan afgewenteld op de uitvoerenden.

Het moet dan ook voor iedere medewerker cq huurder van de gemeente Hellevoetsluis duidelijk zijn welk gedrag wel en niet aanvaardbaar is.

Tevens is het van belang dat alle direct betrokken medewerkers getraind worden in het hanteren van onaangepast gedrag en dergelijke.

Agressie kan soms worden verklaard doordat wij zelf onze zaken niet op orde hebben, toezeggingen niet nakomen, etc. Het is dan ook van belang dat we de kwaliteit van dienstverlening in ogenschouw moeten houden/hebben. Dit wil overigens niet zeggen dat agressief gedrag hiermee acceptabel wordt.

Mochten er zich gevallen voordoen dat er sprake is van agressief gedrag dan moeten de medewerkers op de hoogte zijn hoe er gehandeld dient te worden. Er moeten dus afspraken gemaakt worden.

In dit protocol worden deze afspraken vastgelegd. Het dient als verantwoording van het management naar de medewerkers en het geldt als naslagwerk voor de medewerkers.

Een eenduidige wijze van optreden bij agressie of onaangepast gedrag is een signaal naar de klant van de gemeente Hellevoetsluis en haar huurders (CWI en GGD): wij wensen niet op deze manier te communiceren!

Het is dus zaak de regels, afspraken en procedures te volgen zoals in dit protocol vastgelegd.

Gelukkig zijn voorvallen van agressie eerder uitzondering dan regel. Daarom geeft het een goed gevoel te weten dat collega's en de organisatie steun bieden in die enkele gevallen.

2. Wat is agressie?

2.1 Inleiding

Het mag duidelijk zijn dat een ieder agressie op zijn/haar manier beleeft, interpreteert, hanteert en normeert.

Echter, hierin schuilt het gevaar dat er niet op een uniforme wijze agressie wordt tegengegaan. Het is dus zaak om een gezamenlijk standpunt in te nemen welk gedrag wij als agressie bestempelen. Met andere woorden: welk gedrag accepteren wij niet.

2.2 Beleving

Er zijn een drietal aspecten te benoemen die bepalen wat en hoe iemand doet zoals hij doet. Allereerst zijn ervaring met de buitenwereld. Vanuit de opvoeding, sociale omgeving, school worden er normen en waarden bijgebracht. Vanuit dit kader handelt hij.

Ten tweede het hanteren van emoties. Als kind wordt omgaan met gevoelens, emoties aangeleerd. Dit betekent dat de een zijn emoties kan beheersen, de ander weer niet. Ook vanuit dit kader handelt hij.

Ten derde wilskracht. Ieder mens moet zijn eigen wilskracht ontwikkelen. De een zal veel moeite doen om zijn doel te bereiken. De andere daarentegen wil met weinig moeite zijn doel bereiken. Op basis van de mate van wilskracht handelt hij.

Aangezien iedereen op zijn eigen wijze denkt, voelt en wil, is de werkelijkheid voor iedereen dus anders. Dus de beleving van agressie gedrag ligt dus ook bij een ieder anders. Een gezamenlijk standpunt zal nodig zijn om eenduidige aanpak te kunnen garanderen. Het maakt dat het duidelijk is voor zowel de medewerkers als voor de klanten.

2.3 Gezamenlijk standpunt.

Iedere medewerker van de gemeente Hellevoetsluis en medewerkers van huurders mogen zich verzekeren van ondersteuning van de organisatie, zodra zij op onheuse manier door een klant wordt bejegend. Een ieder heeft recht op respect.

Dit betekent dat het volgende niet wordt geaccepteerd:

- de klant bedreigt de medewerker
- de klant vervloekt de medewerker
- de klant collega's vervloeken
- de klant verwensing uit

Daar tegenover staat dat iedere klant recht heeft op het serieus nemen van de hulpvraag, klacht, etc en een duidelijke uitleg van de beslissing.

Vanuit fatsoen behoeft de ander geen getuige te zijn van onaangepast gedrag van de ander.

2.4 Vormen van agressie.

Onder agressief gedrag verstaan we iedere vorm van gedrag, gericht op het teweeg brengen van onlustgevoelens bij medewerkers, dan wel doelbewust toebrengen van schade.

Er zijn drie soorten van agressie te onderscheiden:

2.4.1. Frustratieagressie.

Dit is een reactie op de contacten met de organisatie, de dienstverlening voldoet niet aan de verwachtingen. Naarmate deze frustratie oploopt neemt ook de kans op agressie toe.

Herkenning:

- de klant wordt van het kastje naar de muur gestuurd en andersom;
- het incasservermogen ligt bij een ieder anders, dit maakt dat het niet altijd te voorspellen is
- de opgebouwde ergernis ontaardt zich in een negatieve emotie
- de een kan beter deze emoties beheersen en controleren dan de ander.

