

Binnen de lijnen

'Een onderzoek betreffende de verplichtingen van de werkgever conform de Arbeidsomstandighedenwet in geval medewerkers worden geconfronteerd met agressie- en geweldsincidenten.'

Bijlagen

Merve Özer

9 januari 2018

In opdracht van de gemeente Oss

Bijlagen

- Bijlage 1: Inspectiepunten ministerie van SZW
- Bijlage 2: Arbobeleidsplan gemeente Oss
- Bijlage 3: Brochure inspectiepunten SZW
- Bijlage 4: Takenpakket Arbo coördinator en beleidsadviseur Arbo
- Bijlage 5: Interview Renske van Dijk
- Bijlage 6: Interview Henri te Braak
- Bijlage 7: Frank Pubben
- Bijlage 8: Interview C (anoniem)
- Bijlage 9: Wim Massar
- Bijlage 10: Veiligheidsprotocol
- Bijlage 11: Veiligheidsprotocol concept
- Bijlage 12: Evaluatierapport trainingen
- Bijlage 13: Illustratief afhandeling incident
- Bijlage 14: Huisregels gemeente Oss

Bijlage 1: Inspectiepunten ministerie SZW

Hieronder zijn de toetsingselementen van de inspectie van de ministerie van SZW opgesomd. De inspectie toetst het beleid van de werkgever aan de volgende elementen:

- De werkgever dient de risico's van agressie in kaart gebracht te hebben. De werkgever doet dit aan de hand van een risico-inventarisatie en –evaluatie. De werkgever houdt bij hoeveel agressie- en geweldincidenten bij bepaalde werkzaamheden op bepaalde plaatsen en tijden hebben plaatsgevonden en wat de aard van deze incidenten zijn geweest.
- Er dient een procedure te worden opgesteld om incidenten te melden, registreren en analyseren. Tevens moet er een procedure zijn voor het melden, registreren en analyseren van agressie- en geweldsincidenten. De werkgever moet de werknemers duidelijk hebben gemaakt wat wel en wat niet onder agressie- en geweldsincidenten hoort. De resultaten van de analyse dient vervolgens teruggekoppeld te worden aan de melders van het incident.
- De organisatie dient een protocol te hebben tegen agressie en geweld.
- Er dient te worden gezorgd voor voorlichting en training voor de werknemers. Medewerkers die geconfronteerd worden met agressie en geweld moeten voorlichting krijgen. Ook dient de organisatie instructies en/of trainingen aangeboden krijgen betreffende omgang met agressie en geweld.
- Er dienen huisregels te zijn opgesteld, waaraan bezoekers en cliënten zich moeten houden binnen de organisatie. In de huisregels moet worden opgenomen welk gedrag wel en welk gedrag niet wordt geaccepteerd. De huisregels moeten bekend worden gemaakt aan bezoekers en cliënten. Ook is het van belang dat de organisatie toeziet op de naleving van de regels en sancties oplegt bij het overtreden van deze regels.
- Er dienen organisatorische en personele maatregelen te worden getroffen. De risico's van agressie en geweld dient te worden afgestemd op locatie en werktijden. Er dient te worden bepaald voor welke taken hoeveel personeel dient te worden ingezet en de werkgever zorgt ervoor dat het personeel over voldoende opleiding, ervaring en training beschikt om adequaat te reageren op mogelijke agressie en geweld situaties te kunnen reageren.
- Er dienen voldoende bouwkundige voorzieningen te worden getroffen. De werkgever dient bouwkundige en technische voorzieningen getroffen te hebben. Hierbij valt te denken aan fysieke afscherming, vluchtrouter, camerabewaking of sluiting van bepaalde toegangsdeuren voor publiek.
- Er is een goed werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure. De werkgever moet ervoor zorgen dat medewerkers beschikken over een betrouwbaar alarmsysteem, waarmee ze hulp kunnen inroepen wanneer ze met agressie of geweld te maken hebben. Ook dient te worden geregeld dat medewerkers indien nodig assistentie kunnen krijgen als zij alarm slaan.
- Er is een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg na een incident. Medewerkers moeten worden voorzien van een opvangregeling ingeval zij slachtoffer zijn geworden van agressie en geweld. Er dient praktische ondersteuning te worden verleend en de nazorg moet worden geregeld. Tevens dient ervoor gezorgd te worden dat de dader wordt aangesproken op zijn of haar gedrag.
- Er dienen regelingen te zijn die zijn gericht op het aanpakken van dader(s). Er dienen regelingen te worden vastgesteld betreffende de mogelijkheden hoe de dader(s) van agressie- en geweldsincidenten moeten worden aangepakt.

Bijlage 2: Arbobeleidsplan Gemeente Oss

Arbobeleidsplan

Gemeente Oss

Inleiding

De gemeente Oss en de medewerkers hebben groot belang bij goede arbeidsomstandigheden. De gemeente Oss is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van medewerkers zodat zij veilig en gezond kunnen werken. De gemeente is verantwoordelijk voor de gebouwen met gemeentelijke werkplekken en de parkeergelegenheid van de gemeente Oss. De medewerkers zijn verantwoordelijk om de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht te nemen en te zorgen voor de eigen veiligheid en gezondheid én die van anderen. De overheid stelt wettelijke regels op met betrekking tot de gezondheid, veiligheid en welzijn van de medewerkers. Deze wettelijke regels zijn terug te vinden in de Arbowet.

Om aan de verantwoordelijkheid van de overheid te kunnen voldoen, hebben we dit Arbobeleidsplan opgesteld. Het doel is dat we beleid voeren op het gebied van de veiligheid en gezondheid en dat we psychosociale arbeidsbelasting beheersen.

1. Verantwoordelijkheden

Het college van b&w vervult de werkgeversrol. Arbo is belegd bij de portefeuillehouder P&O, de burgemeester. De bevoegdheden en verplichtingen uit de Arbowet zijn overgedragen aan de algemeen directeur en dienstdirecteuren. Zij zijn belast met de concrete vormgeving en uitvoering van het Arbobeleid binnen de eigen dienst terwijl het college verantwoordelijk blijft voor de hoofdlijnen van het beleid.

2. Organisatie van het Arbobeleid

We hebben de verantwoordelijkheden laag in de organisatie gelegd. Dit geldt ook voor arbeidsomstandigheden. Leidinggevenden bespreken in het werkoverleg op de afdeling of in het team de eigen arbeidsomstandigheden. Arbeidsomstandigheden en de hoogte van het ziekteverzuim zijn onderdeel van de functioneringsgesprekken met de medewerkers. Daarnaast heeft de Arbocommissie de taak om de arbeidsomstandigheden van de hele organisatie te bewaken. Hiervoor houden we eens per vijf jaar een Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) en stellen we een plan van aanpak op met acties op het gebied van Arbo genoemd.

Arbocommissie

De Arbocommissie bestaat uit een vertegenwoordiging van de gemeentewerf, afdeling Facilities, medewerker van gebouwenbeheer, minimaal één lid van de OR, de Arbocoördinator en de beleidsadviseur Arbo. De Arbocommissie draagt voorstellen aan ter verbetering van het Arbobeleid en adviseert de algemeen directeur, het CMT en het college van b&w over het Arbobeleid.

Arbocoördinator

De Arbocoördinator ondersteunt afdelingen bij het uitvoeren van het Arbobeleid. De Arbocoördinator heeft een ondersteunende, signalerende en informerende functie. Het takenpakket van de Arbocoördinator bestaat uit de volgende onderdelen:

- Lid Arbocommissie
- Registratie bedrijfsongevallen
- Uitvoeren van het plan van aanpak van de RI&E
- Werkplekinstructies
- Facilitaire zaken Arbo, zoals klachtenverzameling, -registratie en oplossingen aandragen voor klachten
- Communicatie over Arbozaken naar de organisatie, in samenwerking met Beleidsadviseur Arbo
- Beheer van meldingen rondom agressie

- Preventiemedewerker

Beleidsadviseur Arbo

De beleidsadviseur Arbo werkt bij de afdeling P&O. Hij stelt het beleid op en adviseert over Arbeidsomstandigheden. Het takenpakket van de beleidsadviseur Arbo bestaat uit de volgende onderdelen:

- Opstellen en actueel houden van het Arbobeleidsplan, het naleven van Arbobeleidsplan en beheer Arbobudget
- Coördinatie van de RI&E
- Voorzitter Arbocommissie
- Jaarlijkse rapportage aan Portefeuillehouder P&O, gemeentesecretaris/algemeen directeur, CMT en OR over aard en aantal incidenten (bedrijfsongevallen) als onderdeel van het Sociaal Jaarverslag

Preventiemedewerker

De Arbowet verplicht organisaties om de deskundige ondersteuning bij preventie intern te organiseren met een of meerdere preventiemedewerkers. De preventiemedewerkers zien toe op de arbeidsomstandigheden.

Het takenpakket van de preventiemedewerker bestaat uit de volgende onderdelen:

- Meewerken aan de RI&E
- Adviseren en nauw samenwerken met de OR over arbeidsomstandigheden
- Uitvoeren van maatregelen uit het Plan van Aanpak

Medewerkers

Medewerkers van de gemeente Oss spelen een belangrijke rol bij de arbeidsomstandigheden. Zij nemen de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht om gevaren voor de veiligheid, welzijn of gezondheid van henzelf of van anderen te vermijden. Medewerkers zijn daarom verplicht:

- machines, toestellen, werktuigen, gevaarlijke stoffen, transportmiddelen en andere hulpmiddelen op de juiste wijze te gebruiken;
- de hun ter beschikking gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste wijze te gebruiken;
- mee te werken aan de voor hen georganiseerde cursussen of opleidingen;
- gevaren voor de veiligheid of gezondheid direct aan te geven bij de direct leidinggevende.

Als medewerkers de bovengenoemde verplichtingen niet nakomen, kan de gemeente in uiterste gevallen rechtspositionele maatregelen treffen. *Ondernemingsraad (OR)*

De Arbowet gaat uit van samenwerking tussen werkgever en werknemer bij het behartigen van de zorg voor de arbeidsomstandigheden. De OR heeft een controlerende, activerende en signalerende rol. Minimaal één lid van de OR maakt deel uit van de Arbocommissie.

Verder heeft de OR instemmingsrecht bij onder andere:

- de vormgeving van het Arbobeleid;
- de wijze waarop Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) wordt uitgevoerd;
- de vormgeving van het ziekteverzuimbeleid;
- de vormgeving van deskundige bijstand.

Arbodienst

Wij hebben een contract gesloten met Arbodienst MaetisArdyn om het ziekteverzuim te begeleiden en te beheersen. Wij maken daarbij gebruik van een totaalpakket waarbinnen alle werkzaamheden die door de bedrijfsarts worden uitgevoerd binnen het vaste tarief per medewerker vallen. Alleen die kosten die worden gemaakt om informatie op te vragen bij derden en de inzet van extra dienstverlening worden apart gefactureerd.

3. De Arbobeleidscyclus

Verbetering van de arbeidsomstandigheden is een terugkerend proces. We inventariseren risico's, ontwikkelen maatregelen om de risico's weg te nemen en beoordelen wat het resultaat van de maatregelen is. Hieronder staan vijf stappen die we volgen.

Stap 1. Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E)

We zijn verplicht om alle risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn in onze organisatie te inventariseren en te evalueren. Dit doen we minimaal eens per vijf jaar met een RI&E. Op grond van deze inventarisatie en evaluatie treffen we maatregelen om gevaren te voorkomen of te beheersen. De fysieke risico's brengen we in beeld met een rondgang door de gebouwen van de gemeente met een arbeids- en veiligheidsdeskundige. De psychosociale arbeidsbelasting onderzoeken we met het medewerkersonderzoek.

Stap 2. Plan van aanpak

Na de RI&E stellen we het plan van aanpak op. In het plan van aanpak beschrijven we acties om de knelpunten op te lossen, inclusief tijdsplanning en prioritering. We zijn verplicht om dit plan van aanpak te laten toetsen bij een daarvoor gecertificeerde instantie.

Stap 3. Uitvoering

In deze fase gaat het erom dat alle acties in het plan van aanpak ook worden uitgevoerd. De coördinatie en uitvoering van de acties liggen bij de Arbocommissie onder leiding van beleidsadviseur Arbo en Arbocoördinator.

Stap 4. Arbojaarverslag

Ieder jaar nemen we in het Sociaal jaarverslag een paragraaf op over Arbo. Hierin legt de werkgever verantwoording af over het Arbo- en ziekteverzuimbeleid van het afgelopen kalenderjaar. Het verslag biedt de mogelijkheid om de effectiviteit van het gevoerde beleid vast te stellen en zo nodig bij te stellen. Ook kunnen trends en belangrijke gebeurtenissen op het terrein van Arbo in het jaarverslag worden opgenomen.

Stap 5. Evaluatie

De essentie van deze stap is de terugkoppeling: zijn de doelstellingen gehaald of moeten ze worden bijgesteld? Het Arbojaarverslag, metingen, gebruiksregistraties en registratie van signalen vanuit de organisatie zijn daarbij nuttige methoden. Evalueren heeft vooral tot doel te leren hoe het gegaan is, zodat we de plannen in het volgende jaar kunnen bijstellen.

3. Arboactiviteiten gemeente Oss

Hieronder gaan we in op de activiteiten die we uitvoeren.

3.1. Het ziekteverzuimbeleid

Alle gemeenten zijn verplicht om zich te richten op het zoveel mogelijk voorkomen of beperken van het ziekteverzuim van medewerkers. Hierbij dient in ieder geval sprake te zijn van een adequate verzuimbegeleiding, waarbij een Arbodienst is betrokken. Het is noodzakelijk te weten welke oorzaken ten grondslag liggen aan het verzuim en welke maatregelen we kunnen nemen om dit verzuim te voorkomen. De betrokkenen hierbij zijn de leidinggevenden, de medewerkers, P&O adviseurs en de Arbodienst.

3.1.1. Registreren en analyseren van verzuimgegevens

Registratie van gemeentelijke verzuimgegevens is een essentiële voorwaarde voor het voeren van een effectief verzuimbeleid. De afdeling P&O houdt in Cognos BI-10 bij hoe het ziekteverzuim in de organisatie is. Ook leidinggevenden kunnen dit overzicht inzien. De POA's bespreken ziekteverzuim periodiek met de leidinggevenden. Daarnaast stellen we ieder jaar op afdelings- en dienstniveau verzuimstreefcijfers op. Naar aanleiding van deze cijfers stelt de afdeling P&O een nadere analyse op waarin de afdeling P&O cijfers met voorgaande perioden vergelijkt, trends signaleert, prognoses maakt en adviezen geeft. De analyse wordt mede gevormd door de informatie van de Arbodienst en de informatie voortkomend uit het IZA Bedrijfszorgpakket. De analyse maakt onderdeel uit van het Sociaal Jaarverslag.

We ondernemen onderstaande activiteiten om het ziekteverzuim te verminderen.

- We stellen ziekmeldingsprocedures vast.
- We begeleiden zieke medewerkers.
- Met de RI&E brengen we risico's in kaart en proberen we ze weg te nemen en te beheersen
- Voorlichting, instructie en training.
- Waar nodig verbeteren we fysieke arbeidsomstandigheden.
- We stemmen werkbelasting af op de capaciteit. We hebben specifieke aandacht voor oudere medewerkers.
- We zorgen voor een goed werkklimaat: een goede onderlinge verstandhouding tussen medewerkers en tussen medewerkers en leidinggevenden. De managementstijl van leidinggevenden speelt een belangrijke rol.
- We zetten het Bedrijfszorgpakket van IZA in. Het zorgnetwerk bestaat uit de bedrijfsarts, fysiotherapeuten, bedrijfsmaatschappelijk werker, vertrouwenspersoon en psycholoog.
- We bieden bedrijfssport aan onder deskundige begeleiding.

