

Besluit arbeidsvoorwaardenregelingen o.a. aanpassingen i.v.m. invoering H3 CAR UWO

- Gelet op het gestelde in artikel 29 jo artikel 30 lid 3 Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Groningen;
- Gelet op artikel 25, tweede lid van de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Groningen jo besluit van AB 19 juni 2015 waarin het AB heeft besloten een aantal aan het algemeen bestuur toekomende taken uit efficiëntieoverwegingen te laten uitoefenen door het dagelijks bestuur;
- Gelet op de overeenstemming in het Georganiseerd Overleg d.d. 12 november 2015;
- Gelet op de instemming van de Ondernemingsraad d.d. 29-10-2015 en 01-11-2015.

BESLUIT:

Artikel I Intrekken van de volgende regelingen

1. Intrekken van de Bezoldigingsregeling Omgevingsdienst Groningen;
2. Intrekken Consignatieregeling Omgevingsdienst Groningen;
3. Intrekken Aanvullend Beloningsbeleid Omgevingsdienst Groningen.

Artikel II Vaststellen van LOGA brieven en lokale (wijzigingen) beleid/regelingen

1. Vaststellen LOGA brief d.d. 5 juni betreffende Nieuw hoofdstuk 3 CAR -UWO; kenmerk: Lbr: 15/046, CvA/LOGA 15/09 en bijlage (zie bijlage 1a en 1b);
2. Vaststellen LOGA brief d.d. 7 juli 2015 betreffende Overgangsrecht en toelichting hoofdstuk 3; kenmerk: Lbr.15/054 LOGA/ECWGO 15/11 en bijlage (zie bijlage 2a en 2b);
3. Vaststellen LOGA brief d.d. 19 november 2015 betreffende Tekst CARUWO in verband met herziening hoofdstuk 3 kenmerk: ECWGO/U201501937 CvA/LOGA 15/15 met bijlage (zie bijlage 7a en 7b)
4. Vaststellen Beloningsbeleid Omgevingsdienst Groningen (behorende bij H3 CAR UWO) (bijlage 3);
5. Vaststellen van de wijzigingen in de volgende regelingen conform bijlage 4:
 - a. HRM gesprekkencyclus en regeling gesprekken cyclus;
 - b. Regeling reis en verblijfskosten;
 - c. Regeling functiebeschrijving en waardering Omgevingsdienst Groningen;
 - d. Wijzigingen Reglement ambtsjubilea, geboorte, afscheid en andere privéaangelegenheden van medewerkers;
 - e. Regeling Cafetariamodel;
 - f. Fietsregeling Omgevingsdienst Groningen;
 - g. Regeling Betaald ouderschapsverlof;
 - h. Regeling Buitengewoonverlof.

Artikel III Lokale Vaststellen wijziging CAR UWO

LOGA brief van 7 september 2015 arbeidsvoorwaarden garantiebanen met kenmerk ECWGO/U201501380: 15/069 CvA/LOGA 15/12 met bijlage (bijlage 5a en 5b)

Artikel IV tot het vaststellen van de navolgende regelingen, zoals deze zijn bijgesloten bij dit besluit:

1. Protocol Agressie en Geweld (bijlage 6a) en Beleidskader Agressie en Geweld (Bijlage 6b);

Artikel V Inwerkingtreding

1. Artikelen I en II treden, na publicatie, in werking op 1 januari 2016;
2. Artikel III, na publicatie, met terugwerkende kracht vanaf 1 september 2015;
3. Artikel IV, na publicatie met ingang van 1 januari 2016.

Aldus besloten in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst Groningen op 14 december 2015.
de voorzitter, de secretaris,

Bijlage 3

Beloningsbeleid Omgevingsdienst Groningen (behorende bij H3 CAR UWO)
PREAMBULE

De invoering van H3 CAR UWO per 1 januari 2016 en de intrekking van de Bezoldigingsregeling Omgevingsdienst Groningen maakt dat de lokale beleidsregels een nieuwe plek hebben gekregen. Deze zijn in onderstaand Beleidsdocument opgenomen. Samen met de notitie HRM Gesprekken cyclus (inclusief regeling gesprekkencyclus en beoordelingsformulier) vormt dit het Beloningsbeleid Omgevingsdienst Groningen behorende bij H3 CAR UWO.

Beloningsbeleid Omgevingsdienst Groningen

1. Vaste Periodiekdatum

De Omgevingsdienst Groningen hanteert 1 januari als vaste verhogingsdatum.

2. Salaris bij indiensttreding

1. Bij de indiensttreding wordt de medewerker ingedeeld in de op zijn functie betrekking hebbende salarisschaal. Op welke periodiek in de salarisschaal de medewerker wordt ingedeeld is afhankelijk van:

- Het hebben van aantoonbare relevante werkervaring;
- De aansluiting van het salaris van de vorige dienstbetrekking ten opzichte de huidige dienstbetrekking;
- De datum van in dienst treding in relatie met het eerst mogelijke moment van vaste beloning.

1. Indien de medewerker bij indiensttreding naar verwachting nog niet volledig voldoet aan de eisen die de functie stelt, wordt hij ingeschaald in de aanloopschaal. Inschaling in de aanloopschaal is alleen mogelijk indien de verwachting bestaat, dat er binnen afzienbare tijd wordt voldaan aan de gestelde eisen. Een dergelijke inschaling is altijd gekoppeld aan een aanstelling bij wijze van proef of een tijdelijke arbeidsovereenkomst.

2. De maximale duur dat een medewerker in de aanloopschaal verblijft bedraagt één (1) jaar. Dit kan maximaal nog met één (1) jaar worden verlengd indien de beoordeling daartoe aanleiding geeft.

3. Vaste en variabele beloning bij de Omgevingsdienst

1. Het salaris van de medewerker wordt bij gebleken voldoende functioneren binnen de voor hem geldende salarisschaal jaarlijks periodiek verhoogd tot het naast hogere bedrag. Dit geldt niet voor de medewerker die het maximum van de voor hem geldende schaal reeds heeft bereikt. Gebleken voldoende functioneren wordt bepaald aan de hand van de jaarlijkse personeelsbeoordeling.

2. Gezien de aard van de werkzaamheden bij de Omgevingsdienst is gekozen voor groei in vast salaris op basis van een totaalbeoordeling van resultaten en competenties. De variabele beloning is alleen gebaseerd op een beoordeling van de resultaten.

3. Voor de Omgevingsdienst ziet het beloningsmodel er dan als volgt uit:

Het systeem kent scores van A t/m E:

Score	Uitleg
A = zeer goed	functioneren van de medewerker overtreft vrijwel continu de gestelde eisen
B = goed	functioneren van de medewerker komt regelmatig boven de gestelde eisen uit
C = voldoende	functioneren van de medewerker voldoet aan de gestelde eisen
D = matig	functioneren van de medewerker voldoet niet geheel aan de gestelde eisen. Maatregel: duidelijk aangeven verbeterpunten, extra coaching
E = onvoldoende	functioneren van de medewerker voldoet volstrekt niet aan de gestelde eisen. Maatregel: functioneringstraject met duidelijke ijkpunten, intensieve coaching, tussentijds extra beoordeling afspraken.

Groei in vast salaris:

Op basis van de totaalbeoordeling :

Score	Groei van vast salaris
A	twee periodieken (tot maximum functieschaal)
B	normale periodiek (tot maximum functieschaal)
C	normale periodiek (tot maximum functieschaal)
D	geen periodiek
E	geen periodiek

Indien de medewerker uitzonderlijk presteert op basis van een totaalbeoordeling van resultaten én competenties, krijgt de medewerker een verhoging van twee periodieken. Een extra beloning kan een medewerker extra motiveren.

Variabele beloning:

Op basis van beoordeling van de standaard resultaatgebieden en specifieke resultaatgebieden

Toekennen van een individuele bonus:

Onder een individuele bonus wordt het volgende verstaan: een beperkte individuele bonus in de vorm van een vast bedrag, gebaseerd op de behaalde resultaten. Hierbij moet worden opgemerkt dat de toekenning van bonussen zeker geen automatisme is.

Toekennen Bonus op de beoordeling van standaard resultaatgebieden of specifieke resultaatgebieden:

Score	Bonus
A	individuele bonus ter hoogte van € 1.500 bruto

- B individuele bonus ter hoogte van € 1.000 bruto
- C geen individuele bonus
- D geen individuele bonus
- E geen individuele bonus

Groepsbonus:

Evenzo als bij een individu kan het zo zijn dat een team van medewerkers een uitstekende collectieve prestatie heeft geleverd. In dat geval is het mogelijk dat de waardering blijkt uit bijvoorbeeld een groepsbonus in de vorm van een geldbedrag of een door de Omgevings-dienst te betalen leuke activiteit voor het team.

Tussentijdse bonus:

In individuele gevallen kan van het bonusbeleid worden afgeweken. Bij niet in de IBP vastgelegde extra prestaties of bij extra inzet van een medewerker of een team van medewerkers moet het mogelijk zijn dat een (individuele) bonus wordt toegekend. Gedacht kan worden aan (groeps)gratificaties, (groeps)ententjes, cadeau-, theater- en dinerbonnen of extra vrije dagen.

Met de toekenning wordt dan niet gewacht tot aan het beoordelingsmoment in december, maar bijvoorbeeld direct nadat een project o.i.d. is afgelopen ("boter bij de vis"). De hoogte van de bonus is afhankelijk van de geleverde prestaties en met inachtneming van de financiële mogelijkheden van de organisatie.

In het MT wordt besproken of en wanneer een groepsbonus en tussentijdse bonus toegepast wordt.

1. Geen beoordeling kan plaatsvinden indien:

Als er gedurende een betreffend jaar minder dan 6 maanden arbeid is verricht kan de direct leidinggevende bepalen, dat niet kan worden vastgesteld of sprake is voldoende functioneren in de zin van 3:4 lid 1 sub a CAR UWV. De volgende tijd kan worden aangemerkt als het niet verrichten van arbeid:

- a. tijd doorgebracht met verlof zonder salaris, indien het verlof is verleend uitsluitend in het belang van de medewerker, dan wel is verleend onder de voorwaarde dat bedoelde tijd niet zal meetellen voor de vaststelling van de diensttijd.
- b. tijd gedurende welke de medewerker in de uitoefening van zijn functie is geschorst:
 - bij wijze van disciplinaire straf van rechtswege, behoudens in geval van plaatsing of in bewaaringstelling in een instelling voor psychiatrie of een daarmee gelijk te stellen inrichting;
 - op grond van het feit, dat een strafrechtelijke vervolging inzake een misdrijf tegen hem is ingesteld, of hem het voornemen tot oplegging van de straf is aangezegd, dan wel de hem die straf is opgelegd;
 - omdat het belang van de dienst de schorsing vorderde, tenzij het tot schorsen bevoegd gezag het tegendeel bepaald.
- c. tijd doorgebracht wegens arbeidsongeschiktheid.

5 Salaris verhoging bij bevordering naar een hogere schaal

1. Wanneer voor de medewerker een salarisschaal gaat gelden met een hoger maximum salaris, wordt het salaris in de nieuwe schaal vastgesteld op een bedrag gelegen onmiddellijk boven het salaris, dat de medewerker in de oude schaal zou hebben genoten. Indien deze overschaling tegelijkertijd plaatsvindt met een periodieke verhoging vindt eerst de overschaling plaats en wordt vervolgens de periodieke verhoging toegepast.
2. Bij de toepassing van de inschaling in de hogere salarisschaal wordt het salaris in de nieuwe schaal vastgesteld op het eerst hogere bedrag in die schaal, waarmee gerealiseerd wordt dat het verschil tussen het nieuwe salaris en het oude salaris van de medewerker tenminste 75% bedraagt van het verschil tussen het bedrag dat de medewerker laatstelijk genoot in het naast hogere bedrag in de oude schaal, dan wel het naast lagere bedrag in de oude schaal, indien de medewerker in de oude schaal al op het maximum was ingedeeld.
3. Bovenstaande is ook van toepassing op medewerkers die overgaan van de aanloopschaal naar de functieschaal.