Wat te doen:

- de klant is vaak in zijn emoties niet tot rede vatbaar, luisteren naar zijn frustratie is vaak de beste remedie.
- herhaal wat de klant heeft verteld in eigen bewoordingen om te checken of je hem goed hebt begrepen.
- geef aan dat zijn gedrag onacceptabel is ondanks zijn misschien terechte boosheid, maak duidelijke afspraken die ook reëel zijn, verkeerde afspraken werken als olie op het vuur.

2.4.2. Manipulerende agressie.

Via deze vorm van agressie tracht de klant zijn doel te bereiken. De medewerker wordt onder druk gezet hetgeen in zijn voordeel moet uitpakken. De klant heeft vaak van tevoren al bedacht dergelijk gedrag te vertonen.

Herkenning:

- de klant denkt dat hij zonder dreigen of geweld zijn zin niet zal krijgen.
- het is berekenend gedrag, de klant weet precies hoe hij het in scène moet zetten.
- de klant weet precies wat hij doet, hij heeft controle over zijn gedrag.
- hij bouwt het zodanig op zodat de organisatie uiteindelijk zwicht.
- vaak heeft de klant al een bepaald imago.
- de klant is vaak kind aan huis, iedereen kent hem op basis van zijn gedrag.
- de klant zal nooit de grens overschrijden ten aanzien van fysiek geweld jegens een medewerker, de deur zal het eerder vergelden dan de medewerker.
- het gedrag van de klant is op den duur voorspelbaar.
- mocht de klant zijn doel niet bereiken dan kan dit omslaan in frustratieagressie.

Wat te doen:

- herhaal steeds weer de werkelijke situatie.
- is er sprake van een eis? zo ja, benoem het ook als zodanig: u eist onder bedreiging van.....
- vermijd een persoonlijk conflict en breek een onmogelijk gesprek af, het mag geen kwestie worden van winnen of verliezen.

2.4.3 Blinde agressie.

Blinde agressie is de minst voorkomende maar moeilijkst te beheersen vorm van agressie. Het gaat hierbij vaak om mensen die onder invloed zijn van drugs, waaronder alcohol, of mensen met psychische stoornissen.

Herkenning:

- op onberekenbaarheid na zijn er geen herkenningen aan te geven. het kan een duveltje uit een doosje zijn, de ander schreeuwt de boel bij elkaar en is niet voor rede vatbaar en alles wat daartussenin zit.

Wat te doen:

- probeer geen andere benadering aan te gaan als anders.
- houdt de klant verantwoordelijk voor zijn gedrag.
- probeer te achterhalen wat de aanleiding is tot dit gedrag.
- handel adequaat, roep hulp in.
- probeer andere hulpverleners van deze klant aanwezig te laten zijn bij vervolgesprekken.

Blinde agressie komt naar verhouding weinig voor. Bij de enkele keer dat het voorkomt moet je bedenken dat je geen gespecialiseerde hulpverlener bent die kan helpen. Ken je eigen grenzen en mogelijkheden.

2.5 Resumé

Waarom sommige klanten boos worden heeft vaak te maken met de kwaliteit van dienstverlening. Als wij overtuigd zijn van de kwaliteit van ons werk, is er minder reden (frustratie) agressief gedrag aan te trekken.

Dus: agressief gedrag kan voortkomen uit:

- heen en weer sturen van de klant
- onduidelijk of langlopend besluitproces
- slechte regelgeving
- slechte klantbehandeling
- onrespectvolle benadering

Dus: hoe dit te voorkomen:

- diensten verlenen van goede kwaliteit
- tijdig reageren
- een goede organisatie

3. Voorkomen van agressie.

3.1 Inleiding.

Er zijn een aantal elementen te benoemen die agressief gedrag kunnen voorkomen of temperen. Dit kan te maken hebben met de werkomgeving, benadering en uitleg. Deze punten zullen hier verder worden besproken.

3.2 Werkomgeving.

De klant zijn eerste kennismaking met de organisatie is de receptie, de ontvangstruimte. Een schone, opgeruimde en goed onderhouden ruimte nodigt minder uit tot onaangepast gedrag en vandalisme. Ook bescherming van de privacy heeft een positieve invloed. Daarom zal de klant gevraagd worden, daar waar nodig de privacy van anderen te respecteren en zijn beurt af te wachten.

Op plaatsen waar intensief contact met externen plaatsvindt zijn de werkplekken voorzien van alarmknoppen. Op een receptiedisplay is te zien in welke (spreek)kamer het(stil)alarm afgaat. In de backoffice van zowel het CWI als bij de afdeling Sociale Zaken is een alarmlicht en een sirene aangebracht. De bodedienst wordt gewaarschuwd door een code op de mobiele (dect)telefoon.

De receptiemedewerkers zijn geen afhouders van problemen. Zij schakelen bij problemen onmiddellijk de betrokken collega's van de betreffende afdeling in. Hierop moet altijd gehoor gegeven worden. Achteraf kan men in discussie gaan over de noodzaak, nooit vooraf.

Zie hoe te handelen bij agressie.

