

## Bijlage 1 Uitwerking maatregelen VOORKOMEN

Maatregel	Uitwerking
1. In kaart brengen potentiële doelen van agressie en geweld	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerker of bezoeker die aanwezig is</li> <li>• Geld en waardepapieren</li> <li>• Computers</li> <li>• Kunstwerken</li> <li>• Gunsten</li> <li>• Toekenning van vergunningen, uitkeringen, enz.</li> <li>• Kwijtschelding van aanslagen</li> </ul>
2. In kaart brengen risicovolle situaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publiekscontacten tijdens en buiten kantooruren in het gemeentehuis*</li> <li>• Werkzaamheden buiten kantooruren in het gemeentehuis*</li> <li>• Publiekscontacten en werkzaamheden in de openbare ruimte</li> <li>• Huisbezoeken</li> <li>• Nemen van beslissingen en verrichten van handelingen die niet in overeenstemming zijn met de wens van de burger</li> <li>• Aanspreken van burgers op onjuist handelen</li> <li>• Slechte verstandhouding tussen medewerkers</li> <li>• Afwijkende standpunten ambtelijke en bestuurlijke organisatie</li> </ul> <p><i>* onder gemeentehuis vallen ook andere kantoorruimtes waar werkzaamheden worden uitgevoerd.</i></p>
3. Creëren van een veilige werkomgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekkamers beschikken over een vluchtroute voor de medewerker</li> <li>• Spreekkamers liggen in het zicht van werkplekken van collega's</li> <li>• Balies en spreekkamers beschikken over een alarmknop</li> <li>• Ordelijke werkplekken, er staan / liggen geen materialen die een burger kan gebruiken om zijn agressie op af te reageren</li> <li>• In werkprocessen worden op voorhand maatregelen genomen ter voorkoming van agressie en geweld o.b.v. de ingeschatte risicofactor</li> <li>• Zichtbare bekendmaking van de huisregels</li> <li>• Verstandhouding tussen medewerkers is bespreekbaar</li> <li>• Document Gewetenswerk geeft richtlijnen voor werken en besturen bij de gemeente Brummen</li> <li>• Aanstellen interne en externe vertrouwenspersoon</li> <li>• Leren naar aanleiding van agressiemeldingen en zondig aanpassingen doorvoeren</li> </ul>
4. Zorgen voor voorlichting, training en instructie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocol is raadpleegbaar op intranet</li> <li>• Elk kwartaal worden medewerkers gewezen op het bestaan van dit protocol. P&amp;O initieert deze actie.</li> <li>• Het thema agressie en geweld wordt tenminste 2 keer per jaar geagendeerd voor het werkoverleg</li> <li>• Na vaststelling van (wijzigingen in) het protocol worden teams met veel publiekscontacten door hun manager geïnstrueerd over het protocol en nieuwe medewerkers worden in hun 1<sup>e</sup> werkweek geïnstrueerd</li> <li>• Medewerkers met werkzaamheden in risicovolle situaties volgen jaarlijks een verplichte training agressie en geweld</li> <li>• Training wordt jaarlijks voorbesproken en geëvalueerd, zodat deze actueel en doelmatig is en blijft</li> </ul>
5. Vaststellen gedragscode voor medewerkers	<p>Een medewerker van de gemeente Brummen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt zich altijd voor met zijn naam</li> <li>• Legt uit wat de burger kan verwachten en hoe procedures verlopen</li> <li>• Tutoyeert in principe niet</li> <li>• Gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan</li> <li>• Maakt bij het beëindigen van een gesprek aan de burger duidelijk hoe, bij wie en op welk moment hij terecht kan met eventuele vragen</li> <li>• Is er alert op dat hij geen verwachtingen wekt of toezeggingen doet waarvan onduidelijk is of ze nagekomen kunnen worden</li> <li>• Stelt de burger die op een bepaald tijdstip is opgeroepen op de hoogte van een eventuele wachttijd en de reden daarvan en biedt hiervoor excuses aan</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft gemaakte fouten toe, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijke hoe en wanneer één en ander hersteld wordt. Hij wijst de burger ook op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht</li> <li>• Ziet erop toe dat de huisregels worden nageleefd en spreekt burgers die deze niet naleven aan op ongewenst gedrag</li> <li>• Maakt melding van agressie en/of geweld, of een gedraging / voorwerp dat gevaar op kan leveren</li> <li>• Handelt conform gewetenswerk</li> </ul>
6. Vaststellen huisregels voor burgers	<p><b>Neem onze huisregels in acht:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meldt u altijd bij de balie</li> <li>• Behandel onze medewerkers met respect</li> <li>• Volg de aanwijzingen van onze medewerkers op</li> <li>• Geef de medewerker de ruimte om zijn/haar werk te doen</li> <li>• Dien uw aanvraag of verzoek tijdig bij ons in, verstrek hiervoor de noodzakelijke informatie en geef wijzigingen die hiermee te maken hebben tijdig aan ons door</li> </ul> <p><b>Wij tolereren niet dat iemand:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een huisdier mee naar binnen neemt (m.u.v. hulphonden)</li> <li>• Scheldt, schreeuwt of discrimineert</li> <li>• Met spullen gooit of dingen vernielt</li> <li>• Rookt in de openbare ruimte</li> <li>• Medewerkers en/of andere klanten bedreigt of lastig valt</li> <li>• Handtastelijk is of lichamelijk geweld gebruikt</li> <li>• In ons gebouw onder invloed is van drugs of alcohol</li> <li>• Filmt, fotografeert of geluidsopnamen maakt in gemeentelijke gebouwen of eigendommen, zonder voorafgaande toestemming</li> </ul>
7. Aanleiding voor agressie en geweld wegnemen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstverlening afstemmen op de behoeften en wensen van klanten</li> <li>• Knelpunten in dienstverlening opsporen</li> <li>• Klantonderzoek uitvoeren. Duidelijk communiceren met klantgroepen over wensen, verwachtingen, mogelijkheden</li> <li>• Kritisch zijn op procedures en bijbehorende formulieren</li> <li>• Vroegtijdig duidelijk maken dat agressief en gewelddadig gedrag niet geaccepteerd wordt</li> <li>• Bewust zijn dat er een afhankelijkheidsrelatie is tussen burgers en gemeente</li> <li>• Voorkomen dat frustraties hoog oplopen (open communiceren en respect tonen)</li> <li>• Verstandhouding tussen medewerkers tijdig bespreken</li> </ul>
8. Communiceren over maatregelen bij agressief en gewelddadig gedrag	<p>Richting burgers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstverlening staken</li> <li>• Aangifte doen</li> <li>• Sancties toepassen</li> <li>• Schade verhalen</li> <li>• Het verkregen voordeel als gevolg van ongewenst gedrag terugdraaien (vergunning intrekken, uitkering verlagen, enz.)</li> </ul> <p>Richting medewerkers (bij intercollegiale agressie):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sancties toepassen</li> </ul>