6 Inconveniëntentoeelage

1. De medewerker, die naar het oordeel van het Dagelijks Bestuur onder bezwarende omstandigheden van lichamelijke aard arbeid verricht, ontvangt een compensatie in de vorm van een toelage op het salaris of op het aantal voor de medewerker beschikbare verlofuren, tenzij compensatie voor de bedoelde bezwarende omstandigheden aantoonbaar zijn verdisconteerd in de bezoldiging van de medewerker.
2. Het Dagelijks Bestuur kan nader bepalen wat onder "bezwarende omstandigheden van lichamelijke aard" moet worden verstaan.

7 Overgangsrecht Ambtsjubileum

Overeenkomstig het landelijke overgangsrecht punt 13. is voor medewerkers die onder dit overgangsrecht vallen het volgende van toepassing:

1. De ambtenaar -die minimaal 5 jaar in dienst is geweest- en die niet voor een proportionele jubileumgratificatie in aanmerking komt, ontvangt een gratificatie ter waarde van € 12,50 voor elk dienstjaar bij de Omgevingsdienst met een minimum van € 125,00. Deze gratificatie wordt uitsluitend toegekend

voor zover het afscheid niet binnen een tijdsbestek van 60 maanden samenvalt met een 40 jarig overheidssdienstjubileum. Daarnaast wordt aan de ambtenaar een cadeaubon ter waarde van € 25,- overhandigd.

TOELICHTING

Algemene toelichting

Het nieuwe hoofdstuk 3 (H3) CAR UWO heeft een standaard karakter, hetgeen betekent dat afwijkingen ten nadele of ten voordele van medewerkers niet zijn toegestaan. H3 bevat een limitatieve opsomming van beloningselementen. Alleen ten aanzien van die onderdelen waarbij in de tekst van H3 is bepaald dat het Algemeen Bestuur iets "kan", heeft het Algemeen Bestuur regelruimte. Daarbij gaat het zowel om de zogenaamde "kanbepalingen", als de lokale invulling van een op centraal niveau afgesproken bandbreedte. Naast de kan- en bandbreedte bepalingen kende de Omgevingsdienst Groningen al beleidsregels in de bezoldigingsregeling met de daarin opgenomen bepalingen. LOGA-partijen zijn overeengekomen dat de bestaande lokale beleidsregels rond de toepassing van arbeidsvoorwaardelijke regelingen, die kunnen blijven bestaan omdat ze ook van toepassing zijn op de situatie vanaf 1 januari 2016, zoveel mogelijk dienen te worden gehandhaafd. Deze bepalingen zijn opgenomen in dit Beloningsbeleid.

Toelichting per artikel

1.Vaste Periodiekdatum

Op grond van art 3:4 lid 4 CAR UWO kan het Algemeen Bestuur een vaste verhogingsdatum vaststellen.

2.Salaris bij indiensttreding

Op grond van art. 3:3 lid 1 kan lokaal worden vastgelegd hoe tot de bepaling van het salaris wordt gekomen. In dit artikel is opgenomen hetgeen tot 1 januari 2016 was geregeld in art. 5 bezoldigingsregeling Omgevingsdienst Groningen.

3.Vaste en variabele beloning bij de Omgevingsdienst

Op grond van art. 3:4 kan het Algemeen Bestuur het toekennen van een periodieke verhoging afhankelijk stellen van een periodieke beoordeling en ook bepalen wanneer er een extra periodieke salarisverhoging wordt toegekend. Art. 3:20 CAR UWO biedt de ruimte om lokaal beleid te formuleren zodat er aan een werknemer of groep van werknemers een eenmalig geldbedrag wordt toegekend voor uitstekend functioneren en/of geleverde bijzondere prestaties.

5.Salaris verhoging bij bevordering naar een hogere schaal

Op grond van art. 3:6 CAR UWO kan lokaal invulling gegeven worden aan de bevordering naar een hoger gewaardeerde functie als de overstap van de aanloopschaal naar de functieschaal. Waarbij het geldende beloningsbeleid bij de invoering van H3 CAR UWO als uitgangspunt dient.

6 Inconveniëntentoeelage

Art. 3:14 CAR UWO is een "kan-bepaling". In de bezoldigingsregeling had de Omgevingsdienst Groningen al het e.e.a. meegenomen over een inconveniëntentoeelage.

7 Overgangsrecht Ambtsjubileum

Er is apart overgangsrecht voor personeel van gemeenten die op 31 december 2015 een lokale regeling hebben met bepalingen over de ambtsjubileumgratificatie die positief afwijken van het nieuwe artikel 3:19. Medewerkers die binnen vijf jaar van verval van de lokale regeling (dus uiterlijk 31 december 2020) recht zouden hebben op een ambtsjubileumgratificatie als de lokale regeling niet was vervallen, krijgen de ambtsjubileumgratificatie op basis van de lokale regeling die op 31 december 2015 verviel.

Bijlage 4

Aanpassing van de volgende regelingen:

Artikel I Wijzigingen van de HRM gesprekken cyclus en Regeling gesprekken cyclus

1. Hoofdstuk 2 paragraaf 2.3 Periodieken komt te vervallen;
2. Aan hoofdstuk 2 wordt de volgende paragraaf 2.3 toegevoegd:

"2.3 Periodieken

De Omgevingsdienst Groningen kent een vaste verhogingsdatum zijnde op 1 januari. De car uwo schrijft voor dat er o.a. minimaal 12 maanden moeten zijn vestreken, sinds de aanstelling of de laatste periodieke salarisverhoging. Dit betekent dat voor nieuwe medewerkers die na 1 januari in dienst zijn gekomen een langere periode gaat gelden voordat zij in aanmerking komen voor een periodieke verhoging. Hiermee zal dan ook bij de aanstelling rekening worden gehouden. Uiteraard worden er wel al gesprekken met nieuwe medewerkers gevoerd in lijn met de gesprekken uit de cyclus";

3.Regeling gesprekkencyclus artikel 5 lid 1 wordt "de bezoldigingsregeling" vervangen door "H3 CAR UWO".

Artikel II Wijzigingen regeling reis en verblijfskosten

1.Artikel 4 lid 1 "1e klasse" wordt gewijzigd in "2e klasse".

Artikel III Wijziging regeling functiebeschrijving en waardering Omgevingsdienst Groningen

1. Artikel 9 "Inschaling en bezoldiging medewerker" wordt vervangen door "Artikel 9 inschaling en salaris medewerker";

2. Artikel 9 "De inschaling en bezoldiging vindt plaats met inachtneming van de van toepassing zijnde bezoldigingsregeling" wordt vervangen door "De inschaling en het salaris van de medewerker vindt plaats met inachtneming van het bepaalde in de CAR UWO en het Beloningsbeleid Omgevingsdienst Groningen";
3. "Toelichting artikel 8" wordt vervangen door "toelichting artikel 9";
4. Toelichting art 9 wordt ".. en in artikel 8 de inschaling. De inschaling geschiedt op basis van de bezoldigingsregeling" vervangen door ".. en in artikel 9 de inschaling. Inschaling geschiedt op basis van H3 CAR UWO en het Beloningsbeleid Omgevingsdienst Groningen".

Artikel IV Wijzigingen Reglement ambtsjubilea, geboorte, afscheid en andere privéaangelegenheden van medewerkers

In de aanhef wordt "gemeentelijke" verwijderd.

1. De aanhef van art. 1 lid 4 "25/40 jarig overheidsjubileum (vastgesteld in de CAR/UWO)" wordt vervangen door "Ambtsjubileum"
2. Het bepaalde in artikel 1 lid 4 eerste aandachtsstreep wordt ingetrokken en vervangen door:
 - "De ambtenaar ontvangt een gratificatie overeenkomstig het bepaalde in artikel 3:19 CAR UWO".
3. Artikel 1 lid 5 wordt ingetrokken en vervangen door:

"In geval van eervol ontslag in verband met arbeidsongeschiktheid kan indien betrokkene -die minimaal 5 jaar in dienst is geweest- dit wenst, een receptie waarvoor het gehele personeel, de naaste familie en een beperkt aantal externe relaties (waaronder oud personeel) worden uitgenodigd. Indien betrokkene geen gebruik maakt van de aangeboden receptie, is het mogelijk zelf extern een activiteit (met collega's en eventuele familie) te organiseren waarvoor een tegemoetkoming in de kosten wordt verstrekt van maximaal € 350,00 (na overlegging van de rekening)".

4. Aan artikel 1 lid wordt een eerste aandachtsstreepje toegevoegd:
 - "Er wordt uitvoering gegeven het bepaalde in art. 3:23 CAR UWO (Overlijdensuitkering) dan wel artikel 3:24 CAR UWO (Uitkering bij overlijden als gevolg van een ongeval in en door de dienst)".

Artikel V Wijziging in de regeling Cafetariamodel

1. Art. 7 "bezoldiging" wordt vervangen door "salaris en salaristoelagen";
2. Art. 10 "college van burgemeester en wethouders" wordt vervangen door "Dagelijks Bestuur";
3. Bijlage 1 "Bezoldiging" wordt vervangen door "salaris en salaristoelagen".

Artikel VI Wijziging in de Fietsregeling Omgevingsdienst Groningen

1. Art. 1 lid 5 "artikel 3:6" wordt vervangen door "artikel 3:18a";
2. Art. 4 lid 5 "de bruto bezoldiging" vervangen door "het bruto salaris plus salaristoelagen";
3. Art. 5 lid 1 "de bezoldiging" vervangen door "het salaris en salaristoelagen";
4. Art. 5 lid 3 "de bezoldiging" vervangen door "het salaris en salaristoelagen";
5. Art. 5 lid 4 "de bezoldiging" vervangen door "het salaris en salaristoelagen".

Artikel VII Wijziging Regeling Betaald ouderschapsverlof

1. Artikel 2 "de bezoldiging" wordt vervangen door "het salaris en de salaristoelagen".

Artikel VIII Wijziging Regeling Buitengewoonverlof

1. Artikel 2 lid 3 "bezoldiging" wordt vervangen door "salaris en salaristoelagen".

Artikel IX Inwerkingtreding

1. Artikel I t/m VIII treden, na publicatie, in werking op 1 januari 2016

Bijlage 6a

Protocol agressie en geweld Omgevingsdienst Groningen

1. Inleiding

In praktijk blijkt dat medewerkers met publieke taken steeds vaker geconfronteerd worden met agressie en geweld, zowel fysiek als verbaal. Meestal komt agressie onverwacht en heeft vaak een grote impact. De Omgevingsdienst Groningen wil haar medewerkers zoveel mogelijk beschermen tegen agressie en geweld en ook tegen de nadelige gevolgen ervan. Het uitgangspunt is dat agressie en geweld niet worden getolereerd. Daarnaast is het belangrijkste uitgangspunt voor elke medewerker van de Omgevingsdienst dat de eigen veiligheid en die van collega's altijd voorop staat.

Dit protocol agressie en geweld richt zich op preventie, beheersing en nazorg. Duidelijk is dat iedereen bij de woorden agressie en geweld eigen beelden en definities heeft. Nadeel is dat we van elkaar vaak niet goed weten wat we onder agressie verstaan en dat is in de praktijk niet handig. Uniformiteit is gewenst als we organisatie breed op willen trekken om agressie en geweld te voorkomen en te verminderen.

In hoofdstuk 1 staat naast deze inleiding beschreven hoe de Omgevingsdienst Groningen denkt over agressie en geweld.

In hoofdstuk 2 zijn de rollen, taken en verantwoordelijkheden aangegeven. Het aanpakken van agressie en geweld binnen de Omgevingsdienst Groningen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van bestuurders, management en medewerkers (-vertegenwoordiging). In hoofdstuk 3 worden de verschillende vormen van agressie beschreven en staan aandachtspunten die in het kader van preventie van belang zijn.