3.1.3. Vaststellen van ziekteverzuimprocedures

In het Verzuimprotocol van de gemeente Oss staat beschreven hoe de verschillende betrokkenen moeten handelen in het geval van ziek- en herstelmeldingen en de periode daartussen. Het protocol is te vinden in de bijlage.

Ook zijn er hulpmiddelen voor de leidinggevende om het verzuimprotocol te ondersteunen, zoals:

- De verzuimkaart. Dit is een hulpmiddel voor de leidinggevende om in beeld te houden wanneer een medewerker ziek is geweest. De verzuimkaart is te vinden op intranet onder het hoofdstuk Formulieren/Leidinggevende.

- Contact met bedrijfsarts.

- Verzuimcijfers: verzuimpercentage en meldingsfrequentie.

3.1.4. Begeleiden van zieke medewerkers

In de Wet verbetering poortwachter staan regels over wat werkgever en zieke werknemer moeten doen om het verzuim zo kort mogelijk te houden. Een van de regels is dat gemeente Oss een re-integratiedossier aanlegt en een plan van aanpak schrijft. Inschakeling van de Arbodienst of bedrijfsarts om te ondersteunen bij de re-integratie is verplicht.

Als het duidelijk is dat de medewerker langer gaat verzuimen (42 dagen, ofwel 6 weken), werkt de werkgever samen met de werknemer aan de re-integratie. Hiervoor stelt de leidinggevende samen met de medewerker een stappenplan op met als doel dat de medewerker zo snel mogelijk weer op zijn werkplek terugkeert. Dat kan zijn binnen de eigen organisatie (eerste spoor re-integratie) of bij een andere werkgever (tweede spoor re-integratie). Dit stappenplan is te vinden in de bijlage.

3.2. Arbodienst

De verantwoordelijkheid voor ziekteverzuim ligt bij het management. De Arbodienst is de deskundige die wordt ingehuurd als adviseur om te ondersteunen bij ziekteverzuim. Het management bepaalt de inzet van deze deskundigheid. Zaken besproken op het spreekuur blijven tussen arts en medewerker. De leidinggevende kan contact opnemen met de bedrijfsarts als hij nadere toelichting nodig heeft. Ook kan er een Sociaal Medisch Overleg (SMO) worden geagendeerd. Hierbij kan ervoor gekozen worden om de P&O adviseur erbij te betrekken.

3.3. Gezondheidsmanagement

We hebben te maken met veel veranderingen in ons werk. Zo leggen we steeds meer initiatief bij de burgers en richten we de gemeente in als netwerkorganisatie. In co-creatie, samen met andere organisaties en burgers, maken we ons beleid en voeren we samen projecten uit. We schrijven minder voor wat goed is voor de burger, maar we hebben vaker en intensiever contact met andere partijen om samen te komen tot resultaten. We moeten op een andere manier luisteren naar inwoners en (maatschappelijke) organisaties. Dit betekent dat van medewerkers ander gedrag en andere competenties verwacht worden. We vinden het belangrijk dat medewerkers succesvol blijven presteren bij deze veranderingen. Het vermogen om in te spelen op nieuwe situaties is een goede voorspeller van duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Daarom willen we medewerkers ondersteunen om goed om te gaan met veranderingen.

Om ziekteverzuim te verminderen, voeren we activiteiten uit op het gebied van gezondheidsmanagement, zowel fysiek als mentaal.

- We bieden duurzame, biologische producten aan in het bedrijfsrestaurant.

- We bieden werknemers de mogelijkheid om lid te worden van bedrijfssport.

- We organiseren themaweken met onderwerpen zoals voeding en beweging en stimuleren we het traplopen in de Nationale Traploopleweek.
- IZA Bedrijfszorgpakket en alle voorzieningen die daaruit voortvloeien maken deel uit van het gezondheidsmanagement, zoals bedrijfsarts, fysiotherapie, psychische zorg.
- We enten medewerkers preventief in.

Sinds 2015 bieden we verschillende gezondheidsinterventies aan, waaronder stoelmassages, mindfulness- en ontspanningsoefeningen en een vitaliteitsprogramma voor medewerkers. De gemeente betaalt de kosten hiervan. Bij de start van het vitaliteitsprogramma stellen deelnemers persoonlijke doelen om hun vitaliteit te verbeteren. Als medewerkers persoonlijke doelen bereiken dan heeft dit een positief effect op onze organisatiedoelen. Voorbeelden van doelen hiervan zijn:

- Zelf de regie krijgen over gezondheid waardoor je een gezondere leefstijl krijgt.
- Beter omgaan met werkdruk.
- Beter omgaan met veranderingen in het werk of privé.

De activiteiten vinden plaats in het gemeentehuis, bijvoorbeeld in de SLOW-room. De SLOW-room is ingericht voor medewerkers om tot rust te komen en tijd voor zichzelf te nemen.

3.4. Periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO)

PAGO is een arbeidsgezondheidskundig onderzoek van medewerkers dat wordt uitgevoerd door de bedrijfsarts. Het onderzoek is erop gericht om de risico's die de arbeid voor de gezondheid van de werknemers met zich mee brengt zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken. Het is geen algemeen gezondheidsonderzoek, maar een onderzoek naar de gezondheidsrisico's van de specifieke taak van de werknemer.

Bij een functie waarvoor een aanstellingskeuring is voorgeschreven, geldt een verplicht periodiek gezondheidskundig onderzoek. Deelname aan een PAGO voor overige werknemers is vrijwillig.

Naast een PAGO is er ook een ruimer gezondheidskundig onderzoek, namelijk een Preventief Medisch Onderzoek (PMO). Het PAGO en PMO lijken op elkaar. Het zijn beide medische onderzoeken met een preventief karakter. Het verschil is dat we verplicht zijn een PAGO aan te bieden aan de medewerkers en een PMO niet. Het PMO is minder gerelateerd aan de werkomgeving en meer gericht op de gezondheid van de werknemer zelf. Zo kunnen leefstijltesten een onderdeel vormen van het PMO. Een medewerker kan op advies van leidinggevende en personeelsadviseur vrijwillig een PMO ondergaan.

Het PMO bestaat uit vragenlijsten en/of een medisch onderzoek door de bedrijfsarts. De bedrijfsarts is altijd betrokken bij de analyse. Een PMO heeft drie doelen:

1. Preventie van beroepsziekten en arbeidsgebonden aandoeningen bij werknemers.
2. Bewaken en bevorderen van de gezondheid van werknemers in relatie tot het werk.
3. Bewaken en verbeteren van het functioneren en de inzetbaarheid van medewerkers.

De medewerker krijgt zelf de individuele uitslag van het PMO. Daarop kan een uitnodiging tot een Arbobeleidsplan Gemeente Oss 2015 9

bezoek aan de bedrijfsarts volgen. We presenteren daarna de anonieme onderzoeksresultaten per groep of afdeling aan het management en de OR.

3.5. Registratie ongevallen en beroepsziekten

Melden en registreren van ongevallen en beroepsziekten is een wettelijk verplichte regeling volgens de Arbowet. Het doel van de regeling is het mogelijk maken van analyses zodat door het gericht verbeteren van de arbeidsomstandigheden ongevallen en beroepsziekten zoveel mogelijk voorkomen kunnen worden. Informatie over het aantal meldingen van en het soort ongevallen en beroepsziekten nemen we op in het Sociaal Jaarverslag.

Als sprake is van een ongeval meldt de medewerker dat, na direct overleg met de leidinggevende, bij de Arbocoördinator. Daarbij meldt de medewerker het ongeval via de button op Intranet. Hierop moeten onder andere gegevens van het slachtoffer, de omstandigheden van het ongeval en andere bijzonderheden worden beschreven. De Arbocoördinator houdt een ongevallenregistratie bij. De Arbocoördinator zorgt ervoor dat de juiste procedure, afhankelijk van het soort ongeval, opgestart wordt en eventuele maatregelen genomen worden. Wanneer ongevallen of agressie leiden tot ziekenhuisopname, of dood in het ergste geval, wordt een melding bij de arbeidsinspectie gemaakt.

Een beroepsziekte moet aan de Arbocoördinator worden gemeld. Met een beroepsziekte bedoelen we een ziekte of aandoening die in hoofdzaak het gevolg is van arbeid of arbeidsomstandigheden. Vaak zal door of in overleg met de Arbodienst worden vastgelegd of het om een beroepsziekte gaat. Ook situaties waarbij medewerkers psychische schade hebben opgelopen moeten in dit kader gemeld worden (bijvoorbeeld naar aanleiding van agressief gedrag aan de balie).

3.6 Bedrijfshulpverlening (BHV) en Veiligheid

Vanuit de Arbowetgeving is de gemeente Oss verplicht te beschikken over BHV. De Arbowet verstaat onder BHV het volgende:

- voorkomen en beperken van ongevallen.
- verlenen van eerste hulp bij ongevallen.
- voorkomen, beperken en bestrijden van brand.
- alarmeren van en samenwerken met de brandweer en andere hulpverlenende instanties.
- in noodsituaties alarmeren en evacueren van gebouwgebruikers.

Gebruikers van het gemeentehuis worden benaderd om deel te nemen aan de bedrijfshulpverleningsorganisatie. Het Servicecentrum zorgt voor de opleiding en geoefendheid van deze bedrijfshulpverleners. Bedrijfshulpverlening geeft voorlichting en instrueert medewerkers over de procedures, waaronder ontruimingsoefeningen in geval van calamiteiten. Ook is informatie (calamiteiteninstructie gemeentehuis Oss) op zichtbare plaatsen in het gebouw verspreid.

Veiligheidsteam

Het is belangrijk om elk incident te melden omdat we zo inzicht krijgen in de veiligheid en gezondheid van de medewerkers. Dit doen we bij het Veiligheidsteam. Melden en registreren van Arbobeleidsplan Gemeente Oss 2015 10

incidenten is ook een middel om incidenten in de toekomst te voorkomen. Daarnaast hebben we de verplichting om incidenten te registreren in eigen archief en bij het ministerie van SZW.

Het veiligheidsteam bestaat uit werknemers van de gemeente Oss. Zij hebben onderstaande taken:

- Aanwijzingen geven aan medewerkers en publiek over veiligheid. Deze aanwijzingen dienen direct te worden opgevolgd.
- Draagvlak creëren voor het veiligheidsprotocol en toezien op de naleving bij medewerkers.
- Verbeterpunten signaleren en initiatief nemen voor actie.
- De situatie analyseren bij incidenten en actie ondernemen.
- Zorgen voor stabilisatie en normalisatie van de situatie op de locatie na een incident.
- Volgens protocol handelen tijdens incidenten.
- De leidinggevende ondersteunen bij de nazorg.
- Periodiek overleg met de contactpersoon van de politie.
- Toezien op de registratie van de agressie-incidenten door middel van het veiligheidsteamoverleg.

Veiligheidsprotocol

Naast de organisatie van workshops, trainingen en de aanzet tot het veiligheidsteam hebben we ook een Veiligheidsprotocol vastgesteld. Het protocol heeft twee doelen.

1. Agressie als een reële en incidentele bedreiging voor onze dienstverlening te beschrijven.
2. Formuleren van onze middelen om agressief gedrag zoveel mogelijk te voorkomen of bij agressie handreikingen te geven voor een aanpak daarvan.

Het protocol is terug te vinden op intranet en geldt voor het gehele gemeentehuis, dus ook voor externe organisaties die in het gemeentehuis werken.

Iedere medewerker werkzaam binnen het gemeentehuis is verantwoordelijk voor wat binnen en buiten de gebouwen met bezoekers, klanten en collega's gebeurt. Iedereen moet dus alert zijn op signalen van agressief gedrag of ordeverstoringen en wanneer mogelijk ingrijpen bij agressief gedrag. Eindverantwoordelijk is het management. Het management dient dus op de hoogte te worden gebracht wanneer er sprake is van agressie en dreiging zodat zij deze eindverantwoordelijkheid op zich kunnen nemen. Medewerkers zijn om die reden verplicht om informatie betreffende de veiligheid met de direct leidinggevende te delen.

Een aantal verantwoordelijkheden is gemandateerd naar collega's die, afhankelijk van de functie en/of taak, bijzondere verantwoordelijkheden hebben. In het Veiligheidsprotocol zijn alle verantwoordelijkheden terug te vinden.

3.7. Beschermende hulpmiddelen

De werkgever is verplicht om de veiligheid en gezondheid van de werknemers te beschermen. Dit is de zorgplicht. Dit geldt ook als werknemers tijdens het werk blootgesteld (kunnen) worden aan gevaarlijke stoffen.

Om aan de zorgplicht te voldoen, voeren we als werkgever de volgende zaken uit:

- De aard, de duur en de mate van blootstelling aan gevaarlijke stoffen zijn vastgesteld als onderdeel van de Risico-inventarisatie en -evaluatie.
- We hebben doeltreffende maatregelen genomen om het risico te minimaliseren of weg te nemen.
- Bij het kiezen van beheersmaatregelen wordt de arbeidshygiënische strategie gehanteerd. De arbeidshygiënische strategie is een hiërarchisch stelsel van beheersmaatregelen voor risico's. Hierbij wordt allereerst naar de bron van het probleem gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk.
- Blootstelling aan kankerverwekkende, mutagene en voor de voortplanting giftige stoffen wordt zo veel mogelijk voorkomen of beperkt.
- Er zijn voldoende preventieve maatregelen genomen om ongewilde gebeurtenissen te voorkomen.

Bij specifieke functies zijn beschermende hulpmiddelen van belang om het werk veilig uit te kunnen voeren. Denk hierbij aan helmen, schoenen, bedrijfskleding maar ook beschermkappen voor machines. Deze voorzieningen worden getroffen op de werkplek van de werknemer en de gemeente Oss is hiervoor verantwoordelijk.

4. Handreikingen

Het Arbobeleid is op de gehele organisatie van toepassing. Voor een aantal onderwerpen hebben we een extra toelichting of uitwerking nodig. Per onderwerp is een handreiking opgesteld waarin randvoorwaarden zijn opgenomen waaraan we moeten voldoen.

Arbobeleidsplan Gemeente Oss 2015 12

Bijlage 3: Brochure inspectiepunten SZW

De aanpak van agressie en geweld

Waar let de Inspectie SZW op?

Een systematische aanpak van agressie en geweld

Doet u als werkgever genoeg om uw medewerkers te beschermen tegen agressie en geweld door dertien? Jaarlijks zijn er in Nederland nog twee incidenten door agressie en geweld op de werkvloer. De Inspectie SZW controleert of werkgevers de aanpak van agressie en geweld op orde hebben aan de hand van 11 belangrijke elementen. Hieronder leest u welke dat zijn.

1. Heeft u de risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart gebracht?

U maakt hiervoor een risico-inventarisatie en -evaluatie. Daarmee krijgt u duidelijk inzicht waar en wanneer medewerkers met agressie en geweld in het werk te maken kunnen krijgen. U houdt bij hoeveel agressie- en geweldsincidenten bij bepaalde werkzaamheden op bepaalde plaatsen en tijden hebben plaatsgevonden en wat de aard van deze incidenten was.

2. Heeft u een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren?

Uw organisatie heeft een procedure voor het melden, registreren en analyseren van agressie- en geweldsincidenten. Hierbij maakt u aan het personeel duidelijk wat wel en wat niet onder agressie- en geweldsincidenten wordt verstaan. De resultaten van de analyse en de acties die daaruit voortvloeien worden vervolgens opgedragen aan de medewerkers. Agressie- en geweldsincidenten worden in het werk- of teamoverleg besproken.

