

Bijlage III Alarminstructie Reusel- De Mierden

Gelet op de toenemende agressie (lichamelijk en verbaal geweld) tegen de ambtenaar in functie, is het wenselijk om de te volgen procedure vast te leggen.

Agressie zal zich, binnen de muren van het gemeentehuis, met name voordoen in de spreekkamers van de begane grond of aan de balie.

In zijn algemeenheid is moeilijk aan te geven wanneer sprake is van agressie; de betreffende ambtenaar/bestuurder dient zelf te bepalen wanneer voor hem / haar de grens is bereikt, waarop bepaald gedrag niet langer kan worden getolereerd. Het is dan ook op zijn / haar initiatief dat actie moet worden ondernomen. Het is dus raadzaam dat indien men een vermoeden heeft van dergelijk gedrag door cliënt dat men dan gebruik maakt van de spreekkamers op de begane grond.

In de spreekkamers op de begane grond cq. bij de balies van burgerzaken, sociale zaken en de informatiebalie is een alarmknop aangebracht, waarmee de betreffende ambtenaar/bestuurder kan aangeven dat hij / zij zich in een situatie bevindt waarbij hij / zij ondersteuning nodig heeft. Om te garanderen dat zijn / haar hulpvraag wordt gehoord is een signaal hoorbaar danwel lichtsignaal zichtbaar op de afdeling en/of de receptie. Zie bijlage. Komt een signaal bij de receptie door dan wordt onmiddellijk de dienstdoende bode gewaarschuwd. Daarvoor wordt een GSM-toestel aangeschaft dat de dienstdoende bode van aanvang van de dienst tot einde werktijd bij zich draagt. Het desbetreffende telefoonnummer wordt vermeld op de telefoonlijst zodat iedereen in het gebouw de bode met spoed kan bereiken. De bode begeeft zich naar de plaats van oproep, komt indien van toepassing binnen aan de halzijde bij de spreekkamers en vraagt de betreffende ambtenaar/bestuurder of assistentie nodig is.

De volgende situaties kunnen zich vervolgens voordoen:

1) de cliënt staakt zijn agressief gedrag, er komt alsnog een gesprek en na afloop vertrekt hij / zij vrijwillig;

Procedure: cliënt wordt wel op gedrag gewezen en op eventuele consequenties indien deze zich nogmaals voordoen zoals opmaken rapport niet acceptabel gedrag en ontzegging toegang gebouw.

2a) de cliënt weigert het gebouw te verlaten en bevindt zich in de spreekkamer.

Procedure:

de cliënt wordt door de ambtenaar/bestuurder/bode verzocht het pand te verlaten.

Hij / zij wordt erop gewezen dat, wanneer hij / zij weigert te vertrekken, hij / zij met behulp van de politie zal worden verwijderd.

indien de cliënt desondanks weigert te vertrekken verlaat de ambtenaar/bestuurder/bode de spreekkamer en sluit deze af naar de afdeling met de draaiknop.

De receptiemedewerk(st)er wordt van de situatie op de hoogte gebracht en de politie tel 112 wordt gebeld

er moet, indien nodig, opvang geregeld worden voor de betreffende ambtenaar/bestuurder.

2b) de cliënt weigert het gebouw te verlaten en bevindt zich aan de balie.

de cliënt wordt door de baliemedewerk(st)er / bode verzocht het pand te verlaten. Hij / zij wordt erop gewezen dat, wanneer hij / zij weigert te vertrekken, hij / zij met behulp van de

politie tel. 112 zal worden verwijderd.
Eventueel loket wordt gesloten.

3) indien de cliënt desondanks weigert te vertrekken wordt de politie tel. 112 gebeld er moet, indien nodig, opvang geregeld worden voor de betreffende baliemedewerk(st)er.

In alle gevallen dient de bode toezicht te houden op de situatie totdat de politie is gearriveerd en de cliënt is afgevoerd.

4). De cliënt vertrekt na materiele schade te hebben aangericht.

Procedure:

politie tel. 112 bellen

de bode houdt toezicht totdat de politie is gearriveerd; de politie voert cliënt af, dan wel pakt cliënt op een later tijdstip op.

De bode doet aangifte van vernieling namens de gemeente Reusel-De Mierden

5). Cliënt vertrekt na persoonlijk letsel / materiele schade te hebben aangebracht.

Procedure:

opvang gewonde ambtenaar/bestuurder (eventueel derde).

medische zorg: er dient altijd een EHBO-er / BHV-er bereikbaar te zijn,

bij ernstige verwondingen eventueel ambulance bellen (tel.112).

niet medische zorg / nazorg: verantwoordelijkheid van het afdelingshoofd.

Aandachtspunt: BHV-ers zijn nu onvoldoende geïnstrueerd over te volgen procedure bij eventuele calamiteiten. Waar staan EHBO-kisten, zijn deze goed gevuld.

politie bellen

de bode houdt toezicht tot politie is gearriveerd; de politie voert cliënt af, dan wel cliënt wordt op een later tijdstip opgepakt.

Aangifte: de betreffende ambtenaar/bestuurder beslist altijd zelf of hij wel / geen aangifte wil doen.

Hij / zij moet op de hoogte worden gesteld van de gevolgen van het doen van aangifte, nl. confrontatie met cliënt ter zitting bij de rechtbank.

In geval van aangifte: geen privé-adres opgeven, maar domiciliekeuze adres gemeentehuis Reusel-De Mierden

Eventueel getuigenverklaring (in overleg) door collega.

In het geval er sprake is van dusdanig ernstig letsel, waardoor de betreffende ambtenaar/bestuurder zijn / haar werkzaamheden niet meer kan verrichten, dan informeert het afdelingshoofd de afdeling PIOF.

Indien het niet lukt overeenstemming te krijgen met de cliënt en deze agressief of gewelddadig gedrag vertoont, wordt schriftelijk de toegang tot het gebouw ontzegd. Zie bijlage

De betreffende ambtenaar stelt de brief op in 4-voud, ondertekend door de burgemeester. Het origineel gaat naar de cliënt, een afschrift gaat naar het dossier zodat men op de afdeling ook op de hoogte is, de receptie en naar de politie.

PIOF verstuurt voorts een brief naar de cliënt, waarin hij / zij op de hoogte wordt gebracht van de aangerichte schade. Een afschrift gaat naar de behandelend ambtenaar.

Voor wat betreft het ontzeggen van de toegang tot het gebouw het volgende.
Deze mogelijkheid vindt haar wettelijke grondslag in art. 139 Wetboek van Strafrecht (lokaalvredebreuk). De burgemeester is bevoegd.

Gelet op het feit dat het hier gaat om een gebouw van een openbare dienst, zou het moeten gaan om een tijdelijke ontzegging, hetgeen registratie noodzakelijk maakt.
Een alternatief zou kunnen zijn om een spreekuur te plannen voor “moeilijke gevallen” met back-up. Er moeten werkafspraken worden gemaakt met de politie. Het voordeel hiervan is dat ook moeilijke cliënten zich op geregelde tijden moeten melden en er dus geen gevoel ontstaat van beloond worden doordat zij nooit meer bij de dienst hoeven te verschijnen (voor periodiek heronderzoek, aanvragen etc denk daarbij aan korten op bijstand ingevolge de desbetreffende bepalingen uit de nieuwe WWB).

In alle voorkomende gevallen wordt een rapport niet acceptabel gedrag opgemaakt.
De receptie wordt op de hoogte gesteld indien de cliënt telefonisch aangeeft het gemeentehuis te bezoeken.