In hoofdstuk 4 staan een aantal aandachtspunten per soort agressie en wordt aangegeven hoe om te gaan met agressief gedrag.

In hoofdstuk 5 wordt de opvang en nazorg na een incident van agressie beschreven en wordt aandacht besteed aan onder andere melden, registreren, aangifte doen. Ook worden in dit hoofdstuk corrigerende maatregelen tegenover de agressor behandeld zoals waarschuwingsbrief en ontzegging toegang.

Hoofdstuk 6 gaat over bommelding, gijzeling en overval. Dit zijn vormen van agressie en geweld die over het algemeen niet direct gericht zijn op de medewerkers maar die wel een grote impact kunnen hebben op het gevoel van veiligheid.

Als laatste wordt er in hoofdstuk 7 aandacht besteed aan bekendheid met de inhoud van dit protocol. Dit protocol is een levend document dat door gebruik en ervaring bijgesteld moet worden als blijkt dat onderdelen niet functioneren in de praktijk. Niet alle situaties laten zich vangen in dit protocol. Belangrijk is dat per werksoort goede werkafspraken en procedures gemaakt worden hoe agressie en geweld voorkomen kan worden. Daarnaast blijft het belangrijk om met elkaar de onderwerpen agressie en geweld bespreekbaar te houden.

1.1 Definitie agressie en geweld

Nog niet zo lang geleden stond agressie synoniem voor fysiek geweld. Tegenwoordig wordt een veel bredere definitie gehanteerd. Het gaat om fysieke en psychische vormen van agressie en geweld, zoals: verbaal en non-verbaal geweld, beledigen, bedreigingen, discriminatie.

De definitie voor agressie en geweld luidt: *“het welbewust of onbewust, verbaal of non-verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, psychische schade, materiële schade, letsel of de dood ten gevolge hebbende.”* (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, BZK)

1.2 Visie op agressie en geweld

Het is belangrijk dat de Omgevingsdienst Groningen een eenduidige visie heeft op agressie en geweld. Voor management, medewerkers en burgers dient helder te zijn welk gedrag wel en niet acceptabel is en hoe de Omgevingsdienst Groningen omgaat met ongewenst gedrag. De volgende drie elementen geven, kort en bondig, aan waar de Omgevingsdienst Groningen voor staat.

Statement

Wij voeren onze publieke functie professioneel uit en behandelen diegenen met wie wij in contact komen met respect. Wij verwachten dat wij met eenzelfde mate van respect worden behandeld. Om ervoor te zorgen dat we ons werk in veiligheid kunnen doen hanteren we daarom de volgende gedragslijnen:

- Wij stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar;
- Wij registreren alle incidenten betreffende agressie en geweld;
- Wij doen altijd aangifte bij een strafbaar feit.

Gewenst gedrag

“Wij gaan op een respectvolle manier met u en uw eigendommen om. Wij verwachten dat u ook op een respectvolle manier met ons om gaat”

Ongewenst gedrag

De definitie agressie en geweld (subhoofdstuk 1.1) geeft een abstracte beschrijving van agressie en geweld. In bijlage 1 zijn de vormen van agressie verder uitgewerkt. Deze vormen van agressie zijn ongewenst. Ze zijn in drie categorieën verdeeld en worden gebruikt bij de registratie van agressie incidenten.

1.3 Doel van het protocol agressie en geweld

- Er voor zorgen dat medewerkers hun werk veilig en weerbaar kunnen doen;
- Het voorkomen of verminderen van werkstress en/of ziekteverzuim door agressie-incidenten;
- Het voorkomen van agressie en geweld door preventieve maatregelen zoals het trainen van medewerkers met publiekscontacten;
- Duidelijk maken dat agressie en geweld tegen medewerkers niet geaccepteerd wordt;
- Een proces van bewustwording binnen alle afdelingen;
- De belangen van de aangesloten Gemeenten en Provincie veilig stellen en de schade verhalen.

1.4 Uitgangspunten

- We sturen op een goede relatie met inwoners/bedrijven. We zijn ons bewust van de (gezags-)relatie tussen de inwoners/bedrijven en de overheid;
- Onze medewerkers zijn professioneel en onze werkprocessen zijn efficiënt;
- Onze medewerkers krijgen voorlichting en training om agressie en geweld te voorkomen;
- Wij tolereren geen enkele vorm van agressief gedrag en we geven niet toe aan agressie. Agressie mag niet worden beloond;
- We hanteren de organisatienorm;
- Medewerkers die te maken hebben gehad met agressie en/of geweld krijgen opvang, nazorg en een vergoeding voor de persoonlijk geleden schade;
- Incidenten met dreigende agressie en/of geweld worden altijd geregistreerd.
- Binnen 24 uur geven we een reactie naar de dader(s) en leggen we eventueel een sanctie op;
- Wij verhalen de schade op de dader(s);
- We leren van incidenten door ze regelmatig te evalueren;
- Wij informeren derden over ons beleid en gedragsregels.

Onze organisatienorm

Agressie en geweld tegen medewerkers is ongewenst en accepteren wij niet. Als werkgever is de Omgevingsdienst Groningen verantwoordelijk voor de veiligheid van de medewerkers. Dat begint al met voorzorgsmaatregelen op de werkplek, in de werkomgeving en in de publiekstoegankelijkheid van de locaties waar wordt gewerkt. Veilig werken wil ook zeggen dat je als medewerker bewust bent van de risico's die je loopt en weet wat je moet doen. Daar hoort aandacht voor agressie en geweld bij.

Agressie en/of geweld is nooit het probleem van de medewerker alleen, het is ook een probleem van de organisatie; uitgangspunt daarbij is, dat de organisatie vertrouwen heeft in de medewerker en bereid is om binnen de eigen mogelijkheden de medewerkers maximaal te ondersteunen en te begeleiden. Ook wanneer de medewerkers door hun functie thuis door klanten worden lastiggevallen geldt dit uitgangspunt.

2. Rollen, taken en verantwoordelijkheden

Het aanpakken van agressie en geweld binnen de Omgevingsdienst Groningen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van bestuurders, management en medewerkers (-vertegenwoordiging). Agressie- en geweldsincidenten kunnen zich in verschillende vormen en op verschillende plaatsen voor doen. De manier waarop, door wie, op welke wijze en wanneer moet worden gehandeld, kan in elke situatie verschillen. Voor iedere medewerker moet het duidelijk zijn wat zijn taak en verantwoordelijkheid is.

2.1 Taken en verantwoordelijkheden

Hieronder zijn de taken en verantwoordelijkheden aangegeven. Uitgangspunt is dat taken en verantwoordelijkheden schriftelijk zijn vastgelegd en voor iedereen duidelijk zijn. De leidinggevenden hebben een centrale plaats bij de afwikkeling van de gevolgen van agressie en geweld.

Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst Groningen

- Zorg dragen voor een veilige werkomgeving;
- Vaststellen van beleid m.b.t. omgang met agressie en geweld;
- Garanderen van begeleiding en nazorg.

De leidinggevende

- Bespreken aanpak met medewerkers bij (vermoeden van) agressie, maakt praktische werkafspraken en ziet erop toe dat de afspraken worden nageleefd;
- Tenminste één keer per jaar de gemaakte afspraken tijdens het werkoverleg evalueren;

- Het tijdig signaleren van de behoefte aan training, voorlichting en instructie.
- De opvang en nazorg van de slachtoffers.
- Overleg met de politie.
- Aangifte doen of begeleiden van medewerkers bij het doen van aangifte en juridische procedures;
- Inschakelen van het team juridische zaken, afdeling advies en afdeling ondersteuning wanneer er sprake is van bedrijfsschade als gevolg van een incident;
- Bespreking van incidenten tijdens het werkoverleg;
- Het handhaven van het toegangsverbod;
- Het verhalen van schade;
- Registreren van incidenten;
- Opleggen maatregelen tegen de agressor.

Medewerker

- Afspraken en werkinstructies volgen zoals vastgelegd in het protocol agressie en geweld;
- Professioneel omgaan met bezoekers;
- Informeren van de leidinggevende en de locatiebeheerder over aangekondigd of verwacht bezoek van een lastige bezoeker;
- Alert zijn op mogelijk risicovolle situaties en hierop kunnen anticiperen;
- Duidelijke grenzen stellen en duidelijk aangeven wanneer de grens wordt overschreden;
- Van de mogelijkheden gebruik maken om situaties niet verder of onnodig te laten escaleren;
- Melden (vermoeden van) agressie bij leidinggevende;
- Bij agressie hulp inschakelen van de locatiebeheerder;
- Het eigen herstel bespoedigen en maakt indien dat nodig is gebruik van de nazorg faciliteiten.

P&O medewerker

- Gevraagd en ongevraagd collega's of leidinggevend adviseer t.a.v. veilig werken;
- Initiëren van voorlichting, training en instructie op het gebied van agressie en geweld;
- Risico's en knelpunten signaleren;
- Er voor zorgen dat de RI&E tijdig wordt geactualiseerd;
- De afspraken uit het protocol agressie en geweld evalueren met P&O collega's.

Collega's

- Ondersteunen van de collega waar tegen agressie of geweld zich richt.

Ondernemingsraad

- Instemmen van beleid;
- 2 Jaarlijks evalueren van het beleid.

2.2 Bedrijfshulpverlening (BHV)

De taken van een BHV-er zijn onder andere ontruiming, helpen bij het blussen van beginnende branden en eerste hulp bieden bij ongelukken. In het geval van agressie en geweld letsel tot gevolg heeft kan voor de eerste handelingen een beroep gedaan worden op de BHV. De BHV heeft dus geen taak om bij een agressie-incident te fungeren als politieagent tussen de klant en de medewerker. Dit betreft een specifieke taak voor in eerste instantie de locatiebeheerder, leidinggevende en indien nodig de politie.

2.3 De bedrijfsarts

Mocht een medewerker niet meer in staat zijn te werken door het voorval, dan zal hij worden doorverwezen naar de bedrijfsarts. In samenspraak met de hulpverleners en de leidinggevende wordt gekeken hoe de medewerker kan worden geholpen. Dit kan op de volgende manieren:

_ Bedrijfsmaatschappelijk werk.

Wanneer een medewerker problemen met een deskundige buitenstaander wil bespreken, zowel werk- als privéproblemen kan bedrijfsmaatschappelijk werk worden ingezet.

_ Vertrouwenspersoon.

Ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, pesten, discriminatie en agressie. Een vertrouwenspersoon kan een belangrijke rol vervullen bij het bespreekbaar maken bij één van deze vormen.

_ Traumaopvang en nazorgadvies.

Bij schokkende gebeurtenissen, bijvoorbeeld confrontatie met agressie en geweld, een ernstig bedrijfsongeval, of overlijden van een collega, kan een afdeling begeleiding krijgen van een bedrijfsmaatschappelijk werker.

3. Preventieve maatregelen

Dit protocol agressie en geweld is gericht op te nemen maatregelen in het geval een medewerker slachtoffer is geworden van een geweldsincident. Maar het is natuurlijk ook belangrijk om te proberen

incidenten te voorkomen (preventie). In dit hoofdstuk staan aandachtspunten die in het kader van preventie van belang zijn.

3.1 Beleid

In de RI&E wordt het onderwerp agressie en geweld apart meegenomen. Op basis van de uitkomsten van de RI&E wordt een plan van aanpak gemaakt met daarin de risico's op het gebied van agressie en geweld. Het beleid op agressie en geweld zal worden geëvalueerd en zo nodig aangepast. Ook het plan van aanpak zal ieder jaar worden geëvalueerd om de eventuele verholpen risico's aan te geven en om te kijken welke risico's nog verholpen moeten worden. Het maakt onderdeel uit van de RI&E.