3.3 Benadering.

In welke vorm het gesprek met de klant ook plaatsvindt, hij wordt altijd vriendelijk, beleefd en gediensstig te woord gestaan. Mocht een betreffende medewerker niet aanwezig zijn dan zal een collega het gesprek voeren. Met andere woorden: een boze klant wordt altijd door een medewerker of diens collega te woord gestaan.

Een verkeerde verwijzing wordt verholpen door zorg te dragen voor een warme en snelle overdracht naar de juiste medewerker, afdeling c.q. instantie. Voor zover mogelijk worden bovengenoemde geïnformeerd over het gedrag van de klant die onderweg is of binnenkort zal komen.

3.4 Uitleg.

Klanten hebben recht op een duidelijke uitleg over de beslissing/dienstverlening. Met name wanneer een aanvraag wordt afgewezen/dienstverlening niet wordt gegeven, zal hiervoor de nodige tijd en zorgvuldigheid worden ingeruimd om dit aan de klant te verduidelijken. Gebruik zo weinig mogelijk de dooddoener: zo zijn de regels, maar breng de beslissing in relatie tot de situatie van de klant. Toch hanteren we een "huisregel" die zowel voor de klant als voor de medewerk(st)ers en huurders van de gemeente Hellevoetsluis geldt.

3.4.1. Huisregel

Huisregels zijn nodig, omdat er soms conflicten ontstaan tussen onze medewerkers en (sommige) klanten. Als dat gebeurt, is er bijna altijd een situatie waarin een klant iets niet krijgt, terwijl hij meent er wel recht op te hebben, of wanneer hij iets moet doen wat hij niet wil. Heel soms komt het voor dat onze medewerkers zich niet aan hun afspraken houden of zelfs fouten maken. Dat is vervelend, maar ook werken bij de gemeente is mensenwerk.

Uitgangspunt van deze huisregels is:

ONZE MEDEWERKERS BEHANDELEN U CORRECT EN MET RESPECT WIJ VERWACHTEN DAT OOK VAN U

Concreet betekent dit:

dat onze medewerkers

- goed naar u luisteren en u serieus nemen;
- dingen in begrijpelijke taal aan u uitleggen;
- duidelijke afspraken met u maken en zich daar aan houden;
- u niet neerbuigend of anderszins zonder respect behandelen.

dat onze klanten

- niet schelden, schreeuwen, dwingen of dreigen tegen onze medewerkers;
- geen spullen vernielen of beschadigen;
- niet handtastelijk worden (aanraken, duwen, trekken etc.) en niet schoppen of slaan;
- geen steek-, slag- of vuurwapens meenemen in het gemeentehuis.

Verder gelden in het gemeentehuis een aantal algemene regels:

- klanten melden zich bij de receptie en mogen niet zonder toestemming doorlopen;
- huisdieren mogen niet worden meegenomen naar binnen;
- roken en het gebruik van alcohol of drugs is niet toegestaan;
- andere klanten mogen niet worden lastig gevallen.

Wie bovenstaande huisregels overtreedt, wordt daar door ons op aangesproken.

Wie daarna toch door blijft gaan, wordt niet verder geholpen.

Als iemand die het gebouw niet meer in mag omdat hij/zij zich misdragen heeft, toch binnenkomt, wordt er aangifte gedaan bij de politie.

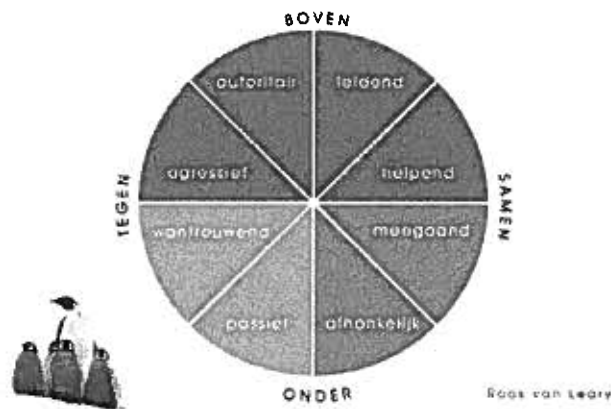
Wie spullen van de gemeente vernielt, moet zelf alle kosten voor reparatie of vervanging betalen.

4. Hoe te handelen bij agressie.

4.1 Inleiding.

In dit hoofdstuk zullen de rollen beschreven worden van de diverse medewerkers in geval er sprake is van agressie. Dit protocol maakt onderscheid in verschillende vormen van agressief gedrag. Hoofdstuk 4.7 beschrijft hoe te handelen wanneer er sprake is van bedreiging met wapens (overval).

Om de verschillende vormen agressie te kunnen herkennen wordt, tijdens trainingen, gebruik gemaakt van de "Roos van Leary"



4.2 De rolverdeling.

4.2.1 Bedrijfsverzamelgebouw (Ketenpartners CWI, UWV, uitzendorganisaties en SOZA)

De beursvloer en de daarbinnen gesitueerde receptie, werkplekken en spreekkamers zijn voorzien van (agressie)alarmknoppen. Door het indrukken van een van deze knoppen verschijnt er op een display van de receptiebalie (beursvloer) op welke locatie het (stil)alarm afgaat.