3. Geeft u uw medewerkers voorlichting, instructie en training over agressie en geweld?

U geeft voorlichting aan medewerkers die geconfronteerd (kunnen) worden met agressie en geweld over de risico's en de maatregelen in uw organisatie. Daarnaast biedt u deze medewerkers instructies en/of trainingen aan in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld. Deugelijke instructies en trainingen worden zo vaak als nodig is herhaald.

4. Heeft uw organisatie een protocol voor agressie en geweld?

U heeft een protocol waarin staat hoe uw medewerkers agressest gedrag van publiek, bezoekers of cliënten door

een klantvriendelijke en servicegerichte opstelling zoveel mogelijk kunnen voorkomen. Ook staat erin hoe zij met agressest gedrag moeten omgaan, hoe zij assistentie kunnen inroepen, hoe zij agressie- of geweldsincidenten moeten melden en hoe de persoonlijke opvang, ondersteuning en verdere afwikkeling na een incident is geregeld. U zorgt voor heldere en gemakkelijk toegankelijke informatie op dit punt.

5. Heeft u huisregels opgesteld, waaraan bezoekers en cliënten zich moeten houden?

U heeft huisregels vastgesteld voor bezoekers en cliënten. In deze huisregels staat welk gedrag wel en welk gedrag niet van hen wordt geëist. U maakt deze huisregels aan de bezoekers en cliënten bekend. Op de naleving van deze regels wordt toezicht en er staat een sanctie op het overtreeden ervan. U zorgt ervoor dat bezoekers en cliënten gemakkelijk van deze huisregels kennis kunnen nemen.

6. Heeft u voldoende organisatorische en personele maatregelen getroffen?

U zorgt de organisatie van het werk en de inzet van uw personeel af op het risico dat bij bepaalde taken en op bepaalde locaties of werktijden agressie of geweld kan voorkomen. Enerzijds stelt u vast hoeveel mensen hierbij minimaal ingezet moeten worden. Anderzijds zorgt u ervoor dat deze mensen over voldoende opleiding, training en ervaring beschikken om adequaat op mogelijke situaties met agressie of geweld in te kunnen spelen.

7. Heeft u voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?

U heeft de benodigde bouwkundige en technische voorzieningen getroffen waarmee agressie en geweld kunnen worden voorkomen of beperkt. Bijvoorbeeld fysieke afscherming door een glazen wand of een hoge brede balie, vluchtroutes, camerabewaking of sluiting van bepaalde toegangsdeuren voor publiek.

8. Is er een goed werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure?

Wat nodig beschikken medewerkers over een betrouwbaar alarmsysteem of een goed werkend communicatiemiddel, waarmee ze gemakkelijk hulp kunnen inroepen wanneer ze met agressie of geweld te

maken krijgen. Daarnaast heeft u een herroepbare alarm- of waarschuwingprocedure waarmee wordt gewaarschuwd dat een medewerker snelle en adequate assistentie krijgt als hij of zij alarm slaat. Deze assistentie kan bijvoorbeeld verleend worden door collega's, leidinggevenden, beveiligingsmedewerkers of de politie.

9. Is er een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg na een incident?

U heeft een opvangregeling voor medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van agressie of geweld. In deze regeling staat hoe, door of namens de leiding, aan slachtoffers eerste opvang en praktische ondersteuning wordt verleend en hoe de nazorg is geregeld. U biedt ondersteuning aan het slachtoffer bijvoorbeeld door het aanbieden van andere (tijdelijke) werkzaamheden, het wegvoeren van geleden materiële schade of het helpen bij het doen van aangifte bij de politie. Het is voor slachtoffers ook belangrijk dat u de dader aanspreekt op zijn of haar gedrag.

10. Heeft u een regeling gericht op het aanpakken van de dader of daders?

U heeft in een regeling vastgelegd hoe u de dader of daders van agressie- en geweldsincidenten aanpakt. Hierna staat welke acties u naar de dader(s) ondernemt, afhankelijk van de ernst van het incident. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het geven van een waarschuwing, het opleggen van een toegangverbod of andere sancties, het beëindigen van de dienstverlening, het doen van aangifte van een strafbaar feit bij de politie of het verhalen van de geleden schade op de dader.

11. Evalueert u periodiek uw beleid en maatregelen tegen agressie en geweld?

U evalueert regelmatig het gewenste beleid en de getroffen maatregelen tegen agressie en geweld. Daarbij kijkt u naar de effectiviteit van de maatregelen en voorzieningen. Het doel is om te komen tot verbeteringen in de aanpak van agressie en geweld.

Check het zelf

Met de nieuwe Zelfinspectie Werkdruk en Ongewenst gedrag checkt u zelf in een aantal stappen of uw aanpak voldoende aan wet- en regelgeving. Het resultaat is een lijst met actiepunten en achtergrondinformatie.

Op zelfinspectie.nl vindt u zelfinspectie de Zelfinspectie werkdruk en ongewenst gedrag. Hiermee kunt u uw aanpak checken op de thema's werkdruk, agressie en geweld, en ongewenste omgangsvormen (geven op het werk, (seuile) intimidatie en arbeidsdiscriminatie). Zie werkdruk(en)ongewenstgedrag.zelfinspectie.nl.

Deze flyer is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

www.inspectieszw.nl

© Rijksrechtshand | augustus 2015 | 94843

Bijlage 4: takenpakket Arbo coördinator en Beleidsadviseur Arbo

Arbocoördinator – Rien van der Brand

De arbocoördinator heeft een ondersteunende, signalerende en informerende functie. Het werk van de Arbo coördinator wordt ondersteund door de Arbocommissie.

De arbocoördinator is te vinden in de FrontOffice en tot het takenpakket behoort onder andere:

- Lid Arbocommissie
- Registratie bedrijfsongevallen
- Uitvoeren RI&E
- Werkplekinstructies
- Arbo facilitaire zaken, zoals klachtenverzameling, -registratie en oplossingen bieden
- Communicatie rondom Arbozaken richting organisatie, in samenwerking met Beleidsadviseur Arbo
- Beheer van GIR (agressie registratie systeem)
- Preventiemedewerker

Beleidsadviseur Arbo – Gerrit Platen

De beleidsadviseur Arbo heeft een adviserende functie. Het werk van de beleidsadviseur Arbo wordt ondersteund door de Arbo coördinator en Arbocommissie.

Het takenpakket van de beleidsadviseur Arbo ziet er als volgt uit;

- Beleidsadviseur Arbozaken (o.a. het opstellen en actueel houden van het Arbobeleidsplan, het naleven van Arbobeleidsplan en beheer Arbobudget)
- Coördinatie RI&E
- Voorzitter Arbocommissie
- Jaarlijkse rapportage aan Portefeuillehouder P&O, gemeentesecretaris/algemeen directeur, CMT en OR over aard en aantal incidenten (bedrijfsongevallen) als onderdeel van het Sociaal Jaarverslag
- Preventiemedewerker

Preventiemedewerker – Rien van den Brand & Gerrit Platen

De preventiemedewerker werkt mee en coördineert de RI&E, adviseert en werkt nauw samen met de OR en voert de maatregelen uit in het Plan van Aanpak.

Bijlage 5: interview Renske van Dijk

Interviewleidraad

Geïnterviewde:	Renske van Dijk
Contactgegevens:	r.van.dijk@oss.nl
Datum:	8 november 2017
Begin- en eindtijd:	14.00 – 15.15
Locatie:	Gemeente Oss, spreekkamer

Voorbereiding:

Wie heb ik voor me?

Renske van Dijk. Mevr. Van Dijk is zowel consulent Werk als lid van de OR. Als consulente houdt zij zich bezig met de uitvoering van de Participatiewet. Als lid van de OR heeft ze het veiligheidsprotocol nader bestudeerd.

Hoe kom ik in contact?

Binnen de afdeling Werk en Inkomen ben ik geïntroduceerd als stagiaire. De personen die ik ga interviewen weten wie ik ben. Ik stuur via mijn interne e-mail adres binnen de gemeente Oss een e-mail met het verzoek dat ik desbetreffende persoon wil interviewen. Vervolgens wordt er een afspraak ingepland.

Wat is het doel van het interview, wat wil ik van desbetreffende persoon weten?

Het feit dat mevr. Van Dijk tevens lid is van de OR maakt het extra interessant om haar te interviewen. Zij heeft het veiligheidsprotocol namelijk nader bestudeerd. Door haar functie als consulent binnen de afdeling Werk en Inkomen ben ik benieuwd hoe zij het veiligheidsprotocol ervaart.

Inleiding:

Waarvoor dient het onderzoek, welke onderwerpen zullen aanbod komen?

Ik doe onderzoek naar het veiligheidsprotocol van de gemeente Oss. Ik kijk in dit proces naar de aanpassingen die in het protocol kunnen worden gedaan ten aanzien van de Arbowet. Hierbij kijk ik tevens naar de aanpassingen die wenselijk worden geacht. Wat betreft de wenselijkheid ten aanzien van het protocol, zal het gesprek met u een belangrijke rol spelen. U kent het protocol door uw lidmaatschap bij de OR. Tevens dient u als consulent de procedure in het protocol te doorlopen in geval van agressie incidenten.

Dit interview zal een open interview zijn. Dat wil zeggen dat ik enkele vragen op papier heb staan die richting geven aan het gesprek. Maar ik ben juist heel erg benieuwd naar wat u mij te vertellen heeft.

Vragen:

Hoofdvragen die richting geven aan het gesprek:

- Bent u wel eens betrokken geweest bij een incident?
- Denkt u dat iedereen zich bewust is van het protocol?
- Heeft u een ideaalbeeld ten aanzien van het protocol?

Afsluiting:

Aangeven wat ik met het interview zal doen:

Naar aanleiding van dit gesprek zal ik een transcript maken van het gesprek. Ik zal alles uittypen. Mocht u het wenselijk vinden kan ik deze naar u mailen. Vervolgens zal ik deze informatie verwerken in het onderzoek. Ik wil u nogmaals hartelijk bedanken voor uw tijd en uw nuttige informatie. Ik heb genoten van het gesprek.

Hieronder wordt het interview d.d. 8 november jl. met mevr. Van Dijk uitgewerkt.

M: Ik vind het erg fijn dat u tijd heeft gemaakt voor dit gesprek. Henri heeft mij natuurlijk al geïntroduceerd. Zoals u weet doe ik onderzoek naar het veiligheidsprotocol binnen de gemeente Oss. Nu heb ik begrepen dat u lid bent van de OR en tevens werkzaam bent als consulent Inkomen. We hebben afgesproken dat ik u ga interviewen als consulent en dat de vragen geen betrekking zullen hebben op uw lidmaatschap.

R: Geen probleem, ik weet inderdaad waar het gesprek over gaat. Als voorbereiding heb ik je onderzoeksplan gelezen, die vond ik ook erg duidelijk. Ik ben inderdaad ook een lid van de OR, maar ik kan geen vragen beantwoorden namens de OR. Dan zou ik namelijk toestemming moeten vragen en daar zit een lange procedure aan vast. Ik hoop dat ik je als consulent ook nuttige informatie kan geven.

M: Daar ben ik niet bang voor. Ik denk dat u ook mede dankzij uw lidmaatschap veel ervaring heeft met het protocol, maar heeft u dan weleens een agressie incident meegemaakt?

R: Ik ben nooit aangevlogen door een cliënt of te kampen gehad met andere fysieke agressie. Gelukkig. Ik heb wel lange tijd gewerkt met een doelgroep met gedragsproblemen. Die werden voornamelijk verbaal agressief. Daarbij kan je denken aan het feit dat ze gaan bedreigen. Dan zeggen ze; "wacht maar, ik zie je wel als je klaar bent". Maar goed, in zo een geval kap ik het gesprek dat ook meteen af. Daar ben ik gewoon niet voor gediend. Wanneer een gesprek vervelend begint te worden, benoem ik het eerst. Dan maak ik duidelijk dat ik het niet fijn vind. Ik vraag dan of het gesprek op een normale manier verder kan worden voortgezet. Gaat de cliënt toch te ver, dan trek ik een lijn. Ik kap het gesprek en dan komt er een ordegesprek.

M: Dat is tevens het proces, zoals is beschreven in het protocol toch?

R: Klopt, ik maak in zo een geval eerst een melding via agressiemeldingen@oss.nl. vervolgens krijg ik een gesprek met een lid van het interventieteam over wat er is gebeurd en hoe het verder afgehandeld kan worden.

Ik ben me ervan bewust dat ik als consulent veel invloed heb op het leven van mijn cliënt, van de burger dus. Op het moment dat ik iemand kort op zijn uitkering, weet ik dat dit een impact veroorzaakt. Mensen zijn het er uiteraard niet mee eens dat ze worden gekort op hun inkomen. Dan gaan ze vaak handelen vanuit emotie of in een impuls. Later pas realiseren ze wat de gevolgen hiervan zijn.

Jij zal dat ook weten, binnen de bijstand op grond van de Participatiewet heb je bepaalde regels. Deze regels zijn gewoon heel duidelijk. Weigert iemand werk, dan leidt dat tot een boete. Maar ondanks de duidelijke regels, is er ook veel ruimte voor consulenten. De ene consulent zal een maatregel veel sneller nemen dan de ander. Want consulenten kijken per persoon anders naar hun cliënten.

M: Hoe ziet u dit terug in het protocol?

R: Nou als ik kijk naar de handhaving en het vertrouwen in het protocol, dan krijg ik een dubbel gevoel. Stel er is een cliënt, die gaat steeds weer over de schreef bij mij. Het enige wat we van die cliënt kunnen vragen is een excuus. Maar ik vind dat dat excuus uiteindelijk geen effect meer heeft. De lading is dan vanaf. Hoe veilig zit ik dan eigenlijk nog in het gesprek?

De veroorzaker van overlast hoeft alleen maar "sorry" te zeggen. De mogelijkheden zijn beperkt. Ja, iedereen kan dus zeggen wat ze willen. Met een excuus wordt de dienstverlening vervolgens opgepakt. Pak ik de dienstverlening niet op, dan moet een andere collega dit doen.

Het probleem schuift zich dan alleen maar op. Daarbij komt kijken dat ik me op die manier niet wil laten intimideren door een ander.

Ik heb sterk het gevoel dat er sprake is van een cyclus. De eerste keer biedt iemand zijn excuses aan en de tweede keer doet diegene het op papier, maar de lading van het excuus is eraf. Dat excuus doet mij op dat moment niets meer. Het protocol richt zich op het feit hoe het incident kan worden afgehandeld, maar er wordt niet gekeken naar hoe een agressie-incident tot stand komt.

M: Maar denkt u wel dat iedereen zich bewust is van het protocol?

R: Ja, ik denk wel dat iedereen zich ervan bewust is dat er een veiligheidsprotocol is. Maar ik denk niet dat deze ook daadwerkelijk wordt nageleefd. Het is een mooi protocol, als lid van de OR heb ik me natuurlijk ook verdiept in het protocol. Het protocol is er, hij is goedgekeurd. En nu? Hij dient dan toch ook nageleefd te worden.

Ik zal je een voorbeeld geven. Het is verboden om kinderen van klanten toe te laten in de spreekkamers ingeval van een afspraak. Ik zeg dan tegen mijn klant dat de afspraak niet door kan gaan, want de kinderen mogen niet mee. Maar net op dat moment haalt een andere collega zijn cliënten op, die hebben ook kinderen mee. Mijn collega spreekt haar cliënt niet aan op het feit dat de afspraak niet door kan gaan. Precies op dat moment gaat het dus mis. Mijn klant wordt agressief tegen mij, uit frustratie. Zijn afspraak kan niet doorgaan i.v.m. hun kinderen, maar een ander wordt wel verder geholpen.

