

Protocol Agressie en Geweld (extern)

Inleiding

In de uitvoering van hun werkzaamheden hebben de medewerkers van SVHW veelvuldig contact met inwoners en bedrijven (klanten) voor de afhandeling van vragen van klanten over de heffing en invordering van lokale belastingen. SVHW behandelt op een professionele en correcte manier. Het contact tussen SVHW en klanten wordt binnen een veilige omgeving en met wederzijds respect onderhouden. Het kan echter voorkomen dat er toch een meningsverschil is. Het uitgangspunt is om een meningsverschil op een constructieve wijze met elkaar te bespreken.

Helaas worden medewerkers van SVHW ook wel eens geconfronteerd met ongewenst gedrag in de vorm van agressie en geweld. Om deze situaties en escalaties daarvan zo veel mogelijk te voorkomen, een duidelijk kader te scheppen voor de medewerkers en de klanten en hoe om te gaan met eventuele agressie en geweld door medewerkers is het van belang dat hiervoor duidelijke handvatten worden geboden.

Doel protocol agressie en geweld (extern)

Dit protocol beschrijft wat onder agressie en geweld wordt verstaan en hoe de medewerkers dit eventuele gedrag van klanten zoveel mogelijk kunnen voorkomen. Naast afspraken over het eigen gedrag naar klanten wordt er ook beschreven hoe er met ongewenst gedrag van klanten omgegaan dient te worden, wie welke rol vervult en waar een medewerker melding van een incident kan doen.

Er bestaat binnen SVHW een aparte regeling over hoe om te gaan met intern ongewenst gedrag.

Wat wordt verstaan onder agressie en geweld

Onder agressie en geweld wordt verstaan: voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van werkzaamheden. De aard van agressief gedrag is te onderscheiden in de volgende categorieën:

- verbaal geweld: uitschelden, schreeuwen, discrimineren (huidskleur, sekse), beledigen, spugen;
- dreigen met geweld in woord en gebaar met betrekking tot personen en/of gebouwen;
- (Een poging tot) het vernielen van persoonlijke bezittingen, inventaris of gebouw;
- fysiek geweld: het toebrengen van pijn en/of letsel zoals bv. schoppen, slaan, knijpen, krabben, bijten, vastpakken, gericht met iets gooien, steken of schieten. Ook het bedreigen met een mes of ander wapen valt hieronder.

Welk gedrag voorkomt agressie en geweld

SVHW kent een aantal gedragsregels, die alle medewerkers toepassen bij contact met klanten. Dit gedrag dient er toe om te voorkomen dat er bij klanten agressie wordt opgewekt.

De medewerker van SVHW:

- stelt zich voor met zijn/haar naam;
- tutoyeert niet;
- discussieert niet over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan;
- voorkomt lange wachttijden bij afspraken met klanten. Gebeurt dit onverhoopt toch, dan wordt de klant van de reden op de hoogte gesteld;
- begeleidt de klant door betrokkene op te halen en weg te brengen;
- verstrekt alleen informatie waarvan zeker is dat deze juist is. Bij twijfel wordt informatie opgezocht en pas daarna verstrekt;
- wekt geen verwachtingen en doet geen toezeggingen waarvan de mogelijkheid tot nakoming niet vaststaat;
- geeft gemaakte fouten toe, biedt excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer de fout hersteld wordt;

- past de gedrags- en huisregels toe.

Beveiligde spreekkamer

Om de klanten op een gepaste wijze te ontvangen en op een discrete wijze een gesprek te kunnen voeren heeft SVHW een spreekkamer met beveiliging ingericht bij de receptie. In geval van een afspraak op kantoor, moet gebruik gemaakt worden van deze beveiligde spreekkamer. In deze spreekkamer en bij de receptie is een alarmknop aanwezig. Deze knop geeft een intern alarm en geeft bij activatie een melding naar de leden van het interventieteam.

Rollen verantwoordelijken

Het aanpakken van agressie en geweld is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de werkgever en de medewerkers. Voor iedereen moet duidelijk zijn wat zijn verantwoordelijkheid is.

Dagelijks Bestuur

Het Dagelijkse Bestuur stelt het Protocol Agressie en Geweld (extern) vast als kaders voor het management en medewerkers van SVHW.

Management

Het management is verantwoordelijk voor de naleving/uitvoering van het Protocol Agressie en Geweld (extern). Het management geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen en geeft het onderwerp de nodige aandacht. Het management:

- ziet er op toe dat de afspraken uit het Protocol Agressie en Geweld worden besproken en worden nageleefd;
- heeft oog voor preventie en neemt preventieve en correctie maatregelen;
- signaleert op tijd de behoefte aan training, voorlichting en instructie bij medewerkers;
- is verantwoordelijk voor de eerst opvang, begeleiding en nazorg van de medewerker(s) die betrokken is/zijn geweest bij een agressie-incident en zorgt in overleg voor professionele hulp en ondersteuning van buiten de afdeling/organisatie als dat nodig is;
- begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en eventuele juridische procedures;
- onderneemt verdere actie indien noodzakelijk (waarschuwingsbrief, gebouwwerod, aangifte politie) en informeert betrokken medewerker, of indien gewenst alle medewerkers;
- stemt acties af met P&O;
- bespreekt (ernstige) incidenten in het werkoverleg;
- informeert alle medewerkers over de wijze waarop agressie-incidenten gemeld moeten worden;
- controleert of de registratie van het incident heeft plaatsgevonden.