Tegelijkertijd zal in de backoffice van zowel het CWI(administratie) als bij afdeling Sociale Zaken(coördinator receptie) een alarmlicht afgaan en wordt de bodedienst van gemeente Hellevoetsluis op een mobiel toestel gewaarschuwd middels een tekst bericht agressie CWI.

De coördinator receptie van Sociale Zaken, de vestigingsmanager van het CWI en dienstdoende bode van het gemeentehuis, komen polshoogte nemen van de situatie. De receptioniste geeft aan welke spreekkamer het betreft.

Zij schatten in wat te doen:

- het gesprek overnemen/bijstaan om de klant te kalmeren
- het gesprek beëindigen en de klant sommeren het pand te verlaten
- de coördinator, vestigingsmanager of bode bepaalt of assistentie van de politie nodig is.

Op de noodkaart (bijlage 1) staan vermeld de namen van de personen die in actie moeten komen en de noodzakelijke telefoonnummers.

In alle gevallen van agressie wordt het betreffende afdelingshoofd, de vestigingsmanager diens vervanger en de beveiligingsfunctionaris van de gemeente Hellevoetsluis middels een ingevuld *incidentenregistratieformulier of overvalformulier*, geïnformeerd.

4.2.2 Burgerzaken

Achter elk loket bevindt zich onder de bergruimte van de balie werkblad een (agressie)alarm knop, ook onder diverse bureaus zit een (agressie) alarm knop, door het indrukken van deze knop gaat bij het afdelingshoofd een alarmlicht aan en wordt de bodedienst van gemeente Hellevoetsluis op een mobiel toestel gewaarschuwd middels een tekstbericht agressie burgerzaken.

Het afdelingshoofd of diens vervanger en de dienstdoende bode komen polshoogte nemen van de situatie.

Zij schatten in wat te doen:

- het gesprek overnemen/bijstaan om de klant te kalmeren
- het gesprek beëindigen en de klant sommeren het pand te verlaten
- het afdelingshoofd of bode bepaalt of assistentie van de politie nodig is.

Op de noodkaart (bijlage 1) staan vermeld de namen van de personen die in actie moeten komen en de noodzakelijke telefoonnummers.

In alle gevallen van agressie wordt het betreffende afdelingshoofd, de vestigingsmanager diens vervanger en de beveiligingsfunctionaris van de gemeente Hellevoetsluis middels een ingevuld *incidentenregistratieformulier(bijlage 2) of overvalformulier(bijlage 3)*, geïnformeerd.

4.2.3. Centrale Balie

Ook onder het werkblad van het frontoffice van de Centrale Balie zijn (agressie)alarmknoppen bevestigd, door het indrukken van deze knoppen gaat bij de backoffice een alarmlicht aan, wordt de bodedienst van gemeente Hellevoetsluis op een mobiel toestel gewaarschuwd middels een tekstbericht agressie centrale balie.

De bodedienst waarschuwt de coördinator Centrale Balie telefonisch.

De coördinator Centrale Balie of diens vervanger en de dienstdoende bode komen polshoogte nemen van de situatie.

Zij schatten in wat te doen:

- het gesprek overnemen/bijstaan om de klant te kalmeren
- het gesprek beëindigen en de klant sommeren het pand te verlaten
- het coördinator of bode bepaalt, indien noodzakelijk na overleg met afdelingshoofd of assistentie van de politie nodig is.

Op de noodkaart (bijlage 1) staan vermeld de namen van de personen die in actie moeten komen en de noodzakelijke telefoonnummers.

In alle gevallen van agressie wordt het betreffende afdelingshoofd, de vestigingsmanager diens vervanger en de beveiligingsfunctionaris van de gemeente Hellevoetsluis middels een ingevuld *incidentenregistratieformulier of overvalformulier*, geïnformeerd.

4.3 Telefonische agressie.

Deze vorm van agressie ontstaat soms door onbegrip, onzekerheid, onwetendheid van de klant of door onduidelijke informatie van de medewerker/organisatie, onbereikbaarheid van de medewerker. Vaak kan deze vorm van agressie worden opgelost door alsnog duidelijke informatie te verstrekken. Eventuele door het gesprek over te dragen aan een collega. De klant wordt duidelijk gewezen op het niet acceptabele gedrag.

Als de klant niet kalmeert, hem/haar interrumpen en aangeven dat het gesprek wordt beëindigd. Let wel, de klant mag boos worden maar niet agressief!

De beveiligingsfunctionaris van de gemeente Hellevoetsluis, afdeling facilitaire zaken, middels een ingevuld *incidentenregistratieformulier of overvalformulier* informeren.

4.4 Aangekondigde agressie.

Als een klant aankondigt naar een afdeling toe te komen om zijn/haar eisen met geweld kracht bij te zetten, wordt dit altijd gemeld aan direct leidinggevenden, vestigingsmanager CWI, de bodedienst en de beveiligingsfunctionaris (incidentenregistratieformulier). Deze bepalen gezamenlijk of de politie vooraf moet worden ingeschakeld.