3.2 Rond het werk

Inventarisatie risicovolle werkzaamheden en tijdstippen

Het risico van een geweldsincident is niet voor iedere medewerker van de Omgevingsdienst Groningen even groot. Het soort werk en het moment van de dag waarop dit werk wordt verricht zijn bepalende factoren. Sommige werkzaamheden brengen een verhoogd risico met zich mee, bijvoorbeeld:

- Het nemen van beslissingen/verrichten van handelingen die voor de klant nadelig uitwerken (weigeren van gevraagde voorzieningen);
- Het aanspreken van mensen op incorrect gedrag (handhavende werkzaamheden);
- Werkzaamheden die 's avonds of 's nachts of in het weekend plaatsvinden;
- Het is belangrijk dat afdelingen concreet inzicht krijgen in de werkzaamheden en de tijdstippen waarbij er sprake is van een verhoogd risico. Als die bekend zijn, kunnen er maatregelen getroffen worden om deze risico's te beperken.

Veiligheid in en rondom het gebouw

Bewust omgaan met agressie betekent alert reageren op omstandigheden die zich voordoen in de organisatie. Binnen de Omgevingsdienst Groningen zijn er binnen het gebouw beperkte publiekscontacten. De meeste aanvragen worden door de Front office van betrokken Gemeenten ingenomen. Daarom is de verwachting dat agressie binnen het gebouw niet vaak voor zal komen. Mocht dit toch voorkomen dan kan de veiligheid voor medewerkers kan worden verhoogd door:

- De telefoon op de speaker te zetten, zodat er kan worden meegeluisterd;
- Nummerweergave mogelijk te maken zodat een stalkende klant herkenbaar is;
- Een telefoonnummerblokkade in te stellen (als een medewerker steeds door dezelfde klant telefonisch wordt lastig gevallen);
- Te zorgen voor een veilige situatie in de fietsenstalling (voldoende licht en een vluchtweg) om het gebouw en op het parkeerterrein;
- Binnen en buiten het gebouw te zorgen voor vluchtwegen en sociale veiligheid.

Een goede inrichting van omgeving en werkplek heeft invloed op het voorkomen van en het verloop van een incident. Hierbij wordt gedacht aan de feitelijke werkplek binnen de Omgevingsdienst Groningen en de directe omgeving rondom de gebouwen.

3.3 Rond het personeel

Agressie en geweld vallen onder het arbobeleid en zijn een onderdeel is van het HRM beleid.

Bij de volgende HRM instrumenten moet rekening gehouden worden met agressiebeleid:

Werving en selectie: Wanneer bepaalde functies risicovolle elementen in zich dragen, is het van belang om op deze functies zoveel mogelijk medewerkers in te zetten die zich (psychisch) weerbaar kunnen opstellen in deze situaties. Het is goed om bij werving van het personeel een duidelijk beeld te hebben van de risicovolle werkzaamheden en de eigenschappen die van een medewerker worden verlangd om hier mee om te kunnen gaan. Het gaat dan om medewerkers die rust kunnen bewaren, correct blijven handelen, maar wel vasthoudend blijven.

Introductiebeleid: Als er medewerkers zijn benoemd, moeten ze (zeker in risicovolle functies) worden geïnformeerd over het agressieprotocol. Het is belangrijk dat ze op de hoogte zijn van de risico's van de functie, de afspraken rondom veilig werken, de werkinstructies en de voorzorgmaatregelen. Vervolgens zullen ze begeleid moeten worden om het hoofd te kunnen bieden aan de risicovolle elementen van hun functie. De begeleiding heeft betrekking op training, maar ook op steun vanuit de leidinggevende en de collega's.

Flexibele werktijden: Een nogal voor de hand liggend, maar daarom niet minder belangrijk element in het verkleinen van de risico's op (gewelds)incidenten, is de zorg voor voldoende personeel. Zeker als bekend is dat de risico's op bepaalde tijdstippen in de week of op de dag groter worden, is de aanwezigheid van voldoende personeel essentieel. Hierbij snijdt het mes aan twee kanten: de medewerker weet dat er collega's zijn die eventueel te hulp kunnen schieten en de bezoeker weet dat de kans om weg te komen met agressief gedrag klein is, eenvoudigweg omdat zijn gedrag door meerdere personen wordt waargenomen.

Integriteitbeleid (gedragscodes): gedragscodes zijn algemene kernwaarden, zoals open, eerlijk, respectvol en actief. De gedragscodes zijn nog vrij algemeen en laten veel ruimte voor interpretatieverschillen. Daarom zijn de gedragscodes voor de Omgevingsdienst Groningen uitgewerkt in gedragsregels. Deze zijn concreet, richten zich op een specifieke situatie in de praktijk en hebben een preventieve werking. Het doel is te voorkomen dat

Een medewerker door houding of gedrag zelf aanleiding geeft tot agressief gedrag. De gedragsregels voor medewerkers zijn opgenomen in bijlage 2.

Strategisch opleidingsbeleid (training agressie en geweld): medewerkers moeten risicovolle situaties die in een functie ontstaan kunnen managen. Daartoe moeten zij beschikken over de benodigde kennis en ervaring. De Omgevingsdienst Groningen biedt nieuwe medewerkers binnen 6 maanden na indienst-treding een training "omgaan met agressie" aan en zorgt dat kennis en vaardigheden regelmatig worden opgefrist.

Minimaal één keer per twee jaar wordt er een opfrustraining "omgaan met agressie" door P&O georganiseerd.

3.4 Rond de klant

Huisregels

Op het moment dat bezoekers weten wat er van hen verwacht wordt en wat zij van de Omgevingsdienst Groningen mogen verwachten, ontstaat er minder snel discussie en ongewenst gedrag. Een simpel voorbeeld: als men er op voorhand duidelijk op gewezen wordt dat roken in een bepaalde ruimte niet is toegestaan, ontstaat er minder snel discussie als een klant hierop wordt aangesproken.

Om duidelijkheid te creëren zijn er een aantal huisregels opgesteld (zie bijlage 3).

Klachtenregeling

Ook al spant een organisatie zich nog zo in, toch is het vaak niet mogelijk om alle klanten tevreden te stellen. Het negeren van ontevredenheid kan tot problemen leiden. Om dat te voorkomen is het van belang dat ontevreden klanten zo nodig een klacht kunnen indienen. Als zij zien dat op een serieuze wijze met klachten wordt omgegaan, kan dit onbegrip en frustratie en daarmee wellicht agressie tegen medewerkers van dienst voorkomen. Ook levert een dergelijke regeling feedback op over het functioneren van een organisatie, waardoor het mogelijk is verbeteringen aan te brengen. Goede klachtenprocedures richten zich niet alleen op de juridische aspecten van klachtenbehandeling, maar vooral ook op de relationele kanten ervan. De Omgevingsdienst Groningen beschikt over een externe klachtenregeling.

3.5 Samenwerking teams en leidinggevenden

In slecht werkende teams staan collega's er alleen voor. Dat voelt en is ook minder veilig. Wanneer teams slecht samenwerken, neemt de kans op agressie en geweld toe. Een slechte werksfeer maakt het mogelijk collega's tegen elkaar uit te spelen. Als de communicatie niet goed loopt, ontstaan misverstanden, problemen, irritatie en agressie. Als teams goed samenwerken en collega's elkaar steunen, neemt het gevoel van veiligheid toe.

Werkoverleg en agressieprotocol

Zaken die collega's met elkaar moeten bespreken en dus (afhankelijk van de werksoort) op de agenda van het werkoverleg geplaatst moeten worden zijn;

- Vroegtijdig signaleren van risico's / risico's inschatting;
- Het nemen van voorzorgsmaatregelen;
- Onderlinge samenwerking, sfeer van het team;
- Hoe en wat van de eerste opvang, nazorg, sociale steun, assistentie inschakelen en alarm inschakelen;
- Melden en nabespreken van incidenten;
- Samenwerken met anderen (intern en extern);
- Evalueren van het protocol agressie en geweld.

Bovenstaande onderwerpen zijn (waar nodig) in dit agressieprotocol vastgelegd.

4. Beperken van agressie

De confrontatie met een agressieve klant kan een enorme impact hebben. Het lichaam reageert met een stressreactie. Mensen worden boos of bang en dat leidt tot vlucht- of vechtrespons. Die respons is niet in alle situaties even effectief. In dit hoofdstuk staan een aantal aandachtspunten per soort agressie en wordt aangegeven hoe om te gaan met agressief gedrag. Dit onderwerp wordt uitgebreid behandeld in een training "omgaan met agressie en geweld".

4.1 Agressiehantering

Het is voor medewerkers belangrijk om, in plaats van met een impulsieve reactie, professioneel te reageren; eerst tot 10 tellen, een goede inschatting van de situatie maken (spanningsopbouw medewerker en klant, soort agressie) en daarna pas handelend optreden.

Situatie taxeren

Om een juiste strategie te kiezen moet de medewerker eerst de situatie inschatten. Belangrijk is om daarbij te letten op:

- De aard van de agressie;
- Hoe hoog de spanning bij betrokkenen is opgelopen;
- De mogelijke impact bij verdere escalatie;
- De mogelijkheden in de gegeven situatie.

Een belangrijke eerste vraag is of hij te maken heeft met frustratie of instrumentele agressie. Beide vormen vragen om een verschillende benadering.

Frustratieagressie (verbale agressie)

Vaak is agressie hier een uiting van ongenoegen door onvrede of het krijgen van slecht nieuws. De klant reageert vol onbegrip, gaat in discussie, praat met stemverheffing.

Instrumentele agressie (verbale agressie)

Dit is de situatie waar de klant de medewerker doelbewust onder druk zet. De agressor probeert zo zijn zin te krijgen of hier een bepaald voordeel mee te behalen. Er is sprake van een machtsstrijd. Dit uit zich vaak in non-verbaal gedrag: voorover leunen, dichtbij komen staan, dwingend gedrag, uitdagend of dreigend gedrag.

Aanpak kiezen

Nadat de medewerker een inschatting heeft gemaakt van de situatie kan hij bepalen op welke manier hij het beste kan reageren.

Er zijn drie mogelijkheden:

- Laten gaan: het gedrag van de klant wordt door de medewerker genegeerd;
- Agressiehantering: de medewerker schat de kans op succesvol de-escaleren positief in.

Het spanningsniveau van de klant is nog niet te ver opgelopen.

•Assistentie inschakelen; de medewerker schat in dat de spanning bij de klant zo hoog is opgelopen dat succesvol de-escaleren uitgesloten lijkt en besluit hulp en/of politie in te schakelen. Door op een juiste manier te reageren kan de verdere spanningsopbouw bij de klant worden voorkomen.

Hoe sneller de medewerker de toenemende spanning opmerkt, hoe groter de kans is dat het lukt de spanningsopbouw te stoppen of zelf af te doen bouwen (de-escaleren).

4.2 Fysiek ingrijpen

Er mag vanuit worden gegaan dat een medewerker nooit geweld of brute kracht zal gebruiken. Niet gericht tegen collega's, niet gericht tegen klanten of andere personen. Ook geen "therapeutisch" tikje. Een medewerker die persoonlijk wordt aangevallen mag zichzelf wel bevrijden of verdedigen. De toegepaste kracht moet in verhouding staan tot wat hem of haar wordt aangedaan.

Noodweersituatie

Niet strafbaar is: "hij die een feit begaat, geboden door de noodzakelijke verdediging van eigen of andermans lijf, eerbaarheid of goed tegen ogenblikkelijke, wederrechtelijke aanranding" (Wetboek van Strafrecht art. 41.Lid 1).

Gecontroleerde kracht toepassen

Met toepassen van gecontroleerde kracht wordt het volgende bedoeld: "de toepassing van gecontroleerde kracht door de medewerker waarbij geen lichamelijk letsel wordt veroorzaakt en waarbij de urgentie van de situatie er toe dwingt deze kracht toe te passen. Tevens kan er sprake zijn van preventief ingrijpen om escalatie te voorkomen. De gecontroleerde kracht wordt alleen toegepast als de veiligheid van klanten en medewerkers niet op een andere manier gewaarborgd kan worden."