Medewerkers

De medewerker past het gedrag uit deze procedure toe en is zich bewust om via juiste communicatie agressie en geweld te voorkomen. Bij bezoek maakt de medewerker gebruik van de beveiligde spreekkamer en meldt aan collega's waar er een locatie of huisbezoek wordt afgelegd. Er kan om verschillende redenen toch sprake zijn van ongewenst gedrag door de klanten. In dat geval handelt de medewerker als volgt:

- meldt de klant dat agressie en geweld niet is toegestaan;
- geeft aan dat het bezoek wordt gestaakt of gesprek wordt verbroken als de klant niet voor rede vatbaar is;
- beëindigt het gesprek in situaties waarin hij zijn eigen gedrag niet langer meester is;
- sommeert de klant bezoeker (eventueel tot drie keer toe) het gebouw te verlaten;
- schakelt bij acute noodsituaties het afdelingshoofd, andere collega's of politie in;
- schakelt bij noodsituaties in de spreekkamer het alarm in;
- meldt incidenten bij het afdelingshoofd;
- meldt onveilige of risicovolle situaties bij het afdelingshoofd;
- registreert het incident in het (incidenten)register;
- overlegt met afdelingshoofd of en zo ja wie de volgende dag contact opneemt met de klant;
- neemt angstgevoelens bij zichzelf serieus en vraagt om nazorg bij het afdelingshoofd.

Collega

Een collega die signaleert dat er sprake is van agressie en geweld, blijft in de buurt van de betrokken medewerker en houdt in de gaten wat er gebeurt. Indien nodig wordt het afdelingshoofd erbij betrokken.

P&O

P&O adviseert en past het beleid aan. Bij ernstige incidenten kan P&O gevraagd worden het afdelingshoofd te ondersteunen bij nazorg en opvang.

Maatregelen jegens klant na agressie en of geweld

Afhankelijk van de aard van de agressie onderneemt het management bij ernstige vormen van agressie of geweld actie richting de klant. Als het een strafbaar feit betreft, dan ligt het doen van aangifte bij de politie voor de hand. Dit kan door de werknemer of werkgever gedaan worden. Aangifte door de werkgever heeft als voordeel dat de organisatie daarmee een signaal afgeeft aan de samenleving dat zij agressie en geweld tegen haar medewerkers onder geen beding tolereert.

Bij het doen van aangifte is het belangrijk om bij de politie te melden dat het om een VPT-zaak (Veilige Publieke Taak) gaat zodat politie en Openbaar Ministerie (OM) de aangifte hoge prioriteit kunnen geven, ongeacht of de werknemer of de werkgever aangifte doet. Hierover zijn tussen politie en Openbaar Ministerie de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) gemaakt. Deze zijn terug te vinden op www.rijksoverheid.nl en www.evpt.nl.

Naast aangifte bij de politie kan de maatregel bestaan uit een door de directeur ondertekende aangetekende:

- (waarschuwings)brief;
- brief met ontzegging van toegang gebouw voor de termijn van maximaal 6 maanden (binnen 7 dagen na het incident versturen);
- brief met ontzegging toegang gebouw voor de termijn van tot 1 jaar (binnen 7 dagen na het incident versturen).

Deze brieven zijn digitaal beschikbaar in het klantdossier.

Schade wordt verhaald op de aanrichter.

Het management informeert de betrokken medewerker, of indien gewenst alle medewerkers, in dit geval over de getroffen maatregel.

Registratie van agressiegevallen

De medewerker registreert alle gevallen van agressie in het incidentenregister (zie bijlage*). Het afdelingshoofd informeert alle medewerkers over de wijze waarop agressie-incidenten gemeld moeten worden.

Opvang, begeleiding en/of nazorg

Als er tijdens het incident gewonden zijn gevallen dan moeten er zo snel mogelijk één of meerdere bedrijfshulpverleners(s) & EHBO'ers naar de plek van het incident komen.

Het betrokken afdelingshoofd is verantwoordelijk voor een goede opvang, begeleiding en nazorg van de medewerker(s) die betrokken is/zijn geweest bij een agressie- en/of geweldsincident. Het afdelingshoofd zorgt eventueel in overleg, voor professionele hulp en ondersteuning van buiten de afdeling/organisatie als dat nodig is.