Hetzelfde gebeurt ook wanneer een collega een vorm van grensoverschrijdend gedrag accepteert. Ik accepteer dat gedrag niet. Het zelfde gedrag wordt door een ander wel geaccepteerd, maar door mij niet. De klant wordt dan weer agressief tegen mij.

Kijk, het feit dat een collega teveel ruimte heeft gegeven doordat ze het enerzijds misschien niet zien als grensoverschrijdend gedrag of anderzijds niet willen melden als agressie-incident, leidt tot een probleem ingeval er een caseload plaatsvindt.

Ik snap dat ik in zo een geval agressief gedrag van de klant krijg, ik maak die ruimte die de klant bij een ander had immers kleiner. Ik ben vaak juist een heel direct en duidelijk persoon, ik probeer de klant dan ook zo min mogelijk ruimte te geven. Maar ik ken genoeg collega's die dit niet doen.

M: Spreekt u uw collega's hierop aan?

R: Ja, zeker. Althans dat probeer ik in de meeste gevallen wel te doen. Ik kan je nog een voorbeeld geven. Bijvoorbeeld een pet op bij klanten die een gesprek hebben. Dat kan niet. Wanneer ik tegen mijn klant zeg; "wil je je per even afdoen?" en er zit verderop een collega met een klant die wel een pet op heeft, krijg ik een discussie met mijn klant die leidt tot agressie. Dus ja, als ik dit zie bij collega's zeg ik dit tegen ze, maar dat doet niet iedereen.

M: Maar dit staat verder ook niet in het protocol toch?

R: Nee, dit staat niet zo letterlijk in het protocol. Maar voorkomen is altijd beter dan genezen. Het protocol is gericht op genezen, deze regels dienen ter voorkoming nageleefd te worden vind ik. Er is gewoon veel ruimte betreffende de regels en de definitie van agressie. De burger weet niet hoever die kan gaan, omdat dit per consulent verschilt.

Laatst had ik bijvoorbeeld een klant. Zij is best fel, maar dat is haar gedrag. Ik heb dan ook nooit moeite gehad met haar. Ik voelde me niet geïntimideerd door haar. Ik heb haar gedrag ook nooit als agressief ervaren. Een collega van de afdeling schuldhulpverlening daarentegen

vertelde me dat de het gesprek met diezelfde klant heeft afgekapt, omdat ze haar intimiderend vond. Ze vond haar dreigend overkomen. Nou, op dat moment besepte ik me dat haar manier van praten inderdaad vervelend kon zijn voor een ander. Ik heb haar daar vervolgens ook op aangesproken. Maar snap je het probleem?

M: Ja, ik snap het inderdaad. Wat de een als agressie ziet, hoeft voor de ander geen agressie te zijn. Maar voor de klant is er dan geen duidelijke lijn wat betreft het gedrag die ze zouden moeten vertonen, toch?

R: Ja, inderdaad. Er bestaan geen strikte regels die de ruimte wegnemen. Kijk ik als lid van de OR heb het veiligheidsprotocol van top tot teen geanalyseerd. Ik vind het een mooi protocol. Alle stappen zijn geregeld in het protocol ingeval er iets gebeurd. Ik weet dat ik een melding moet maken, ik weet dat er een ordegesprek komt en ik weet dat als een incident echt uit de hand loopt de politie wordt ingeschakeld. Het feit dat de politie er is binnen 5 minuten indien ik ze bel, geeft me natuurlijk een veilig gevoel. Ook het feit dat er alarmknoppen zijn in de spreekkamers geven me een veilig gevoel. Het protocol heeft effect indien er iets gebeurd. Maar er wordt totaal niet ingezoomd op de voorkoming van incidenten. We moeten ervoor zorgen dat het niet meer gebeurd.

M: Maar om even terug te komen op die ruimte van consultants. Geldt die ruimte ook voor het doen van meldingen?

R: Ja, ook voor het maken van meldingen bestaat er diezelfde ruimte. Op het moment dat een collega het niet als agressie ervaart, zal hij of zij geen melding doen. En in zo een geval heeft het protocol dus geen effect. Kijk, de procedure is goed opgenomen in het protocol. De procedure werkt ook, dit heb ik zelf mogen ervaren. Maar als een medewerker geen melding maakt omdat die het niet als agressie ervaart, wordt er niets geregistreerd en kan er verder ook niets worden gedaan.

M: Maar in principe hoeft er ook niet gedaan te worden, want er geen sprake van agressie?

R: Nee dat klopt. Maar dan krijg je wel dat diezelfde klant elke keer weer een stap verder gaat. De klant gaan grenzen overschrijden. Het is lastig om te bepalen wat agressie echt is. Ik vind dat er sprake is van agressie op het moment dat ik me bedreigd voel. Dus wanneer ik het idee heb dat ik het gesprek niet meer veilig kan voeren.

M: In het protocol wordt gesproken van oneigenlijke beïnvloeding van de besluitvormingsproces, bedoel je dat?

R: Ja, het feit dat iemand mijn besluitvorming wil beïnvloeden door middel van zijn of haar gedrag. Daar dient in alle tijden een melding van gemaakt te worden. Bijvoorbeeld wanneer een klant zegt dat hij verliefd op mij is. Dat is ook een vorm van beïnvloeding van besluitvorming. Dus het begrip agressie dient breder te worden geformuleerd. Er dient gewoonweg al een melding te worden gemaakt indien er sprake is van oneigenlijke beïnvloeding.

Wanneer je ben beïnvloed, dan kan je geen prettig gesprek meer voeren. Het is dan misschien geen agressie, maar je kan je werk niet verrichten.

Ten aanzien van het eerste protocol van de gemeente Oss is er al verandering. Het eerste protocol was meer gericht op agressie en hoe daarmee om gegaan moet worden. Nu is het gericht op veiligheid in bredere zin. Het protocol is hierdoor breder inzetbaar. Ik kan vinden dat iemand grensoverschrijdend bezig is, maar een ander hoeft dit niet zo te ervaren. Dat blijft lastig.

Het veiligheidsprotocol biedt zeker ondersteuning, net zoals een ontruimingsplan. Het is goed geregeld en afgedicht. Maar hoe kunnen we voorkomen dat er iets gebeurt en hoe kunnen we één lijn trekken? Want op het moment dat er geen melding wordt gemaakt, denkt men dat er geen sprake is van agressie. Maar geloof me, agressie komt elke dag voor.

M: Maar de trainingen die worden aangeboden, vindt u dat niet als voorkoming?

R: Ja, klopt. Ik vind wel dat de trainingen dienen als voorkoming. Iedereen dient daar dan ook aan deel te nemen. Ik denk ook zeker dat de trainingen mensen wel op scherp zet, maar daarna zakt het ook al snel weg. Op het moment van de training zijn we er allemaal van bewust, maar daarna niet meer. Ik vraag me dan ook af of iedereen weet wat ze moeten doen ingeval ze met een agressie-incident te kampen krijgen. Want als je nooit met agressie te maken krijgt, weet je dan wel wat je moet doen als je maar één keer een training hebt gehad.

M: En de vraag is dan natuurlijk ook, of er daadwerkelijk zo wordt gehandeld?

R: Juist, kijk iedereen is anders. Dat is maar goed ook. Maar je hebt vluchters en strijders. Niet iedereen durft iets te zeggen. Men voelt zich in bepaalde gevallen dus bezwaard om voor veiligheid te staan. Dan denk ik hoe kan dat toch?

M: Maar hoe zou daar dan verandering in gebracht kunnen worden? Heeft u een ideaalbeeld hierover?

R: Mijn ideaalbeeld is gewoon dat we allemaal op dezelfde manier handelen. Dus dat we ook allemaal zeggen die pet moet af of dat we zeggen dat er geen kinderen mee mogen in de spreekkamer. Dat we iemand erop aanspreken ingeval diegene praat met stemverheffing.

Dan hoeft je niet meteen het gesprek af te kappen, maar dan krijg je wel besef van hetgeen dat niet mag. We moeten elkaar hierover aanspreken. Ik denk dat we zo de veiligheid kunnen garanderen en dat we agressie kunnen voorkomen.

Kijk ik heb soms ook wel begrip voor mijn cliënt, ik snap ook dat diegene boos is. Het is echter niet de bedoeling dat er een onderscheid wordt gemaakt, er dient geen uitzondering te worden gemaakt per klant omdat diegene een gedragsprobleem heeft. Ik snap echt wel dat mensen emoties hebben en deze tonen, dat mag. Maar dat betekent niet dat fatsoensnormen moeten worden overschrijden. Ik blijf toch ook netjes wanneer ik boos ben.

Het is belangrijk om jezelf als consulent ook kwetsbaar op te stellen, durf toe te geven dat je bang bent. Want als je bang bent kan je geen goed gesprek voeren. Het feit dat je consulent bent wil niet zeggen dat je alles aankan. Die klant merkt echt wel dat je bang bent, die pakt die ruimte. Dan kan je toch geen besluit nemen, nee. Maar het gebeurt wel.

Ook bijvoorbeeld als je als consulent merkt dat iemand drugs of alcohol heeft gebruikt, dien je een nieuwe afspraak te maken. Ik kom weleens spreekkamers binnen, waar een collega een gesprek heeft gehad met een cliënt. Het ruikt daar gewoon naar alcohol. Dat betekent dus dat de cliënt van die collega alcohol heeft gebruikt voor het gesprek. En daar is dus niets van gezegd.

M: Maar zijn er gedragsregels waar het personeel zich aan dient te houden?

R: Ik weet nog dat ze er zijn, want dat is mij uitgelegd toen ik hier begon met werken. Maar geen idee waar deze staan. Ik denk dat het goed is dat deze opnieuw aan het licht moeten komen. Dat we ons daar weer bewust van worden.

M: Hebben jullie met het teamoverleg weleens over het protocol?

R: Nee, maar misschien zou dat wel goed zijn. Met zo een training komt het weleens naar voor, want iedereen heeft dan wel een verhaal. Maar voor de rest wordt er niet echt over gesproken. Maar het is denk ik wel goed om een intervisie te doen en eens te vragen aan elkaar welk gedrag er wel wordt geaccepteerd en welk gedrag niet. Het is goed als we hier discussies door krijgen. De trainingen worden jaarlijks aangeboden, dit zou voldoende zijn als we ook intervisies zouden hebben. Dan worden mensen vaker bewust gemaakt van veiligheid en het protocol.

Bij de intervisies zou casussen kunnen worden besproken. En dan op het niveau van veiligheid, dus voelt men zich veilig in zo een situatie. Dus gericht naar jezelf in combinatie met het werk, zodat er geen verwijten kunnen worden gemaakt. Het is gewoon heel belangrijk dat collega's op één lijn zitten.

M: Maar denkt u niet dat iedereen op één lijn zit betreft het doen van een melding?

R: Nee, absoluut niet. Sommige vinden de vertrouwensband met de klant heel belangrijk. Door het doen van een melding, creëer je toch een soort van afstand. Dat kan effect hebben op het doen van een melding ja of te nee.

Maar ik snap best dat je niet alles kunt vastleggen in het protocol. Het gaat om beleving. We moeten ook denken aan elkaar en de gevolgen. Dus ingeval je gedrag toelaat, weet ook dat dit gevolgen kan hebben voor je collega's.

M: Maar ook voor consultants gelden er duidelijke regels, iedereen weet bijvoorbeeld dat er geen kinderen mogen worden toegelaten in de spreekkamers. Toch gebeurt het, waar ligt dit dan aan?

R: Ja, dan moeten ze een nieuwe afspraak maken. Dus een beetje de laksheid denk ik. Maar het kan ook de angst zijn om mensen hierop aan te spreken. Want klanten kunnen het probleem schuiven naar de consultant.

Soms denk ik ook dat het onnodig is dat ik een discussie voer met mijn klant, terwijl andere collega's wel kinderen toelaten. Dan denk ik, dan doe ik dit ook wel.

M: Er bestaan dus duidelijke regels voor consultants, deze worden in sommige gevallen niet nageleefd en dit zorgt voor agressie. Dit wordt in het veiligheidsprotocol eigenlijk helemaal niet besproken. Het protocol is meer gericht naar de afhandeling van een incident, maar niet echt gericht op de voorkoming. De OR heeft medezeggenschap gegeven aan het protocol, toch?

R: Ja dat klopt. Maar waar wij als OR echt op hebben gehamerd, is de nazorg. Hoe groot of hoe klein het incident ook is, er moet nazorg zijn. Het is gewoon belangrijk dat de emotie van de consultant die agressie heeft meegemaakt in de gaten wordt gehouden. We hebben alles in huis. Bedrijfsmaatschappelijk zorg is aanwezig. Het zou goed zijn als iedereen die een agressie-incident mee maakt een gesprek voert met zo iemand. Ik vind dat daar weinig aandacht voor is. Maar het protocol is verder waterdicht, daar is goed voor gezorgd. Maar ik weet niet of het protocol in de praktijk ook dient voor hetgeen waar die voor zou moeten dienen.

Ik denk dat ik mijn standpunt wel duidelijk heb gemaakt ten aanzien van het protocol. Het is een cyclus waar we steeds weer in terug komen.

M: Klopt. U bent zeker duidelijk geweest. Dank u voor uw tijd. Ik heb genoten van het gesprek.

R: Ik ook. Ik ben benieuwd naar je onderzoek en wens je nog erg veel succes. Mocht je ergens tegenaan lopen, dan mag je altijd contact met me opnemen.

M: Dat is aardig, dank u. Dat zal ik zeker doen. Ik wens u een fijne dag vandaag.

R: Jij ook. Doei.

Bijlage 6: Interview Henri te Braak

Interviewleidraad

Geïnterviewde:	Henri te Braak
Contactgegevens:	h.te.braak@oss.nl
Datum zending	21/12/2017
Datum ontvangst	
Vorm	Schriftelijk, via de mail

Voorbereiding:

Wie heb ik voor me?

Henri te Braak. Dhr. te Braak is zowel lid van het interventieteam als lid van het veiligheidsteam. Tevens is hij de schrijver van het veiligheidsprotocol. In samenwerking met Dhr. Massar heeft hij het protocol geschreven.

Hoe kom ik in contact?

Dhr. te Braak is mijn stagebegeleider. Door veel gesprekken weet ik al veel over zijn mening betreffende het beleid omtrent arbeidsomstandigheden. Uiteraard is zijn visie betreffende dit fenomeen van belang voor het onderzoek. Er is gekozen een schriftelijk interview uit te voeren, omdat we al erg veel gesprekken hebben gevoerd. Dit interview dient dan ook als onderbouwing van zijn visie, die op bepaalde punten is verwerkt in het onderzoek.

Wat is het doel van het interview, wat wil ik van desbetreffende persoon weten?

Als lid van het veiligheidsteam is dhr. te Braak degene die wordt opgeroepen ingeval er een incident plaatsvindt. Hierdoor is hij vaak betrokken bij de uitvoering van het protocol. Verder heeft dhr. te Braak als lid van het interventieteam grote invloed gehad bij de totstandkoming van het protocol.

Inleiding:

Waarvoor dient het onderzoek, welke onderwerpen zullen aanbod komen?

Ik doe onderzoek naar het veiligheidsprotocol van de gemeente Oss. Ik kijk in dit proces naar de aanpassingen die in het protocol kunnen worden gedaan ten aanzien van de Arboret. Hierbij kijk ik tevens naar de aanpassingen die wenselijk worden geacht. Wat betreft de wenselijkheid ten aanzien van het protocol, zal het gesprek met u een belangrijke rol spelen. U heeft het protocol opgesteld, ik ben benieuwd naar uw mening over de werking van het protocol in de praktijk.

