

Bijlage 4. Instructies

Agressie en geweld kunnen in zeer verschillende omgevingen voorkomen: in kantoren van de gemeente, in kantoren van derden die door de gemeente worden gebruikt, bij mensen thuis, maar ook in de openbare ruimte.

Dat betekent dat het voorkomen en beperken van agressie en geweld en de gevolgen daarvan niet altijd in een door de werkgever gecontroleerde situatie kan plaatsvinden. Vanuit het uitgangspunt "eigen veiligheid gaat voor" en de in hoofdstuk 3 uitgewerkte geweldsdefinities onderscheiden we daarom 8 situaties, waarvoor instructies voor het handelen van de medewerker zijn vastgelegd, te weten:

1. schriftelijke agressie
2. verbale agressie, telefonisch
3. (non)verbale agressie bij persoonlijk contact
4. bedreiging
5. fysiek geweld tegen zaken
6. fysiek geweld tegen mensen
7. agressie en geweld bij huisbezoeken
8. agressie en geweld in de openbare ruimte

Bij een acuut agressie-incident zal het niet altijd mogelijk zijn om de op de situatie toegespitste instructie te raadplegen. Voor deze situaties is een handig instrument ontwikkeld in de vorm van een schema, welke in één oogopslag weergeeft hoe te handelen.

Het hulpmiddel is voor alle medewerkers met één druk op de knop, digitaal beschikbaar. De buitendienst medewerkers beschikken over een pocketformaat instructie op papier.

De 8 situatie instructies

Bij alle instructies geldt: Eigen veiligheid gaat voor!

1. Instructie schriftelijke agressie

- de medewerker registreert in het GIR;
- de medewerker meldt schriftelijke agressie direct aan zijn manager;

Verdere afhandeling conform "checklist melden en afhandelen incident".

2. Instructie verbale agressie, telefonisch

- bij het eerste scheldwoord of de eerste belediging, roept de medewerker de beller tot de orde en geeft aan dat bij herhaling van dit ongewenst gedrag de verbinding wordt verbroken;
- bij herhaling verbreekt de medewerker daadwerkelijk de verbinding;
- bij bedreiging verbreekt de medewerker de verbinding zondermeer, zonder waarschuwing vooraf;
- de medewerker registreert in het GIR;
- de medewerker meldt verbale agressie direct aan zijn manager;
- de manager bepaalt, na overleg met de medewerker, of hij de beller terug zal bellen voor een ordegesprek;
- de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

Verdere afhandeling conform "checklist melden en afhandelen incident".

3. Instructie (non)verbale agressie bij persoonlijk contact

- bij schelden en beledigen roept de medewerker de agressor tot de orde;
- als dat geen effect heeft, beëindigt de medewerker het gesprek;
- de medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega;
- de medewerker verzoekt de bezoeker het gebouw te verlaten;
- als dat geen effect heeft, sommeert de medewerker de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega (maximaal 3 keer) om het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk);
- als dat geen effect heeft, drukt de medewerker op de alarmknop en trekt zich samen met de collega terug;
- indien de medewerker niet de beschikking heeft over een alarmknop wordt getracht een baliemedewerker te alarmeren (telefonisch/fysiek). De baliemedewerker reageert op het alarm door direct de politie te waarschuwen;
- indien de agressor alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de manager;
- indien de agressor het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt;

- de medewerker registreert in het GIR;
 - de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.
- Verdere afhandeling conform "checklist melden en afhandelen incident".

4. Instructie bedreiging

- bij bedreiging beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek en zet het alarm in werking door op de alarmknop te drukken;
 - indien de medewerker niet de beschikking heeft over een alarmknop wordt getracht een baliemedewerker te alarmeren (telefonisch/fysiek). De baliemedewerker reageert op het alarm door direct de politie te waarschuwen;
 - de medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega;
 - de medewerker sommeert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega maximaal 3 keer het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk);
 - als dat geen effect heeft, trekt de medewerker zich samen met de collega terug;
 - indien de agressor alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de manager;
 - indien de agressor het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt;
 - nadat de agressor door de politie is verwijderd, doet de manager aangifte;
 - de medewerker registreert in het GIR;
 - de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.
- Verdere afhandeling conform "checklist melden en afhandelen incident".

5. Instructie fysiek geweld tegen zaken

- bij geweld tegen zaken beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek, zet het alarm door op de alarmknop te drukken in werking;
 - indien de medewerker niet de beschikking heeft over een alarmknop wordt getracht een baliemedewerker te alarmeren (telefonisch/fysiek) de baliemedewerker reageert op het alarm door direct de politie te waarschuwen;
 - de medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega;
 - de medewerker sommeert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega (maximaal 3 keer) om het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk);
 - als dat geen effect heeft, trekt de medewerker zich samen met de collega terug;
 - indien de agressor alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de manager;
 - indien de agressor het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt;
 - nadat de agressor door de politie is verwijderd, doet de manager aangifte;
 - de medewerker registreert in het GIR;
 - de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.
- Verdere afhandeling conform "checklist melden en afhandelen incident".

