

## Bijlage 2 - Uitwerking maatregelen BEPERKEN

Maatregel	Uitwerking
1. Zorgen voor training agressie en geweld en jaarlijkse opfrustraining	Medewerkers met werkzaamheden in risicovolle situaties (zie bijlage 1 uitwerking maatregelen voorkomen) volgen een verplichte basistraining agressie en geweld. Jaarlijks wordt een opfrustraining gevolgd. Bij de training is dit protocol het uitgangspunt.
2. Uitdragen gedragscode medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkgever en werknemer vormen één front richting derden. Zij kunnen niet tegenover elkaar uitgespeeld worden</li> <li>• Medewerkers worden ter verantwoording geroepen door zowel werkgever als collega's als zij er privé-normen en waarden op na houden</li> </ul>
3. Afspraken vastleggen voor het alarmeren en hulp inschakelen bij (mogelijk) agressief gedrag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op elke werkplek is makkelijk digitaal een stroomschema "handelen bij acute geweldsincidenten" beschikbaar. In 1 oogopslag biedt dit de medewerker handvatten hoe op te treden.</li> <li>• Zichtbare en / of hoorbare preventieve aanwezigheid van collega's als een medewerker verwacht dat een burger of collega-medewerker mogelijk agressief gaat reageren.</li> <li>• Als een medewerker inschat dat zijn collega te maken heeft met een agressieve burger of collega-medewerker en de situatie niet zelf kan oplossen:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. schiet hij te hulp.</li> <li>2. treedt hij op om verdere escalatie te voorkomen ( voornamelijk voor stoom afblazen agressieve persoon). Doel is te komen tot een afspraak die voor beiden werkt.</li> <li>3. haalt agressieve persoon weg uit een bepaalde ruimte.</li> </ol> </li> <li>• Bij het ingrijpen in een conflict tussen 2 burgers, zijn minimaal twee medewerkers betrokken. Ze moeten vooraf even de tijd nemen om af te stemmen hoe ze dit gaan doen. In alle gevallen geldt: eigen veiligheid gaat voor!</li> <li>• In geval van nood kan gebruik gemaakt worden van de noodknoppen die in het pand aanwezig zijn bij de balies en de spreekkamers van Samenleving. Bij het indrukken van de noodknop wordt onmiddellijk de politie ingeschakeld.</li> <li>• Om in andere noodgevallen de politie in te schakelen wordt 112 gebeld. Voor niet spoedeisende gevallen 0900-8844.</li> <li>• Een medewerker gebruikt nooit geweld. Hij mag zichzelf wel bevrijden / verdedigen als hij persoonlijk wordt aangevallen. De toegepaste kracht moet in verhouding staan tot wat hem wordt aangedaan en hij moet geen andere mogelijkheid hebben om zijn doel te bereiken.</li> </ul>