Vragen:

Hoofdvragen die richting geven aan het gesprek:

- De totstandkoming van het veiligheidsprotocol;
- De invloed van de preventiemedewerkers Arbo;
- Visie betreffende het protocol.

Afsluiting:

Ik wil u nogmaals hartelijk bedanken voor uw tijd en uw nuttige informatie. Ik heb genoten van het gesprek.

Hieronder enkele vragen met betrekking tot het veiligheidsprotocol van de gemeente Oss. Deze vragen zullen worden beantwoord door de schrijver van het protocol, Henri te Braak.

- Hoe kunt u uw functie het beste omschrijven?

Ik ben in de gemeente Oss “specialist handhaven” in het sociale domein, in eerste instantie voornamelijk gericht op de Participatiewet. Dat heet in de volksmond de bijstand.

Ik hou mij in mijn functie bezig met onderzoeken naar mogelijke fraude met regelingen die de gemeente Oss uitvoert. Waarbij ik ook onderzoek doe naar de oorsprong van de fraude. Of hoe de gemeente deze fraude kan voorkomen.

Naast concrete onderzoeken, ondersteun ik andere medewerkers – met name consultants van team Inkomen – bij het versterken van de onderbouwing van de regelingen. Het aanpakken van fraude is daarbij een aspect.

Ik schrijf daarnaast jaarlijks een handhavingsplan. Daarin staat wat wij in het komende jaar rond handhaving gaan doen. Hierin staan onderwerpen benoemd zoals scholing, welke samenwerkingsverbanden we aangaan, hoeveel intensieve casussen we gaan onderzoeken, enzovoorts. Maar ook hoe wij de privacy van de burger waarborgen.

Voor 2018 heb ik, tot slot, een dienstverleningsplan opgesteld waarin een aantal thema’s zijn benoemd die voor onze dienstverlening van belang zijn. Denk daarbij aan de manier waarop wij met burgers omgaan, wat een veilige en integere dienstverlening betekent en hoe wij onze vaardigheden kunnen versterken.

- Waarom heeft u het initiatief genomen een veiligheidsprotocol op te stellen?

Dit is een lang verhaal. Vanuit mijn functie – zie hierboven – heb ik regelmatig te maken gekregen met “boze” burgers. Mensen die het niet eens zijn met de gemeente. Soms terechte boosheid, soms minder terecht. Het viel mij daarbij steeds meer op dat wij – de gemeente – nauwelijks een echt antwoord hebben op deze incidenten. Het werd wel benoemd, het werd wel besproken, maar echt gericht met “agressie” iets doen, was moeilijk.

Veiligheid werd – en wordt – toch vooral gezien als het zoeken van de bescherming tegen de “boze burger”. Dat uitte zich in spreekkamers die bijna vestingen zijn. Met een geüniformeerde functionaris. Met knoppen waarmee snel mensen kunnen worden opgeroepen. Maar aandacht voor vaardigheden was er niet. Trainingen gingen toch als snel over schreeuwen en terugschreeuwen. Maar niet over de belangrijkste vraag, hoe gaan wij met burgers om, wat verwachten wij van burgers en hoe garanderen wij, samen met de burger, een goede dienstverlening?

Meer en meer kreeg mijn standpunt, in alle bescheidenheid, meer aandacht. Meer ondersteuning. Ik werd hierbij ook geholpen door een aantal klachten over onze dienstverlening. Burgers mogen terecht boos zijn als wij zaken vragen die onredelijk zijn. Voor een stevige en goede aanpak van veiligheid is zelf kritisch kijken naar ons werk, inclusief alle mogelijke vormen van tegenspraak, belangrijk. Uiteindelijk vormde dit de basis voor een andere blik op veiligheid. De geüniformeerde medewerker verdween. Wij moeten zelf, vooral door onze vaardigheden, veiligheid vorm gaan geven.

Het huidige protocol is nog steeds een compromis tussen het zoeken naar faciliteiten en naar het versterken van vaardigheden.

Naar aanleiding van het onderzoek ben ik erachter gekomen dat een protocol betreffende de veiligheid van medewerkers het beste kan worden opgesteld nadat incidenten in kaart worden gebracht. Dit onderzoek dient te worden gedaan door de preventiemedewerkers Arbo.

- Hoe denkt u hierover? Zijn desbetreffende incidenten die plaatsvinden binnen de afdeling Werk en Inkomen ook duidelijk in kaart gebracht voordat het protocol is opgesteld?

Incidenten kunnen eenvoudig worden gemeld. Maar het melden gaat nog wel te veel gepaard met de verwachting dat de burger dus een “standje” krijgt. Melding gegaan, probleem opgelost. Zo lijkt het. Maar incidenten kunnen wel grote invloed hebben op de sfeer. Zeker ernstige incidenten.

Bij het opstellen van het protocol hebben de incidenten wel een rol gespeeld, uiteraard. Maar dan echt anders. Wij leren door de incidenten de “beleving” rond veiligheid, maar ook – eerlijk is eerlijk – soms het gebrek aan vaardigheden bij medewerkers. Als je geen oog hebt voor de effecten van het handelen dan moet je vooral niet met burgers in gesprek gaan. Dienstverlening bij Werk en Inkomen gaat vaak gepaard met macht. En macht kan snel worden misbruikt. Dat zagen wij ook bij incidenten. Soms leek het wel alsof de burger tegen ons beschermd moet worden.

We leerden ook dat leidinggevend bij het afhandelen van incidenten de minst aangewezen personen zijn om de oorzaak en gevolgen te beoordelen. Leidinggevende bij Werk en Inkomen hebben zelf nauwelijks actuele ervaringen in de spreekkamer. En zijn vaak snel partij. Wij leerden dat wanneer het betrekkningsniveau tussen burger en overheid in het geding is, niet de hiërarchie zou moeten worden ingezet. Maar dat een andere blik – uitsluitend op het betrekkningsniveau – van belang is. Dit komt ook tot uiting in het protocol.

- Hoe denkt u over de bekendheid van het protocol? Is iedereen hiervan op de hoogte?

Weet je wat ik belangrijker vind? De discussie over onze dienstverlening. En vooral de onderbouwing. Veiligheid – ook voor de burger- hoort inclusief denken te zijn. Vanzelfsprekend te zijn. Dat vind ik veel belangrijker dan de vaag wie nu precies wat doet. Als er een goede, inhoudelijke discussie wordt gevoerd dan komen deze vragen vanzelf naar voren. In die zin zijn er in 2017 belangrijke stappen gezet. De scholing is inhoudelijk verbeterd. De introductie is veranderd. Enzovoorts. Maar ook de komst van de Raadgever Sociaal Domein is belangrijk geweest. Klachten en incidenten vertonen een zekere overeenkomst.

Maar vooral belangrijk is dat de meest kwaadaardige vorm van agressie – de instrumentele agressie – meer en meer is geïsoleerd. Deze incidenten zijn ernstige en treffen het hart van onze dienstverlening. Hier zijn wij alerter op geworden. En de aanpak is een specialistische taak geworden. Wim en ik pakken dit op.

Instrumentele agressie probeert agressie zodanig in te zetten dat daarmee onze besluitvorming wordt aangepast. Maar vaak is dit subtiel. Je kunt dan niet spreken van agressie, maar in zekere zin van “infiltratie” of “ondermijning”. Mensen – of bedrijven – die iets willen van ons om juist iets anders te bereiken. Denk aan zorgaanbieders of bedrijven die het niet zo nauw met de regels nemen. Maar ook aan burgers die door gebruik te maken van onze regelingen een soort legitimatie krijgen om illegale handelingen te verrichten. Denk bijvoorbeeld aan het verkrijgen van een bewindvoerder.

Deze zware vorm van agressie wordt wel benoemd in het protocol, maar mag niet het beeld worden van dat protocol. Het protocol gaat vooral over alledaagse incidenten waarbij we de

veiligheid moeten waarborgen, maar ook kritisch – samen met de burger- moeten nagaan of en hoe onze dienstverlening wel goed loopt.

Naar aanleiding van verschillende gesprekken, kan ik voorzichtig concluderen dat er nog geen vaste definitie is voor agressie. Veel medewerkers denken dus niet hetzelfde over het doen van een melding bij een bepaald gedrag. Dit brengt met zich mee dat er frustratie ontstaat bij klanten en bezoekers. De ene keer wordt hun gedrag namelijk wel gemeld als agressie, terwijl een ander persoon dit zelfde gedrag negeert.

- Hoe denkt u over het feit dat niet elke medewerker op dezelfde manier handelt ten aanzien van een bezoeker/ klant?

Een “Handboek Soldaat” bestaat er niet. Dat wil ik ook niet. Dat wil echter niet zeker dat de pendel dus naar de andere kant moet doorslaan. Onverschilligheid en willekeur zijn ook niet gewenst. Wel wil ik graag zien dat mensen in discussie gaan over deze verschillen. Wat goed of fout is, is vaak niet zo eenvoudig te zeggen.

Ik weet ook dat medewerkers niet melden om verder onderzoek te voorkomen. En er zijn medewerkers die hun eigen protocol voeren. Ik weet dat medewerkers van de gemeente Oss geen aangifte willen doen als ze worden bedreigd om te voorkomen dat hun naam bekend wordt bij de dader. Deze problemen voorkomen je niet door een protocol of door strakke huisregels. Maar dit vraagt, bijvoorbeeld, een ander aannamebeleid. Bij sollicitaties. En als je mensen aanneemt dat de kaders van onze integriteit en veiligheid worden aangehouden.

Een protocol is uiteindelijk niets meer of minder dan dat een organisatie achteraf een probleem beschrijft wat vooraf gedaan moet worden. En daarom zet ik mij in bij de sollicitaties voor mijn team – team Inkomen. En dat heeft zeker geholpen. Bij team Inkomen zijn de laatste jaren mensen aangenomen die rond “veiligheid” een prima houding hebben. Steeds vaker en beter worden incidenten besproken, worden de grenzen van ons handelen verkend en wordt de dienstverlening beter onderbouwd.

Het is natuurlijk niet helemaal eerlijk. Wim en ik hebben als “thuisbasis” team Inkomen, maar het verschil met team Werk is de afgelopen jaren rond veiligheid groter geworden. Juist omdat team Inkomen veelzijdiger de dienstverlening onderbouwt. Minder op de macht. Meer op gezag. Het zou goed zijn – en dat vind ik het belangrijkste – dat wij versterking krijgen van andere teams om aan dit thema verder te werken. Dan wordt wellicht niet het probleem dat mensen verschillend handelen beter aangepakt, maar wel beter bespreekbaar.

- Wat is volgens u de definitie van agressie?

Ik heb voor het protocol een neutralere definitie gekozen. Het is een oneigenlijkebeïnvloeding van onze dienstverlening en ons handelen. Dit kan zowel slaan op de burger als op de medewerker.

- Waarom is volgens u de interpretatie van de definitie van agressie zo verschillend onder de medewerkers van de afdeling Werk en Inkomen?

Omdat bovenstaande definitie minder herkenbaar is. Agressie lijkt herkenbaar. Schreeuwen, schelden, meppen, enzovoorts. En we uiten daar onze verontwaardiging over. Vaak terecht. Maar je mist daardoor veel. Neem onlangs. Een familie was in groten getale naar het gemeentehuis gekomen voor een aanvraag bijzondere bijstand. Vader, moeder, neef, broer en drie minderjarige kinderen. Spreekkamer stampvol. Kinderen luidruchtig. Er viel geen onvertogen woord. Geen agressie. Toch kan de dienstverlening zo niet verdergaan. De consulent kan geen gesprek voeren. Kinderen die over de hal lopen te muiten. Dit is – hoe goed de intenties ook zijn – een ongeingelijke beïnvloeding. Van burgers mag worden

verwacht dat zij een goed gesprek mogelijk maken. Wij moeten de verwachting temperen dat wij op het werkplein opvang voor kinderen kunnen regelen.

Het gaat allereerst over de vraag wat de condities zijn voor een goede dienstverlening. Wat hebben wij te bieden? Wat mag de burger verwachten?

Als je aan mensen de definitie van agressie vraagt dan verklaart dat ook vaak over de eigen vaardigheden en de norm die men zelf heeft. Als mensen agressie zien als schreeuwen, en schelden dan moet je echt uitkijken. Dan heeft deze medewerker een tamelijk beperkt beeld.

- Wordt er in de wekelijkse overleggen van teams aandacht besteed aan het protocol en de incidenten die plaatsvinden?

Niet wekelijks, wel regelmatig. En binnen team Inkomen is er meer en meer aandacht voor de preventieve vraagstukken van veiligheid. En bij ernstige incidenten is er binnen team Inkomen een werkwijze ontstaan dat Wim en ik deze mensen in de caseload nemen.

- Ik ben van mening dat het protocol goed en duidelijk is opgesteld met betrekking tot de afhandeling van een incident, maar minder is gericht op de voorkoming van agressie- en geweldsincidenten. Hoe denkt u hierover?

Mee eens. Het volgende protocol zal, met inachtneming van de wettelijke taken, meer over ons moeten gaan. Over onze vaardigheden. Over de manier waarop wij besluiten nemen.

Ik heb begrepen dat medewerkers van de afdeling Werk en Inkomen vaak ook buiten het gemeentehuis werkzaamheden verrichten, o.a. in het SHD gebouw. Hier zijn geen bouwkundige voorzieningen getroffen die medewerkers beschermen tegen agressie. Ook zijn hier geen leden van het veiligheidsteam aanwezig. Dat wil zeggen dat, indien er een agressie- en geweldsincident, er geen mensen aanwezig zijn die ervoor zorgen dat het incident niet escaleert. Ook wordt in het protocol wel gesproken over de veiligheid van medewerkers die huisbezoeken verrichten, maar niet gesproken over de veiligheid van medewerkers die buiten het gemeentehuis werkzaam zijn.

- Geldt dit protocol ook voor deze medewerkers?

Jazeker. En mee eens. En deze verplichting geldt ook voor de burgers die wij naar SHD of andere trajecten sturen. Voor deze mensen moeten wij ook de veiligheid ook waarborgen. De staatsecretaris heeft daar in november 2016 ook aandacht voor gevraagd.

Wij – de gemeente – moeten er voor zorgen dat burgers en medewerkers ook buiten het gemeentehuis veilig zijn als taken of verplichtingen van de gemeente worden uitgevoerd. Dit is nog onvoldoende geregeld. Veiligheid – en privacy – zijn nog lang niet “inclusief” in ons systeem. Ik wil daar in het komende protocol meer ruimte aan besteden. En dit brengt nog meer de noodzakelijkheid naar voren dat wij als gemeente – Werk en Inkomen – nog beter moeten nadenken bij wat wij doen. Met wie wij zaken doen? Je kunt wel een club inhuren die voor ons mensen naar werk begeleidt, maar als je veiligheid niet vooraf borgt dan laat je je eigen medewerkers en de burger in de steek. En borgen betekent dat je je vooraf goed op de hoogte stelt van de veiligheid in het gebouw tot en met de vaardigheden die mensen hebben om het werk uit te voeren. Dat is nu nog niet of onvoldoende het geval. Maar de discussie is wel in volle gang.

- Hoe denkt u over de zorgplicht van de werkgever en de strekking van deze plicht tot werknemers die buiten het gemeentehuis werkzaamheden verrichten?

Moet beter. En sterker nog, dit geldt ook voor de burgers die op basis van een verplichting elders naar toe moeten gaan.

- Hoe denkt u over de meldingsplicht van deze medewerkers? Dus worden de incidenten die plaatsvinden buiten het gemeentehuis ook daadwerkelijk gemeld, zoals in het protocol staat beschreven?

Heel soms wordt het gemeld. En vaak zijn het eerder burgers die – bedoeld of onbedoeld – dit melden.