4.3 Telefonische agressie

Medewerkers van de KCC bij de aangesloten Gemeenten en Provincie hebben meestal het eerste (telefonisch) klantcontact. In dit eerste contact wordt vaak een klacht gedeponereerd en stoom afgeblazen. Telefonisch contact is anoniemer dan persoonlijk contact; de verbale agressie kan daarom frequenter voorkomen. In de verwachting dat de klant in het eerste contact stoom heeft af kunnen blazen heeft de medewerker van de Omgevingsdienst waarschijnlijk weinig te maken met deze vorm van agressie.

Mocht de klant toch weer op stoom komen dan zijn de volgende stappen voorgeschreven:

- Proberen de klant tot rede te brengen;
- Aangeven dat de verbinding wordt verbroken wanneer het gesprek geen andere wending krijgt;
- Het gesprek beëindigen.

In geval van bedreiging neemt de medewerker contact op met de leidinggevende of diens plaatsvervanger. De medewerker en de leidinggevende bepalen samen of er sprake moet zijn van maatregelen.

4.4 Schriftelijke agressie

Wanneer een medewerker van een klant een agressief gestelde brief ontvangt moet deze de leidinggevende op de hoogte stellen. De medewerker en leidinggevende bepalen samen of er sprake moet zijn van maatregelen.

4.5 Spreekruimte & baliewerkplekken

Bij de Omgevingsdienst Groningen komt mogelijk in de toekomst een ontvangstbalie. De Omgevingsdienst Groningen kent beperkt klantcontact op het kantoor.

4.6 Werkbezoeken & werken op straat

Er zijn veel medewerkers werkzaam in het kantoorpand Lloydsweg 17. Er gaan echter ook medewerkers voor de Omgevingsdienst Groningen op werkbezoek voor controle op bijvoorbeeld milieu- of bouwvoorschriften. Deze medewerkers zijn, meer dan hun collega's, op zichzelf aangewezen. Des te meer is het voor hen van belang om vooraf in te schatten wat het risico is op mogelijk agressief gedrag en om goede, duidelijke en heldere afspraken te maken met collega's.

Risicovolle situaties

Het is moeilijk om vooraf aan te geven wat risicovolle situaties zijn. Je zou hierbij kunnen denken aan:

- klanten die eerder een waarschuwing hebben gekregen;
- klanten waarvan de medewerker van de gemeente weet of zou kunnen verwachten dat er problemen gaan ontstaan;
- 'bekende' klanten van de Omgevingsdienst Groningen.

Het is aan de medewerker die op werkbezoek gaat of voor controle bedrijven bezoekt om te bepalen of er sprake is van een risicovolle situatie.

Achterwacht

Voorafgaand aan een werkbezoek of controle worden de volgende gegevens bij directe collega's vastgelegd:

- wie zijn op werkbezoek of controle;
- op welke wijze zijn ze bereikbaar (nummers mobiele telefoons vastleggen);
- op welk adres wordt werkbezoek of controle verricht;
- om welke klant(en) gaat het;
- hoe lang is de planning van het werkbezoek of controle;
- moet er na een bepaalde tijd gebeld worden om te horen of alles naar wens verloopt?

Aangekondigde werkbezoeken/controles

Als een werkbezoek of een controle aangekondigd plaats vindt is het van belang om vooraf duidelijk bepaalde zaken aan te geven (mondeling of schriftelijk):

- wie komt er op werkbezoek: namen vermelden van de desbetreffende ambtenaar met vermelding van de functie;
- wat is het doel van het werkbezoek of controle;
- als er ruimtes bekeken moeten worden, geef dan duidelijk aan welke ruimtes en waarom het noodzakelijk is;
- als de klant bepaalde gegevens moet overleggen of laten zien, vermeld deze dan zodat de klant deze ook klaar kan hebben liggen.

De medewerker laat de achterwacht weten dat hij op werkbezoek gaat of een controle gaat uitvoeren (zie hierboven) en zorgt ervoor dat hij in bezit is van een mobiele telefoon en legitimatiebewijs.

Onaangekondigde werkbezoeken/controles

Het kan ook voorkomen dat medewerkers onaangekondigd controles moeten uitvoeren of op werkbezoek moeten. Hiervoor zijn een aantal spelregels waar men aan moet voldoen:

- Legitimeren en functie aangeven;
- Uitleg van de controle: maak op een duidelijke en heldere manier kenbaar wat je bevoegdheden zijn, wat je komt doen, wat je gaat controleren en wat je doel is van de controle;
- Consequenties: geef aan wat de consequenties zijn als men niet meewerkt aan de controle;
- Politie:
 - Word je van het terrein gewezen geef dan aan dat je dezelfde dag terugkomt met de politie en dat er in ieder geval proces verbaal opgemaakt wordt door de politie;
 - Laat de klant je naar aanleiding van deze melding vervolgens toe op het terrein, blijf dan alert tijdens de controle;
 - Laat de cliënt je naar aanleiding van deze melding niet toe, verlaat dan direct het terrein en bel de politie;

- Zo snel mogelijk, maar in ieder geval dezelfde dag, ga je met de politie terug naar hetzelfde adres om de controle uit te voeren;
- Bij dreiging wordt altijd een melding gedaan naar de politie. In overleg met de politie en de leidinggevende wordt bepaald of het bij een melding blijft of dat de bedreiging van zodanige aard is dat er aangifte van gedaan wordt.

Agressieregistratieformulier

Als er sprake is van agressie, in welke vorm dan ook, of je bent van het terrein geweest en je bent dezelfde dag terug geweest met de politie, dan moet het agressieregistratieformulier worden ingevuld (zie hiervoor subhoofdstuk 5.3)

5. Afhandelen van incidenten

In dit hoofdstuk wordt de opvang en nazorg na een incident van agressie beschreven en wordt aandacht besteed aan onder andere melden, registreren, aangifte doen. Ook worden in dit hoofdstuk corrigerende maatregelen tegenover de agressor behandeld zoals ordegesprek, waarschuwingsbrief en ontzegging toegang.

5.1 Eerste opvang

Direct na het incident gaat het er om de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan de betrokkene(n). Die verantwoordelijkheid ligt bij de leidinggevende.

De leidinggevende:

- Zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s);
- Zorgt dat de medewerker (zo nodig) wordt begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en in geval van heftige gebeurtenissen ook de traumaopvang start;
- Voorkomt dat de werkvloer onderbezet raakt bij bijvoorbeeld verzorging van betrokkene(n);
- Regelt dat de medewerker (indien nodig) begeleid wordt bij het doen van aangifte;
- Ziet erop toe dat huisregels en sanctievoorschriften worden nageleefd;
- Vraagt de medewerker het agressie- incidentenformulier in te vullen;
- Vraagt na afloop aan de betrokkene of hij nog wat kan doen;
- Organiseert eventuele overname van taken;
- Gaat na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben;
- Is alert op eventueel besmettingsgevaar (bloed, prik en bijtwonden) en neemt in die gevallen altijd contact op met een arts. Raadpleegt bij verdacht contact ook de GGD;
- Kijkt of er nog andere partijen moeten worden geïnformeerd (familie);
- Voorkomt dat verhalen gaan rondzingen in de organisatie;
- Voert een ordegesprek (zie subhoofdstuk 6.7) binnen 7 dagen nadat het incident heeft plaatsgevonden.

Let op: De eerste opvang moet snel tot stand komen!

5.2 Nazorg

Het is niet altijd nodig en soms zelfs beter, betrokkene niet direct onder psychische begeleiding te stellen. Mensen hebben een groot natuurlijk zelf herstellend vermogen en zijn vaak goed in staat de schok zelf te boven te komen. Wel is het van belang om betrokkene(n) te ondersteunen bij deze natuurlijke verwerking.

Dat kan op de eerste plaats door het tonen van betrokkenheid door de leidinggevende en collega's. Het verwerken van een heftige gebeurtenis vraagt tijd, minimaal één tot zes weken. Daarna kan iemand weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. Is dit niet het geval dan is het zinvol om een traumadeskundige in te schakelen.

Het bewaken van het nazorgtraject is een taak van de leidinggevende. De leidinggevende volgt (waar nodig) drie maanden het herstelproces bij de medewerker en signaleert knelpunten in het herstel. Soms is het een voordeel als de nazorg (mede) wordt verricht door een onafhankelijk persoon, op enige afstand van het team. Denk hierbij aan inzet van bedrijfsmaatschappelijk werk, bedrijfsarts of vertrouwenspersoon (zie intranet voor contactgegevens). Geen incident staat op zich en geen mens is gelijk, nazorg moet dan ook per geval worden bekeken.

5.3 Melden en registreren van incidenten agressie & geweld

Melden en registreren van agressie-incidenten zijn belangrijk. Het geeft zicht op aantal, aard en ernst van de agressie. Het vormt de basis voor het ontwikkelen van preventieve maatregelen. Het is een hulpmiddel om de effecten van beleid te evalueren en een incidentmelding is het startpunt voor opvang en nazorg van slachtoffers.

Elke keer wanneer een medewerker, slachtoffer of getuige is van gedrag zoals aangegeven in bijlage 1, wordt het agressie-registratieformulier (bijlage 4) ingevuld. Als meerdere medewerkers bij het incident betrokken zijn, wordt uiteindelijk één incident geregistreerd. Het uitgangspunt bij het melden is of het gedrag volgens de normen van de organisatie als agressief is aan te merken. Je moet dus ook melden

als de medewerker "zelf niet geraakt werd" of zich niet gestoord heeft aan het gedrag. Let op: voor het verhalen

van eventuele schade dient het incident ook gemeld te worden.

Bij het melden, registreren en afhandelen maken we onderscheid naar categorie I, II en III (zie bijlage 1). Agressief gedrag dat valt onder één van deze drie categorieën wordt altijd geregistreerd. Bij agressief gedrag volgens categorie II en III wordt altijd aangifte gedaan. Aangifte wordt altijd gedaan door de leidinggevende namens de werkgever en als betrokkene(n) dit wil(len) ook door betrokkene(n).

5.4 Incidentenregistratie

Om bij te houden hoeveel incidenten zowel in het gebouw en met name buiten in het werkveld gebeuren moeten alle incidenten geregistreerd worden.

5.5 Procedure voor melden en registreren

Voor het registreren van agressie en geweld geldt de volgende procedure:

- De medewerker is verantwoordelijk voor het direct melden van agressie-incidenten bij de leidinggevende. Om te voorkomen dat dit in alle consternatie wordt vergeten, ziet de leidinggevende hier op toe;
- De medewerker vult het registratieformulier in en geeft aan of er sprake is van materiële en/of immateriële schade (voor zover dat gelijk aan te geven is);
- De leidinggevende ontvangt de melding en controleert of er sprake is van een categorie I, II of III. De leidinggevende stuurt gedurende de proefperiode de melding door naar de P&O medewerker;
- Bij incidenten die vallen onder de categorie II en III neemt de leidinggevende het initiatief tot doen van aangifte bij de politie. Informeert de betrokken medewerker en maakt een afspraak met de politie voor het doen van aangifte. Voor zover mogelijk gaat de betrokkene(n) mee om aangifte te doen, tenslotte is hij slachtoffer.

Let op: Bij ernstige incidenten is de werkgever verplicht aangifte te doen bij de arbeidsinspectie (AI).

Er is sprake van een ernstig incident als:

- De betrokkene aan de gevolgen overlijdt;
- De betrokkene ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt;
- De betrokkene in een ziekenhuis moet worden opgenomen;
- De betrokkene blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hierover). Wanneer de arbeidsinspectie constateert dat is verzuimd om een ernstig ongeval te melden zal vrijwel altijd een boeterapport worden opgemaakt. Het boetenormbedrag is 4.500 euro.