4.5 Agressie aan de receptie.

Onaangekondigd:

Als de klant zich zodanig gedraagt dat de receptioniste zich bedreigd voelt, dan wordt de behandelend medewerker gebeld.

Deze moet het gesprek overnemen nadat hij de leidinggevenden op de hoogte heeft gebracht. De klant wordt indien mogelijk meegenomen naar een spreekkamer.

Mocht de receptioniste zich zeer bedreigd voelen drukt zij de (stil)alarmknop in. De backoffice komt in actie als hierboven beschreven.

Aangekondigd:

De receptioniste is op de hoogte van de komst van een boze klant. De medewerker die de zaak behandelt, leidinggevende en bodedienst die de zaak behandelt wordt hiervan op de hoogte gesteld, of is reeds op de hoogte. Er wordt vervolgens gehandeld als eerder omschreven bij 4.2.

4.6 Agressie in de spreekkamer/werkplek.

Als in de spreekkamer agressie wordt verwacht, worden de leidinggevenden en bodedienst op de hoogte gesteld. Zij blijven stand-by om in te kunnen grijpen.

Als de situatie door de medewerker als dreigend wordt ervaren, gaat deze het gesprek niet aan. De leidinggevenden gaan met de klant het gesprek aan, bodedienst blijft stand-by. Afhankelijk van de ontwikkeling van de situatie worden andere stappen gezet.

Mocht de medewerker toch het gesprek aan willen gaan dan kan op de alarmknop worden gedrukt indien de situatie dreigend wordt. De leidinggevenden zijn stand-by en zullen het gesprek overnemen. De bode blijft stand-by.

4.7 Bedreiging met wapens.

4.7.1 Overval:

De receptioniste/ baliemedewerk(st)er van de Beursvloer en/of Burgerzaken en/of de Centrale Balie drukken op de overvalknop, waardoor direct een melding naar de meldkamer van de externe alarmcentrale plaatsvindt. De meldkamer waarschuwt terstond de politie en geeft de overval locatie aan t.w. Beursvloer, Burgerzaken of Centrale Balie. Tevens wordt telefonisch de bodedienst van gemeente Hellevoetsluis geïnformeerd.

De bodedienst, die door de meldkamer is gewaarschuwd, neemt het initiatief en maatregelen ter voorkoming van letsel en informeert overige betrokken partijen als leidinggevenden, vestigingsmanager CWI en receptie. In de tussentijd worden er geen heldenacties ondernomen. Voor zover mogelijk zullen andere klanten worden verwijderd door back-up/de agressor wordt geïsoleerd. Bezoekers en medewerkers worden tegen gehouden tot politie ter plaatse is en wijst politie de weg.

Achteraf wordt door de meest betrokken medewerker het overvalformulier (bijlage 3) ingevuld.

4.7.2. Aanbevelingen voor veilig gedrag tijdens een overval

- Blijf kalm, doe wat er wordt gevraagd: provoceer niet en tracht in geen geval alarm te slaan.
- Probeer uw handen altijd zichtbaar te houden en leg elke noodzakelijke beweging uit. Als u bijvoorbeeld onder de toonbank moet zijn om een zak voor het geld te pakken, zeg dat dan, anders denkt hij misschien dat u naar een wapen of alarmknop grijpt.
- Probeer afstand te houden tussen u en de dader(s).
- Beweeg niet te snel, waardoor de dader(s) kan (kunnen) denken dat u iets tegen hem (hen) wil ondernemen.
- Geef uw ogen en oren de kost. Onthoudt hoe de daders eruit zien en wat ze doen. Let op speciale kenmerken, zoals lengte, bouw, tatoeages, littekens, dialect, sieraden, enz.
- Gebruik de overvalknop pas als de daders weg zijn en u en/of anderen niet meer in hun macht hebben of wanneer u zeker bent dat u geen gevaar toevoegt, voor uzelf danwel uw collegae of bezoekers.

4.7.3. Maatregelen na de overval

- Zo snel mogelijk het alarmsysteem aanzetten
- Sluit de afdeling tot de komst van de politie, chef of collega's, maar vraag eventuele getuigen om te blijven. Moeten getuigen dringend weg noteer dan hun naam, adres en telefoonnummer.
- Wees erop voorbereid de politie de volgende informatie te verstrekken:
 - uw naam

- o het adres van de vestiging
- o details van de overvaller, de vluchtauto en in welke richting de overvaller gevlucht is.

(Hoe eerder de politie deze informatie krijgt, des te meer kans is er dat de overvaller gepakt wordt. Dus wacht niet tot u het identificatieformulier heeft ingevuld, dat kunt u na het opbellen doen).

- Blijf kalm en ga zitten, sluit de ogen en tel tot 200, verminder de snelheid van uw ademhaling.
- Noteer zoveel mogelijk kenmerken van de dader(s) en de 'vluchtauto'.