Binnen de gemeente Oss is er een interventieteam actief. Deze bestaat uit twee personen. Verder is er een veiligheidsteam. In het geval er een melding wordt gemaakt, komen leden van het veiligheidsteam ter plaatse. Leden van het interventieteam zorgen verder voor de afhandeling van een incident. Mijn mening betreffende de bezetting van personen die zich binnen de gemeente Oss bezig houden met de veiligheid is dat ik dit onvoldoende vind. Ook blijkt uit gesprekken en vergaderingen van de OR dat er onduidelijkheden bestaat over wie er nou eigenlijk precies belast is met betrekking tot de regulering van de veiligheid van medewerkers etc.

- Hoe denkt u hierover?

Wim en ik pakken de zwaardere casussen op voor Werk en Inkomen. En feitelijk voor het hele gemeentehuis. Dat is veel te weinig we zoeken ook ondersteuning. Het Hoofd Facilitaire Zaken – de eindverantwoordelijke voor veiligheid – probeert dit ook te doen. Nadeel is dat veel mensen wel een mening hebben over “veiligheid” maar dat het uitvoeren van de taken die daarbij horen, vaak als heel lastig worden ervaren.

- Bestaat er onder medewerkers inderdaad onduidelijkheid betreffende de personen die kunnen worden aangesproken in het geval er een probleem is?

-

Bij Werk en Inkomen bestaat deze onduidelijkheid er zeker niet. Mensen weten Wim of mij makkelijk te vinden. Vooral team Inkomen doet volop. Vooral ook om met ons in discussie te gaan. Dat is een leuke, belangrijke ontwikkeling. En deze gesprekken leiden er toe dat mogelijke lastige gesprekken anders, veelzijdiger worden aangepakt. En hieruit volgt dat veiligheid van ons allemaal is.

Bij team Werk is dat minder. De aard van de meldingen is toch anders. Veel traditioneler. Melding doen en dan lossen Wim en ik het op. Zo werkt het niet. Daar moeten mensen zeker aan wennen. Wel zie je dat medewerkers van team Werk vaak op het Werkplein gaan zitten. En veel minder bij De Rotonde – hun thuisbasis. Op de vraag waarom zij bij ons gaan zitten, klinkt vaak als antwoord dat het op het Werkplein veiliger is. Dat beschouw ik als compliment, maar tevens als een signaal dat wij echt nog veel werk te doen hebben. Wim en ik garanderen niet exclusief de veiligheid. Dat doen wij allemaal. Veiligheid is van ons allemaal. En als dat besef is gerealiseerd dan is de onduidelijkheid over wie nu precies wat doet niet meer aan de orde.

Bijlage7: Interview Frank Pubben

Interviewleidraad

Geïnterviewde:	Frank Pubben
Contactgegevens:	f.pubben@oss.nl
Datum:	8 november 2017
Begin- en eindtijd:	11.00 – 11.30
Locatie:	Gemeente Oss, koffiecorner

Voorbereiding:

Wie heb ik voor me?

Frank Pubben. Dhr. Pubben is raadgever sociaal domein binnen de gemeente Oss. Met andere woorden is hij een ombudsman voor welzijn en zorg. Dat wil zeggen dat iedere inwoner van Oss een beroep kan doen bij hem betreffende een klacht.

Hoe kom ik in contact?

Binnen de afdeling Werk en Inkomen ben ik geïntroduceerd als stagiaire. De personen die ik ga interviewen weten wie ik ben. Ik stuur via mijn interne e-mail adres binnen de gemeente Oss een e-mail met het verzoek dat ik desbetreffende persoon wil interviewen. Vervolgens wordt er een afspraak ingepland.

Wat is het doel van het interview, wat wil ik van desbetreffende persoon weten?

Als raadgever komt dhr. Pubben natuurlijk veel in contact met cliënten die in het protocol zitten. Ik ben dan ook erg benieuwd naar de visie van dhr. Pubben over betreffende protocol.

Inleiding:

Waarvoor dient het onderzoek, welke onderwerpen zullen aanbod komen?

Ik doe onderzoek naar het veiligheidsprotocol van de gemeente Oss. Ik kijk in dit proces naar de aanpassingen die in het protocol kunnen worden gedaan ten aanzien van de Arbowet. Hierbij kijk ik tevens naar de aanpassingen die wenselijk worden geacht. Wat betreft de wenselijkheid ten aanzien van het protocol, zal het gesprek met u een belangrijke rol spelen. U komt vaak ik contact met klanten die te maken hebben gekregen met het protocol doordat ze agressief gedrag vertonen. Ik ben benieuwd naar uw mening hierover.

Dit interview zal een open interview zijn. Dat wil zeggen dat ik enkele vragen op papier heb staan die richting geven aan het gesprek. Maar ik ben juist heel erg benieuwd naar wat u mij te vertellen heeft.

Vragen:

Hoofdvragen die richting geven aan het gesprek:

- Heeft u enige invloed gehad bij de totstandkoming van het protocol?
- Bent u wel eens betrokken geweest bij een incident?
- Wat is uw visie betreffende het veiligheidsprotocol?

Afsluiting:

Aangeven wat ik met het interview zal doen:

Naar aanleiding van dit gesprek zal ik een transcript maken van het gesprek. Ik zal alles uittypen. Mocht u het wenselijk vinden kan ik deze naar u mailen. Vervolgens zal ik deze informatie verwerken in het onderzoek. Ik wil u nogmaals hartelijk bedanken voor uw tijd en uw nuttige informatie. Ik heb genoten van het gesprek.

Hieronder wordt het interview d.d. 8 november jl. met dhr. Pubben uitgewerkt.

M: Wat fijn dat u even tijd voor me wilde vrijmaken. Zoals Henri heeft verteld doe ik een onderzoek naar de werking van het veiligheidsprotocol. Mijn centrale vraag heeft dan ook betrekking op de vraag naar wat zowel noodzakelijk als wenselijk is ten aanzien van het protocol met betrekking tot de Arbowet. U bent werkzaam als Raadsheer van het sociaal domein binnen de gemeente Oss, heeft u enige invloed gehad bij de totstandkoming van het protocol?

F: Nee, eigenlijk niet. Het protocol was er al voordat ik hier begon te werken. Natuurlijk ben ik wel op de hoogte van het protocol, deze heb ik dan ook tot me genomen. Ik heb gekeken naar de manier waarop invulling wordt gegeven aan het protocol. Zo wordt er een onderscheid gemaakt in functionele en niet-functionele agressie. Dat is dan ook een mooi theoretisch kader. Er zullen ongetwijfeld mensen zijn die bewust agressie inzetten om besluitvorming te beïnvloeden. Maar op het moment dat iemand daadwerkelijk emotioneel wordt, kan er mijns inziens geen maatstaven worden opgelegd. De begripsbepaling helpt dan niet bij de vraag hoe er om gegaan dient te worden met agressie.

Ik kan me voorstellen dat wanneer agressie verkeerd wordt gekwalificeerd, men ook sneller gaat handhaven. Het is echter de bedoeling dat je je professe voorop stelt. Op het moment dat iemand functioneel agressief wordt, dan zou je diegene op dezelfde manier moeten aanpakken als iemand die uit emotie agressief gedrag vertoont. Dus het feit dat er een onderscheid wordt gemaakt in de vorm van agressie, helpt niet. Hoe pak je dat dan aan in de praktijk?

M: Als raadsheer sta je natuurlijk aan de andere kant van het protocol, want klanten komen juist naar u in geval van een klacht over een consulent?

F: Ja, dat klopt. Ik ben er juist voor mensen die niet tevreden zijn over de dienstverlening. Dus de mensen die te maken krijgen met het protocol, zijn inderdaad juist mijn klanten. Dit zijn vaak personen die op een niet tevreden zijn over de dienstverlening en op een niet adequate wijze omgaan met hun ontevredenheid. Dit is natuurlijk een uiterst niet effectieve manier om om te gaan met je ontevredenheid.

Ik zit verder helemaal niet in het protocol, daarmee bedoel ik dat ik hier dus helemaal niet mee belast ben. Natuurlijk ben ik weleens betrokken geweest bij een agressie-incident.

M: oh, zou u hier meer over willen vertellen?

F: Ja, natuurlijk. Er was ooit iemand die vreselijk uit zijn dag is gegaan. Ik hoorde dit en ben er direct op afgestapt. Ik was namelijk degene die in dat geval werd benaderd. We hadden al eerder een afspraak met die meneer gemaakt, en dit koppelde ik terug.

M: Hoe werd hierop gereageerd?

F: Ik kreeg achteraf te horen dat het gevaarlijk was wat ik had gedaan. Maar mijn rol is dat ik boze klanten, klanten met klachten, hoor. Hij wilde met mij praten en daar ben ik dan ook voor. Ik heb verder niets te geven. Ik kan geen uitkering strekken of intrekken. Hierdoor voel ik me vrijer om in gesprek te gaan met deze klanten. De vraag die in zo een geval wordt gesteld met betrekking tot mijn veiligheid is de vraag over of ik alleen een gesprek aan mag gaan met een boze burger. Maar ik ga inderdaad alleen, ik voel me daar niet onveilig bij. Ik ben raadgever. Ik voer gesprekken juist op uitnodiging van deze mensen. Ik heb verder ook niets te geven. Wat betreft hun uitkering, hebben ze aan mij verder niets.

M: Denkt u dat consultants zich hier wel onveilig bij voelen?

F: Nou, ik denk dat consultants zich, in vergelijking met mij, inderdaad wel onveilig voelen in zo een situatie. De consultant heeft namelijk een andere rol. Die heeft namelijk de taak om aan de hand van het voorval te bepalen over desbetreffende uitkering. Zo kan de consultant beoordelen dat de uitkering wordt ingekort of zelfs beëindigd. Maar ik ben daartoe niet bevoegd en wordt juist door personen benaderd. Wat dat betreft is mijn positie en rol heel anders, ik heb het makkelijker.

M: Maar confronteert u personen wel op hun gedrag, ook al hebben ze u zelf uitgenodigd?

F: Kijk, ik hoor het verhaal van deze personen aan. Al snel krijgen ze door dat ik verder geen invloed heb op de besluitvorming van de consultant. En dat ik dus geen rol speel wat betreft hun belangen. Ik maak ze natuurlijk duidelijk en spreek ze ook aan op hun gedrag. Maar ik ben geen belangenbehartiger. Ik kijk juist of ik kan bemiddelen.

Ik ga vanuit de meer partijdigheid naar zo een gesprek. Enerzijds is daar degene die flink uit zijn dak is gegaan en anderzijds kijk ik naar de gevolgen die dat heeft gehad de medewerkers. Ik vraag dan in de meeste gevallen ook of men bewust is van de gevolgen die het gedrag heeft gehad. Maar in de meeste gevallen is het gesprek als snel afgelopen op het moment dat ze er achter komen dat ik geen rol speel bij het uiteindelijke besluit. Als men weet dat er bij mij verder niets te halen valt en dat ik niet alleen kijk naar de belang van de burger maar dat ik ook het gemeentelijk belang behartig, duurt het gesprek niet meer heel lang.

M: Maar wat is je visie betreffende het veiligheidsprotocol?

F: Het betreft natuurlijk een veiligheidsprotocol, deze is dan ook gericht naar de ambtenaar. Het is een Arbo-technisch geprotocolleerd programma. Het protocol is mijns inziens een sluitstuk op het feit dat men aandacht heeft besteed aan agressie en geweld incidenten op de werkvloer. De werkgever heeft dus aandacht voor dit gebeuren en dat medewerkers die te kampen krijgen met zulke incidenten, getraind worden en een stukje nazorg ontvangen. Men moet dan ook getraind worden om te voorkomen dat er een incident gebeurt en dient dan voorbereid te zijn op wat die zou moeten doen in zo een situatie. Maar hoe pak je zoiets dan aan? Ingeval er daadwerkelijk iets gebeurt, vind ik dat er ook echt goede nazorg moet zijn. Er moet een hele goeie ondersteuning zijn en goede begeleiding. Zowel ten tijde als na het voorval op een structurele manier.

Voor nu vind ik dat het protocol en het hele proces gezien kan worden als een piramide. Enerzijds heb je het protocol en de manier betreffende de dienstverleningsproces. Wanneer er iets gebeurt komt men meteen uit bij het veiligheidsteam. Het veiligheidsteam geeft dan keurig begeleiding en ondersteuning, maar dit is wel de bovenste laag van de piramide. Maar volgens mij is het juist belangrijk dat je aan de onderkant van de piramide zorgt voor goede ondersteuning. Ik vind dat collega's onderling met elkaar in gesprek moeten gaan en een dialoog moeten voeren over de vraag "wat is mij nu eigenlijk overkomen" en "wat doet dit nu met mij". Die uitwisseling zie ik juist onvoldoende terug in het protocol. Maar dit is toch juist de kennis, wijsheid, vaardigheden en steun die we meer moeten delen met elkaar. Het is belangrijk dat je ondersteuning krijgt van je directe collega's. Tevens vind ik dat we van elkaar kunnen leren.

M: Hoe denkt u over de vormen van agressie binnen de gemeente Oss?

F: Kijk, we zitten hier in de gemeente Oss. Ik kom dan misschien niet uit Oss, ik kom uit Limburg, maar daar kennen we ook onze uitdrukkingen en gezegdes. Als we in Limburg zeggen "gij valt maar kapot" of "val lekker dood" dan is dat iets anders dan een doodsdreiging

gericht op iemand. In Oss is dat ook zo. Op het moment dat er gegodverd wordt, dient men er ook rekening mee te houden dat we in Oss zijn. We moeten snappen dat het niet is bedoeld als bedreiging of dergelijke.

M: Heeft u het gevoel dat consultants zich te snel bedreigd voelen?

F: Af en toe wordt het hier inderdaad een beetje uit verband getrokken. Als iemand wat sterke woorden gebruikt, vind ik vaak het wel logisch is dat iemand die woorden gebruikt. In de meeste gevallen vind ik dat het wel mag en dat het wel kan. Maar het is natuurlijk anders voor iemand die net uit de schoolbanken komt, in vergelijking met iemand die al twintig jaar in het vak zit.

Het heeft alles te maken met ervaring, dat mis ik in de uitvoering van het protocol. Natuurlijk heb ik dit ook aangekaart bij de manager. Die spreekt dan over intervisie, maar dat zie ik niet terug in de praktijk. Het protocol is goed georganiseerd, maar het moet meer ingebakken worden in het normale werk.

M: Dient dit dan te worden opgenomen in het protocol?

F: Nou, het is niet zo zeer dat het in het protocol moet worden genoemd. De oplossing dient juist in de reguliere werkwijze gevonden te worden, de tijd om hier aandacht aan te besteden dient te worden georganiseerd.

Het protocol is een sluitstuk, als we kijken naar die piramide dan hebben we het protocol dus nodig wanneer de zaken al zijn geëscaleerd. Het protocol komt aan te pas wanneer het al is gebeurd. Maar de belangrijkste middel om te voorkomen dat een situatie escaleert betreft de kennis, kunde en de vaardigheid van de consultant. En daar moet in worden geïnvesteerd. Dus men moet ook investeren in elkaar, en in zo een geval van elkaar leren.

M: Maar hier bestaan trainingen voor, toch?

F: Ja, inderdaad. Er bestaan trainingen en iedereen die werkt en te maken kan krijgen met agressie, zal zich aanmelden voor een training. Maar weet wel dat de ambtenaar vaak in zijn macht zit, de burger niet. Op het moment dat de burger wordt gekwalificeerd als aan agressiepleger, staat die al 2-0 achter.

