

Regeling agressie en geweld

Regeling agressie en geweld

Wat is voor ons Agressie en geweld?

Onder agressie en geweld vallen alle zaken waarbij een medewerker psychisch en/of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de te vervullen functie van de medewerker.

Wat is voor ons fysiek geweld?

Fysiek geweld is: het doelbewust toebrengen van schade door slaan, trappen, aanrichten van vernielingen al dan niet met behulp van voorwerpen.

Wat is voor ons verbaal geweld?

Verbaal geweld is: het doelbewust mentale schade aanbrengen door discriminerende of kleinerende opmerkingen, intimidatie of bedreiging.

1. AGRESSIEVORMEN

- Telefonische agressie:
door verbaal geweld probeert een burger iets te bewerkstelligen
- Schriftelijke agressie:
het schriftelijk doen van (forse) aantijgingen tegenover een team en/of medewerkers en/of bestuursleden
- Verbale agressie:
het doelbewust mentale schade aanbrengen door discriminerende of kleinerende opmerkingen, intimidatie of bedreiging
- Fysieke agressie:
escalatie van agressie, gericht op geweld tegen voorwerpen dan wel personen

2. NIET ACCEPTABEL GEDRAG

Niet acceptabel gedrag is een brede term, waaronder diverse vormen van agressie en geweld vallen.

- Fysiek geweld: schoppen, slaan, knijpen, vastpakken, gericht gooien van voorwerpen, steken, spuwen
- Verbaal geweld: treiteren, pesten, vernederen, uitschelden, schreeuwen, discriminerende opmerking(en)
- Dreigen met geweld: "ik zal jou, ... - "ik zal jullie, je gezin, je collega('s)", "ik kom je nog wel tegen, mijn tijd komt nog"

3. TELEFONISCHE AGRESSIE

Wat te doen:

- waarschuwing geven, aanduiden dat de verbinding, als het gesprek op deze manier gevoerd;
- wordt verbroken wordt (het gesprek kan hiermee als beëindigd beschouwd worden);
- wanneer dat niet helpt, verbinding verbreken;
- bij vermoeden van gevolgen de direct leidinggevende informeren;
- registratieformulier agressie en geweld invullen.

4. SCHRIFTELIJKE AGRESSIE

Wat te doen:

- de leidinggevende roept naar aanleiding van de brief de burger op en spreekt hem of haar, zo nodig in aanwezigheid van de betreffende medewerker, aan over de manier waarop de brief gesteld is en voert daarna een gesprek over de 'echte' boodschap in de brief;
- een kort verslag van dat gesprek wordt door de leidinggevende opgemaakt en opgeborgen in een daarvoor gemaakt dossier;
- bij herhaling ontvangt de burger een brief van de leidinggevende en gaat er een kopie van die brief in het dossier;
- daarna wordt er op dergelijke brieven niet meer gereageerd;
- registratieformulier agressie en geweld invullen.

5. VERBALE AGRESSIE

Wat te doen:

- medewerker praat op de agressieve burger in;
- wanneer dat geen resultaat heeft, wordt de directe leidinggevende of diens plaatsvervanger ingeschakeld;
- de directe leidinggevende of diens plaatsvervanger probeert de verbale agressie te beëindigen;
- gaat de burger niet weg, dan schakelt de leidinggevende de politie in;
- registratieformulier agressie en geweld invullen.

6. DREIGENDE FYSIEKE AGRESSIE/DAADWERKELIJKE ESCALATIE

Wat te doen:

- wanneer er niet voldoende assistentie aanwezig is, extra menskracht inschakelen;
- er aan denken dat je nooit als eerste een klap uitdeelt of de burger dreigend vastpakt (zo'n houding kan grote juridische consequenties hebben wat betreft de aansprakelijkheid en te verhalen schade);
- politie waarschuwen, door de leidinggevende of diens vervanger;
- Bel 112
- Vraag naar de politie
- Geef aan wat zich afspeelt en noem de betreffende locatie.
- Vraag hoe lang het duurt eer dat er hulp verwacht kan worden (in verband met het beheersen van de situatie).
- politie zal na aankomst ingrijpen, waarbij de leidinggevende van de betrokken medewerker of diens vervanger aanwezig dient te zijn;
- de directeur is gemandateerd om een persoon de toegang tot het gebouw te ontzeggen (voor de inzet van politie voor het verwijderen uit het gebouw is geen mandatering door het bestuur noodzakelijk);
- nabespreking met de leidinggevende en andere betrokken medewerker;
- registratieformulier agressie en geweld invullen.

7. VERANTWOORDELIJKHEID

1. In eerste instantie is de "getroffen" medewerker verantwoordelijk voor het in goede banen leiden van agressie door bijvoorbeeld het wijzen op het niet te tolereren gedrag.
2. In tweede instantie zorgen collega's voor directe bijval bij escalatie van agressie.
3. In derde instantie is bij verdere escalatie de direct leidinggevende verantwoordelijk, die draagt de uiteindelijk verantwoordelijk voor het omgaan met de verwerking van agressie.

8. REGISTRATIE EN AANGIFTE

- in alle gevallen van agressie en geweld moet het bijgevoegde registratieformulier agressie en geweld ingevuld worden door de medewerker of leidinggevende.
- in principe wordt er altijd aangifte gedaan bij de politie. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de aangifte, hij/zij is gemachtigd te besluiten tot geen aangifte;
- in geval van persoonlijke bedreiging of fysiek geweld kan alleen de medewerker zelf aangifte doen;
- bij materiële schade die aan de medewerker is toegebracht, waarbij er een direct verband is tussen toegebrachte schade en het dienstverband, wordt een beroep gedaan op de collectieve rechtsbijstand verzekering.

9. OPVANG

- door de direct leidinggevende zal met de medewerker, die te maken heeft gehad met agressie of geweld, opvanggesprekken gevoerd worden;
- de leidinggevende kan, indien hij/zij dat noodzakelijk vindt, de medewerker doorverwijzen naar het bedrijfsmaatschappelijk werk;
- de medewerker kan op eigen initiatief naar het bedrijfsmaatschappelijk werk.

10. INWERKINGTREDING

Deze afspraken over hoe om te gaan met agressie en geweld, treden met terugwerkende kracht in werking per 1 januari 2018.

11 . CITEERTITEL

Deze regeling kan worden aangehaald als Regeling agressie en geweld Omgevingsdienst IJsselland.

*Deze regeling is vastgesteld in de vergadering van het dagelijks bestuur van 14 maart 2018.
de voorzitter, de secretaris,
mr. drs. B. Koelewijn P.J. van Zanten MSc*

Registratieformulier agressie en geweld

Dit formulier dient bij alle incidenten te worden ingevuld. Na ondertekening door de teammanager wordt dit formulier naar P&O gestuurd.

Persoonsgegevens

Naam medewerker:
Geboortedatum:
Soort dienstverband:
Team en functie:
Telefoonnummer:

Incidentgegevens

Datum en tijdstip incident:
Naam veroorzaker:
Geboortedatum:
Adres en huisnummer:
Postcode en woonplaats:
Telefoonnummer:

Aard van het incident (s.v.p. aankruisen)

Incident	Schriftelijk	Telefonisch	Op kantoor	Op huis-/bedrijfsbezoek
Schelden				
Dreigen				
Geweld				
Overige: (invullen)				

Toelichting en omschrijving van het incident:

Schade

Is er sprake van schade (kleding, spullen in of aan het gebouw)? Ja/Nee
Zo ja: toelichten (ook hoogte schade indien mogelijk)