De pers moet verwezen worden naar de leiding of de voorlichter. Praat niet met hen, voordat u het weet staat u op de voorpagina van de plaatselijke krant.

4.7.4. Bedreiging met wapen elders:

Ongeacht welk wapen de klant bij zich heeft de (stil)alarmknop of indien aanwezig overvalknop indrukken.

- **(Stil)alarmknop:** de leidinggevenden en bodedienst komen ter plaatse en waarschuwen de politie.
- **Overvalknop:** politie wordt direct gewaarschuwd door alarmcentrale NVD en de bodedienst wordt geïnformeerd. De bodedienst neemt maatregelen ter voorkoming van letsel en informeert overige betrokken partijen als leidinggevenden, vestigingsmanager CWI en receptie. In de tussentijd worden er geen heldenacties ondernomen. Degene die in gesprek is zal de "klant" sommeren het pand te verlaten en aankondigen dat de politie is gewaarschuwd. De andere klanten worden verwijderd door back-up/de klant wordt geïsoleerd.

4.7.5. Bedreiging buiten gebouw en kantoortijden.

Wanneer bij medewerkers bekend is of het vermoeden bestaat, dat zij na kantoortijd worden opgewacht, is het verstandig hiervan direct leidinggevende, vestigingsmanager CWI, bodedienst in kennis te stellen. Zodat in overleg gezamenlijk het pand wordt verlaten, dan wel direct de politie kan worden ingeschakeld.

4.8 Negeren ontzegging van de toegang.

Als degene op wie een verbod rust het gebouw, gemeente breed, te betreden, dit verbod overtreedt, wordt de klant door de leidinggevende, vestigingsmanager CWI of bode, medegedeeld dat hij in overtreding is en het gebouw onmiddellijk dient te verlaten. Geeft de klant geen gehoor op dit verzoek dan wordt onmiddellijk door de politie gebeld.

4.9 Meldpunt agressie.

Ieder geval van agressie in welke vorm dan ook wordt gemeld en geregistreerd. Hiertoe moet een incidentenregistratieformulier (bijlage 2) worden ingevuld bij de afdeling Facilitaire Zaken, beveiligingsfunctionaris belast met agressieregistratie en veiligheid.

Voor het CWI geldt dat er daarnaast ook een melding gedaan wordt bij de regiovestigingen door de vestigingsmanager.

4.10 Slachtofferhulp

Na de situatie waarin agressie heeft plaatsgevonden wordt door gemeente Hellevoetsluis professionele slachtofferhulp aangeboden. Het is daarom de plicht van leidinggevend en/of diens vervangers, direct tijd voor het slachtoffer vrij te maken, hem/haar apart te nemen en professionele hulp aan te bieden. Hiertoe wordt afdeling Personeel en Organisatie direct ingeschakeld.

De leidinggevende zal regelmatig met de medewerker en professionele hulp de gebeurtenis evalueren, vastleggen en waar nodig maatregelen nemen.

4.10.1 Klant.

Iedere keer zal een antwoord gezocht moeten worden op de vraag: hoe is de agressie ontstaan? Het is nimmer te rechtvaardigen, maar vaak wel te verklaren. Evalueren van het gebeuren is dus nodig om beter beslagen ten ijs te komen in de toekomst.

Klanten die ongewild betrokken zijn geraakt in een dergelijke situatie kunnen rekenen op een reactie vanuit de organisatie.

4.11 Maatregelen.

Er zijn diverse maatregelen naar de klant mogelijk om te reageren op agressief gedrag:

- verbod persoonlijk contact
- waarschuwing ontoelaatbaar gedrag
- verbod toegang gebouw
- aangifte doen bij de politie
- financiële korting op de uitkering

Welke maatregel passend is in de voorgevallen situatie wordt uiteindelijk bepaald door betreffende leidinggevende (gemeente en/of CWI). De ernst van de situatie, mede ingegeven door de beleving van de betrokken medewerker, is bepalend voor de keuze van de maatregel.

4.12 Waarschuwing.

Sommige gebeurtenissen zijn niet te accepteren, maar ook weer niet zo erg dat er meteen een zware maatregel getroffen moet worden.

In die gevallen wordt er door de leidinggevende/vestigingsmanager een waarschuwingsbrief aan de klant verstuurd. Het doel is om het gedrag van de klant te veranderen. Een kopie van dit schrijven wordt gezonden aan de veiligheidsfunctionaris van de gemeente Hellevoetsluis die betrokken andere organisatie onderdelen informeert.

4.13 Ontzegging toegang.

Bij herhaald agressief gedrag en/of ernstige vormen van het eerste agressieve gedrag wordt de klant de toegang tot het gebouw, gemeentebreed, ontzegd, een kopie van dit schrijven wordt gezonden aan de veiligheidsfunctionaris van de gemeente Hellevoetsluis die betrokken andere organisatie onderdelen informeert.

De periode van ontzegging is in beginsel 3 maanden.

Na afloop van de ontzegging vindt er een gesprek plaats met de klant, de leidinggevende van betreffende afdeling, de consulent en de coördinator/vestigingsmanager. Hieruit moet blijken of de ontzegging opgeheven kan worden of juist moet worden verlengd.