De mensen die in het veiligheidsteam zitten zijn ook bezig met de effectiviteit van het protocol. Ook zij richten zich tot de burger en vragen zich af hoe de burger kan worden geholpen, zodat hij of zij de dienstverlening ontvangt die hij of zij nodig heeft in zijn situatie. Maar dat is zo lastig, want de basis ligt in de handeling. In het protocol kunnen we niet vastleggen hoe men kan voorkomen dat een klant agressief gaat handelen. Dat zit juist in de ambacht van de consultant.

M: Hoe ziet u dit in de praktijk dan?

F: Voornamelijk acht ik de voorlichtingen en trainingen van belang. Daarnaast zijn er werkoverleggen en daarbij moet men intervisie maken. Er dient dus aandacht te worden besteed aan incidenten en voorvallen in werkoverleggen. Het protocol wordt vaak pas uit de kast gehaald ingeval mensen ontevreden zijn. Maar het is juist de bedoeling dat het protocol een basis vormt. Denk bijvoorbeeld aan intervisieteams, daar zou een aandachts- functionaris kunnen worden aangewezen. Als taak geef je diegene dan dat die gestructureerd aandacht besteed aan agressief gedrag. Voor nu vind ik gewoon dat er niet voldoende aandacht wordt besteed aan dit fenomeen in de praktijk. Het is gericht op het protocol, maar niet op het gedrag.

Gesprekken als “wat kan ik hiervan leren?” of “wat zou je mij gunnen en hoe kan ik hiervan leren” dan zijn gesprekken die ik veel te weinig hoor. Vaak zeggen ze “die doet dit zo en die doet dat zo”. Ik vind dat medewerkers zich kwetsbaarder moeten opstellen over hoe men het doet en hoe het anders kan.

M: Wat vind u van de maatregelen?

F: De maatregelen die zijn opgenomen in het protocol dienen natuurlijk als bescherming van de ambtenaar. Het is goed dat er in het systeem staat dat een klant in het verleden agressief gedrag heeft gepleegd. In zo een geval kan men daar rekening mee houden. Maar aan de andere kant etiketteer je mensen zo wel. We moeten opletten dat de ambtenaar hierdoor niet nog machtiger wordt en die persoon niet afhankelijker wordt van de gemeente. Er bestaat natuurlijk een gevaar wat betreft het vormen van een vooroordeel in zo een geval. Maar nu kom ik weer terug op die interviews waar ik het steeds weer over heb. Hier dient dan aandacht aan te worden besteed. Zo kunnen we de dienstverlening verbeteren.

Heel simpel, met die burger kunnen we heel weinig. We kunnen hem alleen belonen of straffen. Waar we ons op moeten richten is de ambtenaar. De vakmanschap en de ambacht van de ambtenaar. Daar kunnen we aan werken, vergroten en verbeteren.

M: Dat is heel mooi en duidelijk verwoord. Wilt u verder nog iets kwijt over het protocol?

F: Nee, volgens mij heb ik mijn mening heel duidelijk verwoord. Ik hoop dat je hier wat aan hebt. Ik heb een leuk gesprek gehad met je. En ik ben heel benieuwd naar het resultaat van je onderzoek. Mocht je in het vervolg nog vragen hebben dan weet je me te vinden.

M: Ik heb ook een heel leuk gesprek gehad met u. En ik heb hier zeker heel veel aan. Nogmaals bedankt voor uw tijd. En ik zal u zeker op de hoogte houden betreft het onderzoek.

Bijlage 8: Interview C.

Interviewleidraad

Geïnterviewde:	C.
Contactgegevens:	-
Datum:	27 november 2017
Begin- en eindtijd:	12.00-12.20
Locatie:	Telefonisch

Voorbereiding:

Wie heb ik voor me?

Mevr. C. is werkzaam als consulent Werk binnen de gemeente Oss.

Hoe kom ik in contact?

Binnen de afdeling Werk en Inkomen ben ik geïntroduceerd als stagiaire. De personen die ik ga interviewen weten wie ik ben. Ik stuur via mijn interne e-mail adres binnen de gemeente Oss een e-mail met het verzoek dat ik desbetreffende persoon wil interviewen. Vervolgens wordt er een afspraak ingepland.

Wat is het doel van het interview, wat wil ik van desbetreffende persoon weten?

Dit interview wordt gehouden naar aanleiding van het gesprek met dhr. Massar. In dat gesprek kwam namelijk naar voor dat het SHD-gebouw, waar consultants werkzaam zijn, niet is beveiligd. Ik wil weten hoe de veiligheid van medewerkers daar wordt gewaarborgd. Tevens wil ik weten of het protocol ook geldt voor medewerkers die werkzaam zijn in het SHD-gebouw.

Inleiding:

Waarvoor dient het onderzoek, welke onderwerpen zullen aanbod komen?

Ik doe onderzoek naar het veiligheidsprotocol van de gemeente Oss. Ik kijk in dit proces naar de aanpassingen die in het protocol kunnen worden gedaan ten aanzien van de Arbowet. Hierbij kijk ik tevens naar de aanpassingen die wenselijk worden geacht. Wat betreft de wenselijkheid ten aanzien van het protocol, zal het gesprek met u een belangrijke rol spelen. Omdat u voornamelijk werkzaam bent op een andere locatie, wil ik juist u vragen hoe de veiligheid wordt gewaarborgd op die locatie.

Dit interview zal een open interview zijn. Dat wil zeggen dat ik enkele vragen op papier heb staan die richting geven aan het gesprek. Maar ik ben juist heel erg benieuwd naar wat u mij te vertellen heeft.

Vragen:

Hoofdvragen die richting geven aan het gesprek:

- Zijn er geen voorzieningen aanwezig in het SHD-gebouw met betrekking tot de veiligheid van medewerkers?
- Kent u het veiligheidsprotocol?
- Wordt deze wel eens besproken in team-overleggen?

Afsluiting:

Aangeven wat ik met het interview zal doen:

Naar aanleiding van dit gesprek zal ik een transcript maken van het gesprek. Ik zal alles uittypen. Mocht u het wenselijk vinden kan ik deze naar u mailen. Vervolgens zal ik deze informatie verwerken in het onderzoek. Ik zal uw naam niet vermelden in het onderzoek. U zult anoniem blijven. Ik wil u nogmaals hartelijk bedanken voor uw tijd en uw nuttige informatie. Ik heb genoten van het gesprek.

Hieronder wordt het interview d.d. 27 november jl. met mevr. C uitgewerkt.

Naar aanleiding van het gesprek met dhr. Massar over het SHD-gebouw waar consultants van de afdeling Werk en Inkomen tevens werkzaamheden verrichten, is besloten een gesprek te voeren met een consultant die regelmatig aanwezig is op dat gebouw in het kader van haar werkzaamheden. Telefonisch zijn er enkele vragen gesteld betreffende de veiligheid in het gebouw. De consultant geeft aan het begin van het gesprek aan dat ze niet wil dat haar naam wordt genoteerd. In het interview word zij dan ook genoteerd als consultant (C).

M: Hoi, u spreekt met MerveOzer. Zoals we in ons contact via de mail ook al hebben besproken, wil ik het graag hebben over de veiligheid van medewerkers in het SHD-gebouw. Wat fijn dat u hier even tijd voor wilde vrijmaken.

C: Geen enkel probleem, ik zou het wel fijn vinden als het interview in anonieme context geschiedt. Ik hoop dat dat geen probleem is?

M: Nee, natuurlijk niet. Ik heb begrepen van de dhr. Massar dat er in het SHD-gebouw geen voorzieningen zijn getroffen die de veiligheid van medewerkers waarborgen. Hierbij valt te denken aan deurvergrendeling en alarmknoppen in de spreekkamers.

C: Klopt, deze zijn er niet in het SHD-gebouw. Wel zijn er camera's bij de ingang van het gebouw.

M: Maar hoe gaat u hiermee om ingeval u een afspraak heeft met een agressieve cliënt?

C: Wij moeten onze gesprekken met moeilijke cliënten altijd voeren op het gemeentehuis. Vaak is het vooraf al bekend welke cliënten zorgen voor problemen.

M: Maar vind u dat niet lastig, zou het niet makkelijker zijn als gesprekken ook in het SHD-gebouw gevoerd kunnen worden?

C: Natuurlijk is dit makkelijker. In het gemeentehuis is het vaak druk. Hier is het rustig en altijd wel een spreekkamer vrij. Maar veiligheid gaat natuurlijk voor.

M: Maar dit staat niet in het veiligheidsprotocol is dit binnen de afdeling afgesproken?

C: Dat weet ik eigenlijk niet. Maar het is hier zo ingebakken, dat we eigenlijk allemaal weten dat gesprekken in het gemeentehuis gevoerd moeten worden als we op voorhand al weten dat het gesprek kan escaleren.

M: Kent u het veiligheidsprotocol?

C: Ik weet dat er een veiligheidsprotocol bestaat, maar ik heb hem eigenlijk nooit gelezen. Ik zelf heb tevens ook nooit een agressie-incident meegemaakt, gelukkig. Het is ook niet dat ik me onveilig voel in het SHD-gebouw.

M: Jullie voeren als afdeling wel regelmatig team overleggen, bespreken jullie het protocol dan weleens?

C: Nee, het protocol komt nooit ter sprake. Ik weet ook bijna zeker dat er heel veel collega's zijn die het protocol niet hebben gelezen. Sorry.

M: Dat is duidelijk. U hoeft hier toch geen sorry voor te zeggen. Ik hoop dat er verandering kan komen hierin naar aanleiding van dit onderzoek.

C: Ja, dat is wel goed. Het is natuurlijk van groot belang dat we allemaal veilig onze werkzaamheden en taken kunnen verrichten.

M: Dat vind ik ook. Fijn dat u tijd heeft gemaakt voor dit gesprek.

C: Geen probleem. Ik vond het een leuk gesprek. Je hebt me nu wel nieuwsgierig gemaakt naar het protocol. Ik ga hem lezen.

M: Leuk om te horen, een hele fijne dag nog. Nogmaals bedankt.

C: Jij ook, doei.

M: Daag.

Bijlage 9: Interview Wim Massar

Interviewleidraad

Geïnterviewde:	Wim Massar
Contactgegevens:	w.massar@oss.nl
Datum:	21 november 2017
Begin- en eindtijd:	09.00 – 10.20
Locatie:	Gemeente Oss, spreekkamer

Voorbereiding:

Wie heb ik voor me?

Wim Massar. Dhr. Massar is zowel lid van het interventieteam als lid van het veiligheidsteam. Tevens is hij de oprichter van het veiligheidsprotocol. In samenwerking met Dhr. Te Braak heeft hij het protocol geschreven.

Hoe kom ik in contact?

Binnen de afdeling Werk en Inkomen ben ik geïntroduceerd als stagiaire. De personen die ik ga interviewen weten wie ik ben. Ik stuur via mijn interne e-mail adres binnen de gemeente Oss een e-mail met het verzoek dat ik desbetreffende persoon wil interviewen. Vervolgens wordt er een afspraak ingepland.

Wat is het doel van het interview, wat wil ik van desbetreffende persoon weten?

Als lid van het veiligheidsteam is dhr. Massar degene die wordt opgeroepen ingeval er een incident plaatsvindt. Hierdoor is hij vaak betrokken bij de uitvoering van het protocol. Verder heeft dhr. Massar als lid van het interventieteam grote invloed gehad bij de totstandkoming van het protocol. Ik wil weten wat zijn ervaringen zijn met het protocol. En ondanks het feit hij deze heeft opgesteld ben ik benieuwd wat er toch mis gaat in de uitvoering van het protocol.

Inleiding:

Waarvoor dient het onderzoek, welke onderwerpen zullen aanbod komen?

Ik doe onderzoek naar het veiligheidsprotocol van de gemeente Oss. Ik kijk in dit proces naar de aanpassingen die in het protocol kunnen worden gedaan ten aanzien van de Arbowet. Hierbij kijk ik tevens naar de aanpassingen die wenselijk worden geacht. Wat betreft de wenselijkheid ten aanzien van het protocol, zal het gesprek met u een belangrijke rol spelen. U heeft het protocol opgesteld, ik ben benieuwd naar uw mening over de werking van het protocol in de praktijk.

Dit interview zal een open interview zijn. Dat wil zeggen dat ik enkele vragen op papier heb staan die richting geven aan het gesprek. Maar ik ben juist heel erg benieuwd naar wat u mij te vertellen heeft.

Vragen:

Hoofdvragen die richting geven aan het gesprek:

- Bent u ook aangewezen als preventiemedewerker?
- Consulanten spreken klanten niet aan op hun gedrag, ondanks er duidelijke regels bestaan. Wat is de reden hiervoor?
- Hoe is de meldingsbereidheid onder consulenten?

Afsluiting:

Aangeven wat ik met het interview zal doen:

Naar aanleiding van dit gesprek zal ik een transcript maken van het gesprek. Ik zal alles uittypen. Mocht u het wenselijk vinden kan ik deze naar u mailen. Vervolgens zal ik deze informatie verwerken in het onderzoek. Ik wil u nogmaals hartelijk bedanken voor uw tijd en uw nuttige informatie. Ik heb genoten van het gesprek.

Hieronder wordt het interview d.d. 21 november jl. met dhr. Massar uitgewerkt.

M: Goedemorgen, ik denk dat u al weet waar ik vandaag met u over wil praten. Zoals Henri ook al heeft verteld doe ik een onderzoek naar het veiligheidsprotocol van de gemeente Oss. Ik ben erg benieuwd naar uw visie betreffende het protocol en hoe u denkt over de werking van het protocol in de praktijk. Ik heb begrepen dat u lid bent van het interventieteam, toch?

W: Ja, dat klopt ik ben samen met Henri lid van het interventieteam.

M: Mag ik u dan ook preventiemedewerker noemen?

W: Ja.

M: Is dit hetzelfde? Heeft een lid van het interventieteam en een preventiemedewerker dezelfde taken?

W: Ja, dit mag je samen zien. Voor ons is het één. Ik zelf zie geen verschil. Als er problemen zijn en er wordt op de knop gedrukt, dan komen wij in beeld. Bij problemen moet je denken aan agressie- en geweld incidenten. Dit zijn dan voornamelijk gesprekken die niet lekker gaan. In elk geval kunnen ze ons bellen. Dan leggen ze ons uit wat er gaande is. Wij verwijzen dan direct naar het protocol, want daar staat alles heel duidelijk omschreven. Natuurlijk geven we wel begeleiding.

In gevallen dat het kantje boord is en er dus een mogelijkheid bestaat dat er sprake kan zijn van een strafrechtelijke sanctie, geven we de melder mee dat hij dit voorval in de mail moet zetten. Dan neem ik contact op met de politie over de vraag of we aangifte moeten doen of niet. Als hoofdregel geldt dat we altijd aangifte doen, uiteindelijk beslist de OvJ of er sprake is van een misdrijf.

M: Maar aangifte doen is in principe de laatste fase?

W: Ja, dat klopt. Op het moment dat er op de knop wordt gedrukt kunnen we al zeggen dat er iets aan de hand is. Dan gaat een gesprek met een cliënt niet lekker, of consultants nemen op voorhand contact met ons op met de vraag of ik op de achtergrond wil blijven tijdens het gesprek. Vooral dit laatste gebeurt vaak. Dan blijven wij op de achtergrond en zijn we in de buurt. Het enige wat we doen in zo een geval is kijken naar hoe het gesprek verloopt. We zien vaak al genoeg aan de gezichtsuitdrukking, houding en de setting. Indien nodig springen we in.

M: Ik heb begrepen dat er verplichtingen zijn voor cliënten, zij mogen bijvoorbeeld geen petje op hebben in de spreekkamer. Maar toch gebeurt het weleens. Stel u ziet dit, wat dan?