5.6 Dadergerichte aanpak

Agressie en geweld tegen medewerker(s) is te allen tijde te keren met een adequate reactie. Het negeren of toegeven aan agressie en geweld leidt tot aantasting van het gezag aan individuele medewerkers en van de Omgevingsdienst Groningen. Bovendien leidt het gedogen van wangedrag tot herhaling en imitatie. Reageren is daarom heel belangrijk. De wijze waarop is uiteraard afhankelijk van de aard en ernst van het incident.

Bij lichtere vormen gaat het om het direct aanspreken op het gedrag, de registratie van het incident, het (eventueel) verwijderen van de dader uit het gebouw en het waarschuwen van de politie. Daarnaast kan de Omgevingsdienst Groningen achteraf sancties opleggen door bijvoorbeeld het ontzeggen van de toegang, het slechts onder strikte voorwaarden toelaten tot het gebouw. Bij zwaardere vormen van agressie en geweld wordt aangifte gedaan en wordt eventueel schade verhaald op de dader. Agressievormen en sancties zijn vastgelegd in bijlage 7.

5.7 Ordegesprek

Een ordegesprek is een gesprek dat met de klant wordt gehouden nadat een incident heeft plaatsgevonden. Dit gesprek wordt gevoerd door de leidinggevende, eventueel samen met de betrokken medewerker. In dit gesprek wordt duidelijk gemaakt dat bepaalde gedragingen niet getolereerd worden, wat de gevolgen zijn van de gedragingen en de eventuele gevolgen bij herhaling van dit gedrag. Van dit gesprek wordt een verslag geschreven, die naar de P&O medewerker gaat. Het gesprek vindt binnen 7 dagen plaats nadat het agressie-incident heeft plaatsgevonden. Van de gemaakte afspraken wordt de klant per brief op de hoogte gebracht.

5.8 Waarschuwingsbrief

Mocht een klant zich toch schuldig maken aan agressief gedrag, dan zal hem door de Omgevingsdienst Groningen een brief gestuurd worden, waarin de Omgevingsdienst Groningen de betrokkene op zijn gedrag aanspreekt en duidelijk maakt dat dit gedrag niet wordt getolereerd. Daarbij kan ook duidelijk gemaakt worden wat de consequenties zijn als het gedrag zich herhaalt. Deze brief wordt opgesteld en ondertekend door de leidinggevende. Een sanctie kan zijn dat een organisatie gedurende een bepaalde periode geen diensten aan betrokken burger verleent. De waarschuwingsbrief dient binnen 7 dagen nadat het incident heeft plaatsgevonden te zijn verzonden naar de klant. Zie bijlage 5 voor een voorbeeldbrief.

5.9 Ontzegging toegang

Als een klant zich in strijd met de huisregels en/of algemeen aanvaarde gedragsregels heeft gedragen, daarop aangesproken is maar zijn gedrag niet verbeterd, kan overwogen worden hem de toegang tot het gebouw te ontzeggen (zie bijlage 6 voor een voorbeeldbrief).

Bij een gebouwenontzegging gelden de volgende regels:

- De klant mag alleen telefonisch of schriftelijk met de Omgevingsdienst Groningen communiceren;
- Betreedt de klant het gebouw zonder toestemming, dan kan door de locatiebeheerder (zonder waarschuwing), direct de politie worden ingeschakeld om de klant uit het gebouw te verwijderen (lokaal vredebreuk);
- Wanneer het nodig is dat de klant toch moet worden toegelaten, dan wordt de klant schriftelijk uitgenodigd. In de uitnodiging wordt nadrukkelijk vermeld waar en op welke tijd hij zich moet melden en met wie het gesprek plaats vindt. Zo nodig wordt er assistentie ingeschakeld (collega's of in het uiterste geval de politie).

Het is toegestaan een (pas)foto van de desbetreffende klant te bewaren voor identificatie (zie artikel 18, lid 1a, Wet Bescherming Persoonsgegevens). De foto en de bijbehorende brief (ontzegging toegang) wordt in een rode map bij de afdeling Ondersteuning opgeborgen. De Omgevingsdienst Groningen zal zorgdragen voor een centrale opslag en registratie. De foto wordt vernietigd nadat de periode van de toegangsontzegging is verstreken.

5.10 Aangifte doen

Veel incidenten van agressie en geweld worden niet bij de politie gemeld. Dit komt deels door onwetendheid over de mogelijkheden en deels door ontorechte beeldvorming over de effecten van aangifte doen. Verhalen over dreigingen met represailles vormen een drempel. Het is echter van groot belang dat slachtoffers van geweld aangifte doen. Dat is nodig voor opsporing, vervolging en uiteindelijke veroordeling van de dader en om eventuele schade op de dader te verhalen. Ook om beter zicht te krijgen op de problematiek en de aanpak van agressie en geweld. De leidinggevende neemt het initiatief tot doen van

aangifte bij de politie. Voor zover mogelijk gaat de betrokkene(n) mee om aangifte te doen. Als betrokkene aangifte doet, moet deze zijn personalia vermelden. Indien de medewerker dit niet wil, kan deze het adres van de Omgevingsdienst Groningen opgeven. Dit heet domicilie kiezen.

Ook kan de werkgever het doen van aangifte overnemen. Adresgegevens van de betrokkene blijven dan uit het dossier, maar de kans blijft wel aanwezig dat de betrokkene uiteindelijk toch voor de rechter moet getuigen. Ook is het mogelijk dat de naam van de betrokkene nodig is voor de tenlastelegging. Dit is bijvoorbeeld het geval als hij geleden schade wil vergoeden via het strafproces.

5.11 Schade verhalen

Als een medewerker betrokken raakt bij een agressie-incident kunnen twee soorten schade ontstaan:

1. Materiële schade (schade aan goederen, herstelkosten, medische kosten, en verlies aan inkomen) en;
2. Immateriële schade (verdriet, pijn of angst).

Ook de Omgevingsdienst Groningen kan schade lijden. Gedacht kan worden aan schade aan gebouw of inventaris, arbeidsongeschiktheid en kosten voor rechtsbijstand. Er zijn verschillende manieren waarop de betrokkene en/of de Omgevingsdienst Groningen de ontstane schade kan verhalen.

Het is hierbij van belang om vast te stellen wat de aard en omvang van de schade is en vast te stellen dat de schade is ontstaan in directe samenhang met het agressie-incident. Het incident dient daartoe altijd direct gemeld en geregistreerd te worden bij de leidinggevende. De leidinggevende gaat na of er sprake is van schade en overlegt met de afdeling ondersteuning over de te nemen stappen.

6. Omgaan met bommeldingen, gijzeling en overval

Bommeldingen, gijzeling en overval zijn ook vormen van agressie en geweld. Deze vormen zijn over het algemeen niet direct gericht op de medewerkers, maar kunnen wel een grote impact hebben op de veiligheid. Om de veiligheid van de medewerkers te vergroten is er in dit protocol ook aandacht besteed aan "hoe te handelen bij een bommelding, gijzeling of overval".

6.1 Bommelding

(De inhoud van dit subhoofdstuk is een verdieping van hetgeen is opgenomen in het bedrijfsnoodplan). Wanneer er sprake is van een bommelding gelden de volgende richtlijnen:

Telefonische melding

Indien een telefonische bommelding bij de Omgevingsdienst Groningen wordt ontvangen is het voor het politieonderzoek van groot belang dat de melding, indien mogelijk, op een band wordt opgenomen en dat op een aantal vragen een antwoord wordt verkregen. Getracht moet worden om zoveel mogelijk schriftelijk en letterlijk vast te leggen.

Schriftelijke melding

Wanneer de bommelding schriftelijk wordt gedaan is het van belang dat deze in zo min mogelijk handen komt (de brief dient direct in een map te worden gedaan, zodat geen sporen worden vernietigd). Afhankelijk van de inhoud zijn de te volgen maatregelen/procedures gelijk aan die van een telefonische bommelding.

Te ondernemen acties personeel

Zodra de medewerker een (telefonische) bommelding heeft ontvangen, dienen de volgende stappen te worden ondernomen:

1. De medewerker die de telefonische/schriftelijke bommelding heeft ontvangen, meldt die aan de coördinator BHV of Locatiebeheerder;
2. De locatiebeheerder waarschuwt de directeur of afdelingshoofd;
3. De medewerker die kennis heeft van de telefonische bommelding dient hier verder geen enkel richtbaarheid aan te geven. Dit ter voorkoming van het onnodig veroorzaken van onrust en/of paniek;
4. De directeur of afdelingshoofd neemt altijd contact op met de meldkamer van de politie om aan te geven dat de Omgevingsdienst Groningen een bommelding heeft ontvangen;
5. Van de contactpersoon worden zijn gegevens gevraagd en wordt vervolgens doorverbonden of na korte tijd teruggebeld;
6. De politie overlegt met de directeur welke stappen er eventueel moeten worden ondernomen naar aanleiding van de bommelding;
7. Er kan in principe uit een viertal scenario's worden gekozen:

a) Geheel geen maatregelen nemen, omdat vaststaat dat de melding vals is

b) Ontruiming, gevolgd door een explosievenverkenning in de veilige tijdsruimte

c) Ontruiming zonder explosievenverkenning

d) Explosievenverkenning zonder ontruiming (afhankelijk van tijdsdruk);

1. De beslissing om al of niet te ontruimen wordt genomen in goed overleg tussen de politie en de directeur of diens vervanger.

Te ondernemen acties organisatie

Nadat contact is gezocht met de politie kunnen er, in afwachting van haar komst, reeds een aantal maatregelen door de Omgevingsdienst (medewerkers) zelf worden ondernomen. Deze maatregelen worden genomen in nauw overleg tussen de locatiebeheerder, coördinator BHV en de bedrijf hulpverleners. Afhankelijk van de ingeschatte ernst van de melding dient eventueel de directeur bij dit overleg betrokken te worden.

Eerste te nemen maatregelen:

- Nagaan, aan de hand van de gegevens uit de melding, of er redenen kunnen zijn waarom juist de Omgevingsdienst Groningen bedreigd wordt met een bom. Probeer hierbij de relatie te leggen met de afzender van de bommelding (indien deze bekend is gemaakt). Ook wraak tegen individuele personen binnen de Omgevingsdienst Groningen kan reden zijn voor een bommelding;
- Uitzoeken of er onbevoegden de Omgevingsdienst Groningen binnen zijn gegaan. Dit is onder andere na te gaan door de (nood)uitgangen te controleren, of een eventuele alarminstallatie onlangs is afgegaan (ook valse alarmeringen!) en of er onbevoegde personen zijn gesignaleerd in het gebouw;
- Nagaan of er personen aanwezig zijn geweest in de entreehal die zich verdacht hebben gedragen;
- Controleren van ruimtes en spreekkamers op mogelijk verdachte voorwerpen. Indien er iets verdachts wordt aangetroffen zorg dan dat dit voorwerp door niemand wordt aangeraakt of verplaatst. Stel de politie onmiddellijk van dit geconstateerde feit op de hoogte;
- Zorgen dat er een recente plattegrond van het gebouw beschikbaar is voor de politie;
- Aanwijzen van een aantal medewerkers die als gids kunnen en willen dienen voor de politieke explosievenverkenner. Deze medewerkers moeten goed bekend zijn met de 'normale' situatie van het pand, zodat zij vreemde voorwerpen kunnen signaleren;
- Er wordt geen gebruik gemaakt van portofoons en / of andere zendapparatuur.

Ontruiming

Wanneer in het overleg met de politie wordt geconcludeerd dat overgegaan wordt tot ontruiming treedt het ontruimingsplan, onderdeel van het Bedrijfsnoodplan, in werking en worden direct enkele werkafspraken gemaakt. Deze afspraken zullen over het algemeen gaan over de wijze van alarmering van het personeel, het tijdstip waarop ontruimd wordt en het ontmoetingspunt ten behoeve van de directeur en de contactpersoon van de politie.