Voor alle duidelijkheid geldt: ontzegging van de toegang geldt voor zowel het BVG als gemeentehuis, ongeacht wie de ontzegging in laat gaan.

4.14 Ontzegging telefonisch verkeer.

Indien de klant geen normaal telefoongesprek kan voeren omdat hij verbaal agressief is, wordt persoonlijk contact, gemeentebreed, voor de duur van 3 maanden ontzegd.

De klant kan alleen nog maar schriftelijk communiceren met de afdeling.

Na afloop zal er een driegesprek plaatsvinden. Afhankelijk van dit gesprek wordt de ontzegging opgeheven of juist verlengd.

4.15 Procedure brieven.

De leidinggevende van betreffende afdeling maakt een brief en stuurt een afschrift naar:

- Persoonsdossier indien cliënt van Sociale Zaken
- Vestigingsmanager CWI, indien cliënt BVG
- coördinator
- medewerker
- receptie / centrale balie
- veiligheidsfunctionaris gemeente Hellevoetsluis, die betrokken andere organisatie onderdelen informeert.

4.16. Opheffing sanctie.

De ontzegging van de toegang en/of persoonlijk contact is in eerste instantie voor de duur van 3 maanden. Telkens zal opnieuw afgewogen moeten worden of de ontzegging moet worden opgeheven of worden voortgezet. Dit zal duidelijk met de klant moeten worden gecommuniceerd anders zou deze onduidelijkheid kunnen leiden tot agressie.

4.17. Aangifte.

4.17.1 Materiele schade:

Wordt gemeld bij de veiligheidsfunctionaris middels invulling van een incidentenformulier (bijlage 2). De veiligheidsfunctionaris verzorgt de aangifte en eventuele aansprakelijkheidsstelling via de jurist van de gemeente Hellevoetsluis.

4.17.2 Persoonlijke bedreiging:

Indien de klant een persoonlijke bedreiging heeft geuit zal er, na beoordeling van de leidinggevende en/of vestigingsmanager, aangifte gedaan worden. Tevens wordt hiervan melding gedaan bij de veiligheidsfunctionaris (bijlage 2) gemeente Hellevoetsluis. De medewerker gaat tezamen met de leidinggevende/vestigingsmanager aangifte doen of zij doen dit op persoonlijke titel.

4.17.3 controle:

Periodiek (minimaal éénmaal per jaar) wordt de inhoud van het agressieprotocol gecontroleerd en zonodig geactualiseerd. Daarnaast vindt éénmaal per kwartaal controles plaats van de alarm - en agressieknoppen. Over de controles wordt door de beveiligingsfunctionaris schriftelijk gerapporteerd aan de beveiligingscommissie van de gemeente Hellevoetsluis.

Bijlage 1 NOODKAART

Hoe werken de agressie - knoppen

Bedrijfsverzamelgebouw (Ketenpartners CWI, UWV en SOZA)

De beursvloer en de daarbinnen gesitueerde receptie, werkplekken en spreekkamers zijn voorzien van (agressie)alarmknoppen. Door het indrukken van een van deze knoppen verschijnt er op een display van de receptiebalie (beursvloer) op welke locatie het (stil)alarm afgaat.

Tegelijkertijd zal in de backoffice van zowel het CWI(administratie) als bij afdeling Sociale Zaken(coördinator receptie) een alarmlicht afgaan en wordt de bodedienst van gemeente Hellevoetsluis op een mobiel toestel gewaarschuwd middels een tekst bericht agressie CWI.

De coördinator receptie van Sociale Zaken, de vestigingsmanager van het CWI en dienstdoende bode van het gemeentehuis, komen polshoogte nemen van de situatie. De receptioniste geeft aan welke spreekkamer het betreft.

| | | |
|------------------|--------------------------------------|---------------|
| Telefoonnummers: | E. Vrij (of diens vervanger) | 0181 - 330260 |
| | G. van der Wal(of diens vervanger) | 0181 - 781560 |
| | Bodes | 0181 - 330320 |
| | F. de Jong(beveiligingsfunctionaris) | 0181 - 330325 |

Burgerzaken

Achter elk loket bevindt zich onder de bergruimte van de balie werkblad een (agressie)alarm knop door het indrukken van deze knop gaat bij het afdelingshoofd een alarmlicht aan en wordt de bodedienst van gemeente Hellevoetsluis op een mobiel toestel gewaarschuwd middels een tekstbericht agressie burgerzaken.

Het afdelingshoofd of diens vervanger en de dienstdoende bode komen polshoogte nemen van de situatie.

| | | |
|------------------|--------------------------------------|---------------|
| Telefoonnummers: | J. Reijtenbagh (of diens vervanger) | 0181 - 330226 |
| | Bodes | 0181 - 330320 |
| | F. de Jong(beveiligingsfunctionaris) | 0181 - 330325 |

Centrale Balie

Ook onder het werkblad van de Centrale Balie zijn (agressie)alarmknoppen bevestigd, door het indrukken van deze knoppen, wordt de bodedienst van gemeente Hellevoetsluis op een mobiel toestel gewaarschuwd middels een tekstbericht agressie centrale balie.