6. Instructie fysiek geweld tegen mensen

- bij fysiek geweld tegen mensen wordt onmiddellijk het alarm in werking gesteld door op de alarmknop te drukken in werking;
 - indien de medewerker niet de beschikking heeft over een alarmknop wordt getracht een baliemedewerker te alarmeren (telefonisch/fysiek) de baliemedewerker reageert op het alarm door direct de politie te waarschuwen;
 - bij geweld tegen mensen werkt de medewerker mee aan datgene wat de agressor vraagt met als doel het vertrek van de agressor;
 - indien de agressor alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de manager;
 - nadat de agressor is vertrokken, doet de manager aangifte;
 - van het eventueel vergunde wordt bij aangifte melding gemaakt, zodat de rechtsgeldigheid ervan nietig kan worden verklaard;
 - de medewerker registreert in het GIR;
 - de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.
- Verdere afhandeling conform "checklist melden en afhandelen incident".

7. Instructie huisbezoeken – geen huisbezoeken uitvoeren als dat niet noodzakelijk is

- het huisbezoek vindt alleen plaats tijdens kantooruren en niet daarbuiten. Bij voorkeur vindt het laatste bezoek niet plaats als tussenstop naar het huisadres in verband met het risico op achtervolging van de medewerker naar zijn woonadres;
- vóór het huisbezoek wordt een inschatting gemaakt van de situatie die kan worden aangetroffen. Op basis daarvan wordt in overleg met de manager besloten of het huisbezoek door één of twee personen wordt afgelegd;
- de medewerker die op huisbezoek gaat, meldt aan een directe collega waar hij heen gaat en hoe laat hij terug zal zijn c.q. hoe laat de afspraak zal zijn beëindigd;
- blijkt dat de afspraak (of de reis) meer tijd in beslag gaat nemen dan meldt de medewerker dit telefonisch aan de door hem geïnformeerde collega;
- vinden er meerdere afspraken achter elkaar plaats dan meldt de medewerker zich tussen de afspraken door telefonisch bij de door hem geïnformeerde collega;
- na afloop van een huisbezoek meldt de medewerker bij de door hem geïnformeerde collega dat hij terug is / naar huis gaat / thuis is;
- als de medewerker niets van zich laat horen en niet terug is op het verwachte tijdstip, wordt na maximaal een half uur geprobeerd in contact te komen met de medewerker;
- als de medewerker onbereikbaar blijft, wordt dit gemeld aan de manager. De manager besluit of de politie wordt verzocht om polshoogte te gaan nemen;
- indien er zich een incident heeft voorgedaan, dan wordt deze gemeld in het GIR;
- de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

Verdere afhandeling conform “checklist melden en afhandelen incident”.

8. Instructie buitendienst

- voor aanvang van werkzaamheden in de openbare ruimte wordt een inschatting gemaakt van mogelijk risicovolle situaties;
 - bij mogelijk risicovolle situaties wordt altijd in tweetallen gewerkt;
- Schelden / beledigen**
- bij schelden en beledigen roept de medewerker de agressor tot de orde;
 - als dat geen effect heeft, beëindigt de medewerker het gesprek;
 - de medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega;
 - de medewerker sommeert de agressor, in het bijzijn van de assiterende collega, maximaal 3 keer om te vertrekken;
 - als dat geen effect heeft trekken de medewerkers zich terug in het voertuig en melden het incident aan de teamcoördinator/manager;
 - als de agressor is vertrokken, wordt samen met de teamcoördinator/manager het incident gemeld in het GIR;

Bedreiging / fysiek geweld tegen zaken en mensen

- bij bedreiging, fysiek geweld tegen zaken en fysiek geweld tegen mensen beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek, trekt zich terug in de auto en waarschuwt de politie middels de sneltoets op de telefoon en meldt het incident bij de manager;
- bij geweld tegen mensen werkt de medewerker mee aan datgene wat de agressor vraagt, met als doel het voertuig te bereiken;
- indien de agressor vertrekt, belt de manager de politie af;
- de manager doet aangifte en maakt melding van hetgeen de medewerker eventueel aan de agressor heeft vergund;
- de medewerker registreert samen met de teamcoördinator/manager de bedreiging, het fysiek geweld tegen zaken en/of mensen in het GIR
- de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

Verdere afhandeling conform “checklist melden en afhandelen incident”.