6.2 Gijzeling

Bij constatering van een gijzelingssituatie dient de medewerker die de constatering doet direct de politie te alarmeren, dan wel zorgt deze ervoor dat de locatiebeheerder zorg draagt voor de alarmering. In de alarmering richting politie wordt duidelijk aangegeven dat er sprake is van een gijzeling, waarmee de

politie bij aankomst rekening moet houden. Tevens worden de coördinator BHV en de directeur ingeschakeld.

Ontruiming

De coördinator BHV geeft (indien mogelijk), via de interne telefoon of mondeling, opdracht aan de BHV-ers om tot een zo volledig mogelijke ontruiming over te gaan. *In geen geval wordt het ontruimingssignaal gegeven!*

De coördinator BHV of diens plaatsvervanger geeft, in geval van ontruiming, telefonisch aan de BHV-ers door welke delen van het gebouw moeten worden ontruimd en naar welke verzamelplaats de in het gebouw aanwezige personen dienen te worden gebracht.

De BHV-ers geven persoonlijk aan de aanwezigen de opdracht direct het gebouw te verlaten. Persoonlijke eigendommen als tassen worden achtergelaten om de ontruiming zo spoedig mogelijk te laten verlopen. De BHV-ers controleren, voor zover mogelijk, alle ruimten in het gebouw, dus ook de toiletten, om zich ervan te overtuigen dat er zich geen achterblijvers in het pand bevinden. Speciale zorg wordt besteed aan slecht- en niet zelfredzame personen zoals gehandicapten.

Indien de coördinator BHV en/of directeur tot de gegijzelden behoren, neemt een van de bedrijfshulpverleners hun taken over.

Een ieder dient zich naar de verzamelplaats te begeven. Daar volgen nadere instructies, afhankelijk van de dan te nemen besluiten.

6.3 Overval

Wanneer er sprake is van een overval geldt de procedure gijzeling.

6.4 Nazorg

Afhankelijk van de ernst van de bommelding, gijzeling of overval en de indruk welke deze heeft gemaakt op de medewerker, wordt bepaald of er behoefte is aan nazorg. Hiervoor geldt dezelfde opvang, begeleiding en nazorg als vermeld onder hoofdstuk 5.

7. Bekendheid met de inhoud van het protocol agressie en geweld

De inhoud van het protocol agressie en geweld dient bekend te zijn bij alle medewerk(st)ers die dagelijks contacten onderhouden met het publiek, dan wel anderszins een functie hebben in het kader van het omgaan met agressie en geweld.

Iedere leidinggevende is verantwoordelijk voor de informatievoorziening aan de medewerkers en dient er zorg voor te dragen dat de inhoud van het protocol agressie en geweld jaarlijks bij de medewerkers onder de aandacht wordt gebracht.

Het protocol is beschikbaar op intranet.

Bijlage 1

I.(non-) Verbale agressie	<ul style="list-style-type: none">-beledigen-vernederen-smaad-treiteren-discrimineren	Schelden; middelvinger geven; dreigende opmerkingen maken; kwetsen; aanhoudend kleineren; zwart maken; aanhoudend plagen; pesten of sarren; discrimineren naar herkomst; seksuele aandacht. Ook uitingen via de telefoon, weblog, blog, brief, fax of email vallen hieronder.
II. Persoonsgerichte bedreiging en intimidatie	<ul style="list-style-type: none">-dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag-bemoelijken, onmogelijk maken of juist dwingen-lokaalvredebreuk-schennis der eerbaarheid-poging tot schoppen, slaan of verwonden-chanteren/stalken-seksuele intimidatie	Op de persoon gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; openlijk dragen van een wapen (pistool, mes e.d.), dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken, opzettelijk bemoelijken en/of onmogelijk maken van uitvoeren van taken, dreigen met schoppen, slaan en stempelen, stelselmatig volgen/hinderen of bedreigen. Ook schriftelijke bedreigingen, via brief, telefoon, weblog, blog, brief email en fax vallen hieronder.
III. Fysieke agressie	<ul style="list-style-type: none">-mishandeling-verwonden, pijn veroorzaken-aanranden-beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen-wapengebruik-vernietigen	Schoppen, aanranden, gericht gooien met voorwerpen, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernietigen van meubels, het gooien van objecten, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, bijten of krabben, een kopstoot geven.

Bij agressie die valt onder de categorieën II en III wordt altijd aangifte gedaan. Alle vormen van agressie worden geregistreerd bij P&O.

Bijlage 2

Gedragsregels medewerker

- Voorstellen: stel je altijd voor met je naam.
- Beëindiging gesprek: geef altijd duidelijk aan bij wie en op welk moment de klant terecht kan met eventuele vragen.
- Aanspreekvorm: tutoyeer (met jij, je, jou aanspreken) in principe niet.
- Discussie: ga geen discussie aan over beleidsuitvoering of politieke aspecten daarvan.
- Afspraken: wanneer een klant op een bepaald tijdstip is opgeroepen mag er geen sprake zijn van een lange wachttijd. Is hier wel sprake van verontschuldig je dan en geef de reden aan.
- Nakomen van regels: zorg er voor dat de huisregels worden nagekomen.
- Toezeggingen: wees alert en wek geen verwachtingen of doe geen toezeggingen waarvan de mogelijkheid tot nakoming niet vaststaat.
- Fouten: Geef fouten toe, biedt excuses aan en maak duidelijk hoe en wanneer één en ander hersteld wordt.
- Melden: maak altijd melding van agressie en geweld of een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren.

Bijlage 3

Huisregels Omgevingsdienst Groningen

Wij hanteren de volgende gedragsregels en maatregelen bij al uw contacten met onze organisatie. Deze gedragsregels gelden voor zowel binnen het pand als op werkbezoeken.

- Klanten dienen aan te bellen en worden ontvangen door de locatiebeheerder; bij aanwezigheid zonder geldige reden, wordt u verzocht het gebouw te verlaten.

- Op schelden, discriminerende taal of schreeuwen wordt u aangesproken; bij herhaling wordt de klant niet verder geholpen.
- Bedreiging van medewerkers wordt niet getolereerd; u wordt niet verder geholpen en bij herhaling zal u de toegang tot het gebouw worden ontzegd.
- Bij gooien met voorwerpen of aanrichten van vernielingen wordt de politie ingeschakeld voor proces-verbaal; de eventuele kosten worden op u verhaald; de toegang wordt u ontzegd.
- Bij handtastelijk worden en lichamelijk geweld wordt de politie ingeschakeld en tegen u wordt een proces-verbaal opgemaakt;
- Huisdieren mogen niet in het gebouw; met een huisdier wordt u niet te woord gestaan (m.u.v. erkende hulphonden).
- Roken, spuiten, snuiven of alcoholgebruik in het gebouw is verboden; in dat geval wordt u verwijderd uit het gebouw.
- Bovenstaande gedragingen wordt ook niet geaccepteerd bij contacten tussen buitendienstmedewerkers van de Omgevingsdienst Groningen en cliënten buiten de gebouwen van de organisatie.

Bijlage 4

Agressie-registratieformulier Omgevingsdienst Groningen

Dit formulier invullen na ieder agressie-incident
Aankruisen/omcirkelen wat van toepassing is

Persoonsgegevens

Voornaam en initialen medewerker

Achternaam medewerker

Email-adres medewerker

Functie medewerker

Naam leidinggevende (afhandelaar)

Gegevens agressor

Agressor (dader)

•Dader is bekend

•Dader is onbekend

Gegevens agressie-incident

Datum incident

Tijdstip incident

Locatie incident

•Hal

•Telefoon

•Parkeerplaats

•Werkbezoek

•Werkplek

•Email/
schriftelijk

•Stilteruimte

•Anders, namelijk:
.....

Aard van het incident (aankruisen wat van toepassing is)

Verbale agressie

Persoonlijke bedreiging

Fysieke agressie

•Belediging

•Houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie

•Mishandeling, verwonden, schoppen

•Vernedering

•Bemoeilijken/onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/werkzaamheden

•Aanranding

•Aantasting goede naam of eer, zwart maken, smaad

•Lokaalvredebreuk

•Beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen

•Treiteren

•Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid

•Wapen gebruikt

•Discriminatie

•Poging tot schoppen, slaan, verwonden

•Vernieling

•Seksuele intimidatie

Extra vragen

Is er sprake van letsel of een andere vorm van schade?

•Ja

•Nee

Zo ja, welke?

Kunt u uw werkzaamheden voortzetten?

•Ja

•Nee

Is er behoefte aan opvang en nazorg?

•Ja

•Nee

Is/wordt er aangifte gedaan?

•Ja, datum:

•Nee

Is/wordt er een sanctie opgelegd?

•Ja

•Nee

Zo ja, welke sanctie?

Waarschuwing geven/gegeven?

•Ja, datum:

•Nee

Is/wordt er een brief verstuurd?

•Ja, datum:

•Nee

Vind een ordegesprek plaats?

•Ja, datum:

•Nee

Is/wordt een ontzegging toegekend?

•Ja, tot datum:

•Nee

Omschrijving van het incident in eigen woorden

Naam medewerker:

Naam leidinggevende:

Datum:

Datum:

Handtekening

Handtekening

Bijlage 5

<naam>

<adres>

<postcode woonplaats>

Onderwerp: Waarschuwing Datum:

Ons kenmerk: Uw brief:

Inlichtingen bij: Bijlage(n):

Geachte

Op d.d. heeft er een werkbezoek / controle plaats gevonden.

Op d.d. heeft u de(afdeling) aan de(adres) te(plaats) bezocht.

Op d.d. heeft u telefonisch contact opgenomen met een medewerker van de afdeling

Dit contact is niet correct verlopen.

Het is voor ons onaanvaardbaar dat medewerkers van de Omgevingsdienst Groningen door u bedreigd worden, of op enig andere wijze werkzaamheden niet kunnen uitvoeren, doordat u overlast veroorzaakt.

Uw gedrag tijdens bovengenoemd gesprek/bezoek noodzaakt ons u dringend te verzoeken dit gedrag niet meer te tonen bij toekomstige bezoeken en/of telefoongesprekken.

Gebeurt dit wel dan kan dit voor ons aanleiding zijn u de toegang tot onze vestiging te ontzeggen of u (telefonisch) niet langer te woord te staan.

Wij vertrouwen er op dat u zich voortaan houdt aan de gedragsregels van de Omgevingsdienst Groningen.

Hoogachtend,

Namens het Dagelijks Bestuur,

<naam leidinggevende>

< functie / afdeling >

Bijlage 6

<naam>

<adres>

<postcode woonplaats>

Onderwerp ontzegging toegang gebouw Datum

Ons kenmerk: Uw brief:

Inlichtingen bij: Bijlage(n):

Geachte

Op d.d..... ontving u een schriftelijke waarschuwing omdat uw gedrag niet acceptabel was tijdens uw bezoek/telefonisch gesprek d.d..... In de brief werd aangekondigd dat een herhaling hiervan gevolgen voor u kan hebben.

Op d.d....., heeft u opnieuw ongewenst gedrag vertoond tijdens uw bezoek aan/ telefonisch gesprek met een medewerker van de afdeling..... Op basis daarvan hebben wij besloten u de toegang tot onze vestiging aan de Lloydsweg 17 te Veendam te ontzeggen voor een periode van ... maanden, vanaf heden.

of

Op d.d....., heeft u opnieuw ongewenst gedrag vertoond tijdens uw bezoek aan/ telefonisch gesprek met Uw gedrag is door onze medewerker als agressief en daarom als ongewenst ervaren. Van de dreigementen die u heeft geuit en van de handtastelijkheden is inmiddels aangifte gedaan bij de politie, evenals van de

vernielingen die u heeft aangericht. Tevens zal worden onderzocht of op basis van onze maatregelenverordening een verlaging van de uitkering plaatsvindt.