De bodedienst waarschuwt het Hoofd van de Centrale Balie, telefonisch.

Het hoofd centrale Balie of diens vervanger en de dienstdoende bode komen polshoogte nemen van de situatie.

| | | |
|------------------|--------------------------------------|---------------|
| Telefoonnummers: | R.Groen (of diens vervanger) | 0181 - 330323 |
| | Bodes | 0181 - 330320 |
| | F. de Jong(beveiligingsfunctionaris) | 0181 - 330325 |

Hoe werken de overval - knoppen

Overval

De receptioniste/baliemedewerk(st)er van de Beursvloer en/of Burgerzaken en/of de Centrale Balie drukken op de overvalknop/pen of trappen met hun voet de overvalpedaal in, waardoor direct een melding naar de meldkamer van de externe alarmcentrale plaatsvindt. De meldkamer waarschuwt terstond de politie en geeft de overval locatie aan t.w. Beursvloer, Burgerzaken of Centrale Balie. Tevens wordt telefonisch de bodedienst van gemeente Hellevoetsluis geïnformeerd.

voorbeelden

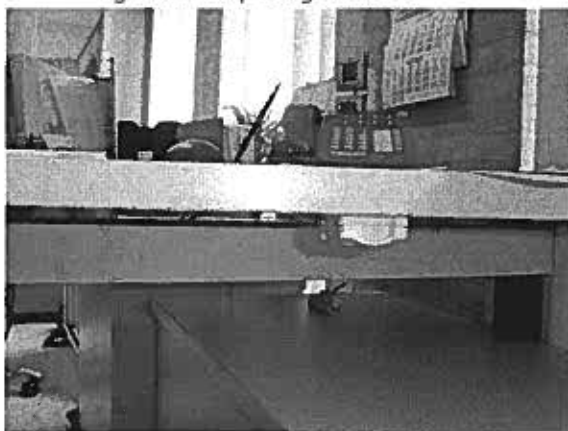
Overvalpedaal CWI



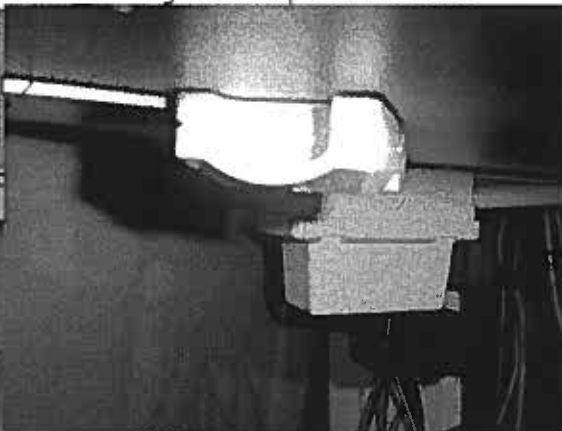
Overvalpedaal Burgerzaken



Agressieknop Burgerzaken



agressieknop Centrale balie



In alle gevallen van agressie wordt het betreffende afdelingshoofd, de vestigingsmanager diens vervanger en de beveiligingsfunctionaris van de gemeente Hellevoetsluis middels een ingevuld *incidentenregistratieformulier of overvalformulier*, geïnformeerd.

Bijlage 2 INCIDENTENFORMULIER

Incidentenregistratie

In te vullen door de melder

1. Gegevens Bedrijf

Naam: Gemeente Hellevoetsluis
Adres: Oostzanddijk 26
Postcode: 3221 AL
Plaats: Hellevoetsluis

2. Gegevens incidentenmelder

Naam:

Functie:

Cluster: Algemeen bestuur& ontwikkeling
 Sociaal Beleid&ordening
 Middelen
 Dienstverlening&Veiligheid

Afdeling:

Betrokkene is: Werknemer
 Uitzendkracht
 Overige.....

3. Omschrijving van het incident

.....
.....
.....

Datum:.....

In te vullen door de beveiligingsfunctionaris

4. Genomen of te nemen maatregel

Welke maatregelen zijn er getroffen:.....

.....

.....

Datum van afhandeling:.....

Welke maatregelen moeten er worden getroffen:.....

.....

.....

5. Overige opmerkingen en bijzonderheden

.....

.....

.....

.....

Wat te doen bij een constatering van een incident?

U vult het aan de ommezijde vermelde formulier in en geeft deze af aan de beveiligingsfunctionaris van de gemeente Hellevoetsluis (F.L. de Jong kamer 107). Hiermee wordt indien gewenst zo vertrouwelijk mogelijk omgegaan.

Op basis van een goede incidentenregistratie kunnen beveiligingsmaatregelen worden genomen dan wel worden bijgesteld. Het is daarom van belang dat alle incidenten worden geregistreerd.

Beveiligingsfunctionaris van de gemeente Hellevoetsluis.