Indien u tot de datum zonder afspraak toch onze vestiging aan de Lloydsweg 17 te Veendam betreedt wordt door u een strafbaar feit gepleegd. De politie zal direct ingeschakeld worden om u uit het gebouw te verwijderen. Gelijktijdig zal met de inschakeling van de politie aangifte worden gedaan wegens het plegen van een misdrijf als

bedoeld in de artikelen t 38 en 139 van het Wetboek van Strafrecht (lokaalvredebreuk).

U kunt voortaan nog slechts telefonisch of schriftelijk contact opnemen met de desbetreffende afdeling of uw belangen laten behartigen door een gemachtigde.

Mocht het noodzakelijk zijn een afdeling aan onze vestiging te bezoeken, dan

dient u vooraf telefonisch contact op te nemen en hiervoor een afspraak te maken. U krijgt daarna een uitnodiging per brief om op een bepaalde datum en uur te komen voor het bezoek. We adviseren u zich tipt te houden aan de afspraak, omdat u anders alsnog de toegang wordt geweigerd.

of

Voor het doen van aanvragen betreffende dient u schriftelijk een verzoek in te dienen. Indien noodzakelijk en gewenst zult u dan een oproep ontvangen om op een nader te bepalen tijd en plaats te verschijnen. U dient er rekening mee te houden dat tijdens het gesprek meerdere medewerkers van(afdeling) alsmede eventueel politie aanwezig zullen zijn.

Indien u vragen heeft aan uw contactpersoon kunt u deze alleen telefonisch benaderen tussen en uur. Wij wijzen u erop dat herhaling van ongewenst gedrag in deze nieuwe situatie aanleiding zal zijn tot het nemen van maatregelen.

Van overtreding van de gebouwontzegging wordt altijd aangifte bij de politie gedaan. Een afschrift van deze brief wordt naar de politie gezonden.

Hoogachtend,

Namens het Dagelijks Bestuur,

<naam leidinggevende>

< functie / afdeling>

Bijlage 7

Agressievormen en sancties

Agressievormen

I (Non-) verbale agressie in het pand of tijdens het werkbezoek

II Bedreiging van medewerkers (persoonsgerichte bedreiging) in het pand of tijdens het werkbezoek

III Fysieke bedreiging in het pand of tijdens het werkbezoek

Veroorzaken van overlast door gebruik van drank, drugs, etc.

Telefonische agressie

Bedreiging van klanten/bezoekers

Gooien met voorwerpen of aanrichten van vernieling

Bezit van slag, steek- of Vuurwapen

Te ondernemen acties

- Bij herhaling van het gedrag uitnodigen voor een ordegesprek en indien nodig schriftelijke waarschuwing
-Indien nodig proefperiode afspreken
-Melding registratieformulier

- Schriftelijke waarschuwing en/of uitnodigen voor een ordegesprek
-Indien nodig proefperiode afspreken
-indien nodig ontzegging toegang gebouw
-Aangifte politie
-Melding registratieformulier

- Schriftelijke waarschuwing
-Indien nodig ontzegging toegang gebouw
-Indien nodig proefperiode afspreken
-Aangifte politie
-Melding registratieformulier

-Uitzetting gebouw (zelfstandig of gedwongen)
-Bij herhaling uitnodigen voor een ordegesprek
-Indien nodig schriftelijke waarschuwing

-Indien gewenst uitnodigen voor een ordegesprek
-Bij herhaling schriftelijke waarschuwing

-Verzoeken het gebouw te verlaten
-Schriftelijke waarschuwing
-Indien nodig ontzegging toegang gebouw

-Schade verhalen
-Indien nodig ontzegging toegang gebouw (max. 1 maand)
-Aangifte politie

-Klant wordt niet geholpen
-Verzoek het gebouw te verlaten
-(Indien nodig) inschakeling politie
-Ontzegging toegang gebouw (minimaal 6 maanden)

Sancties

Hoofdgroep

Verbaal geweld

Discriminatie

Fysiek geweld

Sanctie

Schriftelijke waarschuwing

Ontzegging 3 maanden

Ontzegging 6 maanden (zaakgericht geweld)

Ontzegging 12 maanden (mensgericht geweld)

Combinatie agressievormen

Toepassing van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie

Herhaling

Ontzegging 3 maanden

Ontzegging 6 maanden

Ontzegging 12 maanden

Ontzegging 24 maanden

Verhoging van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie

Bijlage 6b

Beleidskader Agressie en Geweld

Het doel van ons agressiebeleid

Het doel van ons agressiebeleid is ervoor te zorgen dat medewerkers hun werk veilig en weerbaar kunnen doen. Het beleid is gericht op preventie en het voorkomen van escalatie. Het is belangrijk dat je weet hoe je agressie en geweld kunt voorkomen en hoe je er mee om moet gaan. Door afspraken te maken hoe we omgaan met agressie en geweld en dit organisatie breed toe te passen, is het voor de ander ook duidelijk waar onze grens ligt. Ook staat er wie, waar en wanneer verantwoordelijk is. Het complete beleid is te vinden in het protocol Agressie en Geweld Omgevingsdienst Groningen. Deze is te vinden op het intranet.

Wat verstaan wij onder agressie en geweld?

Binnen de Omgevingsdienst Groningen gebruiken we de volgende definitie voor agressie en geweld: "Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysiek kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een medewerker van de Omgevingsdienst Groningen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood".

Vormen van agressie:

De verschillende vormen van agressie en geweld zijn ingedeeld in drie categorieën.

Verbale agressie	Bedreiging & intimidatie	Fysiek geweld
Discriminatie (huidskleur, geloof, geaardheid, etc.)	(Non) verbaal dreigen met geweld	Schoppen/slaan
Discriminatie (seks en/of leeftijd)	Seksuele intimidatie	Vernielen voorwerpen
Beledigen	Dreigbrief of email	Gericht spugen
Schelden/schreeuwen	Dwingend gedrag, onder druk zetten	Diefstal van eigendommen
Vernederen	Bedreigende gebaren maken	Verwonden
Smaad	Achtereenvolgen	Bijten
Treiteren	Chanteren/stalken	Kopstoot
Vals beschuldigen	Seksueel getinte opmerkingen	Aanranding/betasting
	Lokaalvredebreuk	Voorwerpen gooien
		Fysiek hinderen
		Wapengebruik
		Duwen
		Beetpakken/trekken

Uitgangspunten agressiebeleid

Ons agressiebeleid heeft de volgende uitgangspunten:

- We sturen op een goede relatie met inwoners/bedrijven. We zijn ons bewust van de (gezags-)relatie tussen de inwoners/bedrijven en de overheid;
- Onze medewerkers zijn professioneel en onze werkprocessen zijn efficiënt;
- Onze medewerkers krijgen voorlichting en training om agressie en geweld te voorkomen;
- Wij tolereren geen enkele vorm van agressief gedrag en we geven niet toe aan agressie. Agressie mag niet worden beloond;
- We hanteren de organisatienorm (zie ook hieronder);
- Medewerkers die te maken hebben gehad met agressie en/of geweld krijgen opvang, nazorg en een vergoeding voor de persoonlijk geleden schade;
- Incidenten met dreigende agressie en/of geweld worden altijd geregistreerd;
- Binnen 24 uur geven we een reactie naar de dader(s) en leggen we eventueel een sanctie op;
- Wij verhalen de schade op de dader(s);
- We leren van incidenten door ze regelmatig te evalueren;
- Wij informeren derden over ons beleid en gedragsregels.

Onze organisatienorm

Agressie en geweld tegen medewerkers is ongewenst en accepteren wij niet. Als werkgever is de Omgevingsdienst Groningen verantwoordelijk voor de veiligheid van de medewerkers. Dat begint al met voorzorgsmaatregelen op de werkplek, in de werkomgeving en in de publiekstoegankelijkheid van de locaties waar wordt gewerkt. Veilig werken wil ook zeggen dat je als medewerker bewust bent van de risico's die je loopt en weet wat je moet doen. Daar hoort aandacht voor agressie en geweld bij.

Zo gaan wij om met agressie en geweld en onze organisatie norm

In onze dienstverlening behandelen wij inwoners en bedrijven met respect. Dit verwachten wij ook terug. Dit geldt voor elk contact met de Omgevingsdienst Groningen, bijvoorbeeld bij persoonlijk bezoek, bij e-mailverkeer of het gebruik van sociale media. Toch kan het gebeuren dat je door of tijdens je werk te maken krijgt met agressief gedrag van een inwoner of een medewerker van een bedrijf. Iedereen ervaart agressie anders. Voor de ene is de grens eerder bereikt dan voor de ander. Vanuit de Omgevingsdienst Groningen hebben wij de afspraak "Agressie en geweld tegen medewerkers is ongewenst

en accepteren wij niet". Wat we wel accepteren hangt dus niet af van hoe je er persoonlijk in zit en wanneer de grens is bereikt.

Afhandeling van een incident

De afhandeling van een incident bestaat uit een aantal stappen.

Stap 1 Melden en registreren van agressie-incidenten

Krijg je te maken met agressie? Meld dit dan direct! We kunnen je namelijk pas opvang en nazorg geven als je een incident meldt. Pas dan kun je in aanmerking komen voor schadevergoeding. Bij verzuim of zelfs arbeidsongeschiktheid geldt jouw afwezigheid dan als bedrijfsongeval. Ook voor jouw collega's is het belangrijk dat je een agressie-incident meldt. Want niet melden betekent het accepteren van ongewenst gedrag. Bovendien kan niemand dan iets leren van het voorval.

De incidenten registreren we op één centraalpunt bij de medewerkers van Personeel en Organisatie. Wij krijgen daarmee inzicht in het aantal en het soort incidenten. Jaarlijks evalueren we de meldingen en de maatregelen die zijn getroffen. We kijken dan hoe we het aantal incidenten terug kunnen dringen en het beleid kunnen verbeteren.

Stap 2 Opvang en nazorg

Een agressie incident kan niet alleen voor jou grote gevolgen hebben. Dit kan ook gelden voor eventuele getuigen, zeker als er vaker incidenten zijn. Om de gevolgen te beperken of te voorkomen hebben we opvang en nazorg geregeld. De leidinggevende is hier verantwoordelijk voor. Informeer hem of haar dan ook zo snel mogelijk. Het gaat erom om meteen na een incident de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan het slachtoffer(s) en/of eventuele getuigen.

De nazorg bestaat uit meerdere gesprekken. Deze gesprekken zijn bedoeld voor de verwerking van het incident en zicht te houden op de effecten van het incident op jou en eventuele collega's. De nazorg wordt gegeven door jouw (direct) leidinggevende of een professional. Dit gebeurt in overleg met jou en met een personeelsadviseur.

Stap 3 Sancties

Na een incident ondernemen we ook actie naar de inwoner/bedrijf. We leggen een sanctie op. Zo weet de inwoner/bedrijf dat we het gedrag niet tolereren en waar onze grenzen liggen. De leidinggevende bepaalt samen met jou de sanctie, behalve bij aangifte. Binnen 24 uur stelt de leidinggevende een brief op naar de inwoner/bedrijf met daarin de getroffen maatregel. De leidinggevende meldt deze sanctie ook binnen de afdeling en de omgeving waar het incident was.

Stap 4 Aangifte

Ons uitgangspunt is dat we altijd aangifte doen bij de politie bij dreiging, fysiek geweld, lichamelijk letsel of vernieling of schade aan eigendommen van personeel of de Omgevingsdienst Groningen. De afdelingsmanager neemt dat besluit en is verantwoordelijk voor de aangifte. Bij de aangifte melden we dat het gaat om een agressie-incident tegen de uitvoering van de publieke taak. Het doen van aangifte kunnen we niet dwingend opleggen aan de medewerker. Wij stimuleren wel dat er aangifte wordt gedaan. De leidinggevende begeleidt de betrokken medewerker bij het doen van de aangifte.

Meer informatie

Meer informatie over ons beleid is te vinden in het Protocol Agressie en Geweld Omgevingsdienst Groningen. Deze is te vinden op het intranet.