W: Het is de toon die de muziek maakt. Een consultant kan met een grap duidelijk maken dat het verboden is dat hij of zij een petje draagt tijdens het gesprek. Een pet af is een omgangsregel, daar dient aangehouden te worden. Maar ingeval ze een goed excuus hebben voor het dragen van een pet, weet ik niet of je het dan op de spits moet gaan drijven. Mij is ook weleens gebeurd dat ik pas na 10 minuten beseft heb over dat iemand nog zijn petje op heeft. Dan maak ik een grap en vraag ik of ze alsnog het petje af willen zetten. In de meeste gevallen doen ze dat dan ook.

M: Maar stel nu dat jij in spreekkamer 1 zit met iemand die een pet op heeft en ik loop langs met een cliënt aan wie ik wel heb gevraagd of hij zijn petje af wil zetten. Mijn cliënt ziet dan dat jij wel iemand toelaat met petje, wat dan?

W: Nou, het gesprek dat jij voert met je cliënt gaat dan niet meer over de inhoud, maar gaat over het petje. Dat gebeurt hier vaak. De omgangsnormen worden dan niet nageleefd. Vaak zijn het dezelfde consultants die zich hier niet aan houden. Natuurlijk spreken wij ze hierop

aan. Want dit zijn factoren die zorgen voor agressie. De ene klant raakt gefrustreerd doordat hij wel zijn petje af moet zetten terwijl de ander dit niet hoeft. Frustratie agressie is de meest voorkomende vorm van agressie. 60 tot 70 procent van het geheel is frustratie agressie. Deze dingen staan niet in het protocol, dit zijn de huisregels die nageleefd dienen te worden.

Het is bijvoorbeeld ook verboden om kinderen toe te laten in de spreekkamers op het werkplein van de afdeling Werk en Inkomen. De spreekkamers in de publiekshal zijn openbaar, daar kan het wel maar binnen de afdeling Werk en Inkomen mag het gewoonweg niet. Ook als het echt niet anders kan, het mag niet. Jij bent de professional, ik ben van mening dat er geen goed gesprek gevoerd kan worden met een kind erbij.

Maar nogmaals het is de toon die de muziek maakt. Ik kan jou vragen; "Merve doe die deur effe dicht" of ik zeg; "Merve zou je die deur even dicht willen doen?". Het is gewoon zo verschillend hoe mensen met elkaar omgaan.

M: Maar hier dient die protocol toch voor?

W: Het protocol is gemaakt zodat iedereen weet waar we aan toe zijn, waar we ons aan dienen te houden, zodat iedereen gelijk is. Dat is het uitgangspunt. Ik werk hier al 40 jaar, een ander komt net van de opleiding af. Degene die hier net begint dient dezelfde veiligheid en dezelfde consequenties te hebben als ik. Ik heb meer eelt op mijn ziel, hierdoor kan ik meer hebben dan een ander. Maar ook ik dien me te verlagen tot iemand die hier net binnen komt. Die lat leggen we heel laag in het protocol. Als die lat laag ligt, betekent dat dat iedereen ermee kan werken.

Het is belangrijk dat ook de jongste zich veilig en vrij voelen om te werken binnen de gemeente Oss.

M: Maar even over dat eelt op je ziel, maakt de ervaring van een persoon verschil in de meldingsbereidheid?

W: Ja zeker. Maar ook hier wordt op aangesproken en ingespeeld. Binnen de gemeente Oss is er sprake van een wisselende caseloads. Dat wil zeggen dat cliënten verschillende consultants aangewezen kunnen krijgen. Consultants die hier al tig jaar rondlopen, voeren natuurlijk hele andere gesprekken dan iemand die hier net één jaar werkzaam is. maar op het moment dat de caseload wisselt, moet voor zowel de cliënt als de consultant dezelfde maatstaven gelden. Beide partijen moeten weten wat ze kunnen verwachten. En vaak zit daar een groot verschil in. Maar dit zal altijd blijven, ben ik bang. Het zal jaren duren voordat dit echt is weggewerkt.

M: Hoe wordt er dan toezicht gehouden betreffende de gesprekken die worden gevoerd met cliënten?

W: Nou, ook daar geven Henri en ik begeleiding in. Een van ons is dan zelf aanwezig bij het gesprek. Wij kijken dan hoe het gesprek wordt gevoerd. Het is belangrijk dat de consultant zelf aan de klant kan aangeven dat het gesprek niet lekker loopt. Het is goed om te benoemen wat je ziet en wat je voelt en dit te vertellen aan de cliënt. Dan vraag je de cliënt tevens of het gesprek op een andere toon gevoerd kan worden. Wij kijken dus of de consultant begrip kan tonen, het gedrag en de bezwaren kan benoemen en indien nodig op tijd het gesprek kan afkappen.

Ik vind het belangrijk dat de cliënt het gevoel heeft dat hij of zij gehoord wordt door de consultant. Dan zit je namelijk op een gelijke niveau met je cliënt. Ingeval er een beslissing genomen dient te worden, is er natuurlijk wel sprake van een niveau verschil. Maar de

consulent is de professional, die dient zich op deze manier te kunnen opstellen. Ik vind dat we wel het een en het ander mogen verwachten van een professional.

Indien een consulent een gesprek niet aankan of niet aandurft, is het ook helemaal niet erg dat diegene dit aangeeft. Kan kunnen we dit bespreken. Dat is verder niet erg, er wordt dan ook een verwijt gemaakt.

M: Het benoemen van gedrag en de professionaliteit van de consulent wordt gestimuleerd door middel van trainingen en voorlichtingen, toch?

W: Ja, klopt dat is wel de bedoeling en de strekking van de trainingen. De trainingen worden één keer per jaar aangeboden. Er zijn plannen om dit vaker aan te bieden, maar dat is op dit moment financieel niet haalbaar. Ook is hier in sommige gevallen geen tijd voor, het werk dient natuurlijk ook verricht te worden namelijk. De trainingen zijn niet verplicht, mensen moeten zelf aanmelden voor een training. Maar stel je doet dit niet en krijgt toch te maken met een incident, dan spreken we die personen hier wel op aan. Daarmee hopen we dat ze in de toekomst wel aanleiding hebben om zich aan te melden voor een training. Het feit dat we iemand hierop aanspreken, wil niet zeggen dat we ze een verwijt maken. Ook helpen we ze in zo een geval natuurlijk gewoon verder. Tevens bieden wij het agressieprotocol aan, wij hopen dan dat iedereen deze dan ook daadwerkelijk leest. Wanneer er een voorval is, dan krijgen wij dit in de meeste gevallen te horen, want Jan en alleman gaat hierover praten. Het is goed dat mensen dit onderling bespreken, want dat is een soort evaluatie en een vorm van stoom afblazen.

M: Hoe zorgen jullie dan dat er een melding wordt gemaakt?

W: Als mensen onderling gaan praten, dan krijgen wij het ook te horen. Wij vragen dan door. Of ze komen zelf naar Henri of mij. Wij zeggen dan dat ze een melding moeten maken, ook ingeval er sprake is van een kleine agressiemelding. Want een klein voorval kan later leiden tot een groot voorval. Ingeval een consulent een gesprek beëindigd, wil dat zeggen dat de consulent niet verder wil gaan met de dienstverlening. In zo een geval zoeken wij dan contact op met desbetreffende cliënt. We maken de cliënt dan duidelijk dat er regels gelden betreffende de omgang en dat er consequenties zijn verbonden aan het gedrag. Vaak is zo een gesprek met de cliënt al voldoende.

Weetje, Henri en ik nemen verder geen beslissingen. Inhoudelijk hebben Henri en ik geen verstand van zaken. Het gaat het juist puur om dat iedereen zijn eigen ding kan doen, zonder beïnvloed te worden door een onveilig gevoel. Er dient een vervolgens een afspraak te worden gemaakt met de consulent en de cliënt voor een tweede gesprek. Het is dan de bedoeling dat of Henri of ik aanwezig ben bij dat gesprek. Ik ben dan een bewaker van het gesprek. Zo kan ik de cliënt en de consulent in de gaten houden. En kijken of de afspraken, die we hebben gemaakt met de cliënt in het ordegesprek, worden nageleefd.

M: Maar dan richten jullie je dus vooral op de cliënt, richt u zich ook tot de consulent?

W: Ja, ik ga ook in gesprek met de consulent. Dan vraag ik wat de reden is van hetgeen wat fout is gegaan. Zo kunnen we ervan leren en nadenken over hoe we daarmee om moeten gaan. Wanneer het gedrag zo erg is, kunnen we een overweging maken over of we de dienstverlening gaan staken. In zo een geval kan het zelfs zover gaan dat de vuilcontainers van desbetreffende cliënt niet worden opgehaald. Het is fijn dat je weet dat de achterban hoe dan ook achter je staat. De burgemeester heeft namelijk ingestemd hiermee.

M: Maar het kan ook zo zijn dat er misschien wel helemaal geen sprake is geweest van agressie tegen de ambtenaar.

W: Klopt. Zoals ik al zei, ik ga nooit in op inhoud. Ik hoor in alle tijden het gesprek van de consulent en van de cliënt. Dan ga ik na over wat is waar. Ik kijk wat de consulent verkeerd heeft gedaan, daar leren we immers van. En het kan zo zijn dat de cliënt gefrustreerd is door het gedrag van de consulent en dat de agressie is veroorzaakt door de frustratie. In zo een geval spreken we de consulent hierop aan. Ik geef de consulent hier advies over, maar ik maak absoluut geen verwijt. Wanneer we een verwijt maken, dan zullen ze de volgende keer geen melding maken en niet durven aangeven dat ze zich onveilig voelen.

M: Even terug op die meldingsbereidheid, denkt u dat iedereen een melding maakt?

W: Ik kom weer terug op dat eelt op je ziel hebben. De een heeft meer eelt op zijn ziel dan de ander. Het is daarom van belang dat die lat laag ligt. Natuurlijk bestaat er een verschil met iemand die ervaring heeft in het voeren van gesprekken dan de ander die nauwelijks ervaring heeft. De meldingsbereidheid ligt echt bij de persoon zelf. Kijk, vroeger heerste er binnen de politie bijvoorbeeld een machomentaliteit. Huilen mag niet, maar gelukkig is dat wel. Het is gewoon belangrijk dat we zorgen dat het rugzakje leeg blijft. Mensen moeten het gevoel hebben dat daaraan wordt gewerkt. Consulenten mogen niet bang zijn. Want als ze elke keer weer zware bagage stoppen in dat rugzakje dan vallen ze binnen de kortste keren achterover. Het is gewoon heel belangrijk dat medewerkers het gevoel hebben dat ze hun hart hebben kunnen luchten en dat ze dat zware bagage kwijt zijn.

M: Dat is natuurlijk de Arbokant van het verhaal. Hoe gaat de gemeente hier mee om? Dat men zich onveilig voelt kan leiden tot PSA, hoe houdt de gemeente hier rekening mee?

W: Tegenwoordig heerst er een andere cultuur. Een cultuur waarin dit veel sneller wordt besproken. Er loopt hier veel jeugd rond, jeugd is mondiger. Ze zullen het sneller op het bordje van de werkgever schuiven.

Maar natuurlijk zorgen we ervoor dat er nazorg is. Als eerste vorm van nazorg zorgen we ervoor dat er een praatje wordt gemaakt met de melder van agressie. Een kop koffie en de vraag; "hoe gaat het nu met je?" doet wonderen. Ingeval er sprake is van een strafzaak, zorgen we ervoor dat wij deze volgen en degene op de hoogte houden. Wij krijgen niet direct alles te horen, maar in de meeste gevallen krijgen we wel signalen. In zo een geval adviseren we personen dat ze naar een psycholoog moeten. Ze kunnen naar de bedrijfsarts of een vertrouwenspersoon. Die mogelijkheden zijn er allemaal.

Het is verder belangrijk dat de leidinggevende weet wat er speelt onder zijn personeel. Maar vergeet niet dat de baas af kan schrikken. Dus opvang door je collega's is vaak effectiever dan opgevangen worden door je leidinggevende. Ik maak bijvoorbeeld geen melding bij de leidinggevende wanneer iemand een melding maakt bij mij ingeval agressie. Ik vind dat de leidinggevende zich zelf moet mengen in het proces. Hij kan namelijk ook kijken in het dossier van agressiemeldingen. Verder vind ik het aan de consulent zelf om een melding te maken bij zijn of haar leidinggevende, misschien wil die dat helemaal niet. Het is niet mijn taak, vind ik. Misschien zeg ik nu iets wat niet kan, maar dat vind ik gewoon.

M: Even voor de duidelijkheid. Henri en u zijn leden van het interventieteam en het veiligheidsteam. Het veiligheidsteam bestaat uit ongeveer 12 tot 14 personen. Zij komen in aanmerking met een melding ingeval er een knop wordt ingedrukt in een spreekkamer. Zij krijgen dan een melding en komen vervolgens polshoogte nemen, klopt dit?

W: Ja, klopt. Henri en ik zijn natuurlijk niet altijd aanwezig. Het is belangrijk dat het veiligheidsteam er is om te zorgen voor massa. Ingeval er een knop in de spreekkamer wordt ingedrukt, wordt het gesprek gestaakt en een nieuwe afspraak gemaakt. In uiterste gevallen wordt 112 gebeld.

De gastvrouw van het gemeente huis kan vorderen dat een bezoeker het gebouw verlaat. Dit is een officiële vordering. De gastvrouw vordert twee maal, de derde keer wordt de vordering gedaan in het bijzijn van de politie. Bij twee maal vorderen is er al sprake van lokaal vredebreuk, maar een derde vordering in het bijzijn van de politie leidt tot aanhouding.

We hebben hele goeie afspraken met de politie. Het is de bedoeling dat de bezoeker in kwestie wordt aangehouden en dat er een aangifte wordt gedaan. Maar soms loopt dit in de praktijk anders. Maar dit heeft te maken met hoe de agenten hun taken verrichten. We willen voorkomen dat de politie wordt gebruikt als uitsmijters van het gemeente huis. Het is gewoon de bedoeling dat bezoekers en cliënten door hebben dat wij wel degelijk actie ondernemen.

M: Dit staat ook allemaal in het veiligheidsprotocol, maar denkt u dat iedereen zich bewust is van het protocol?

W: Dat is zo lastig, het wordt aangeboden als iemand hier in dienst treedt. Daarna zal het ongetwijfeld wegzakken, dat is jammer. Om te voorkomen dat het wegzakt kan er regelmatig een promotiepraatje gevoerd kunnen worden. Eens per afdeling zijn er weleens opendagen geregeld. Het is dan de bedoeling dat men laat zien waar hij zich mee bezig houdt. Wij als veiligheidsteam promoten op deze dagen het veiligheidsprotocol. Dan hebben we een fijn gesprek en zie je dat collega's er wel degelijk over praten. Zo krijg je natuurlijk een besef over de inhoud. Ik denk dat veel collega's weten dat er een veiligheidsprotocol bestaat, maar inhoudelijk weten ze er niet veel van af ben ik bang.

M: Heeft u hier een ideaalbeeld van? Hoe zou iedereen dat besef kunnen krijgen?

W: Ik denk dat het echt wel meer gepromoot kan worden. We hebben een intern internetsysteem, namelijk intranet. Daar komt altijd van alles op. Het veiligheidsprotocol is ook te vinden via intranet, maar er zou een pop-up gemaakt kunnen worden die de aandacht trekt en verwijst naar het protocol. Mensen zullen hier sneller op klikken. Dit zal de interesse wekken.

Verder is het goed om per afdeling regelmatig casussen met betrekking tot agressie te bespreken, dit is een vorm van evaluatie. Binnen de afdeling Werk en Inkomen worden regelmatig team overleggen gevoerd, het veiligheidsprotocol zou kunnen worden opgenomen als een vast agendapuntje.

Kijk Henri en ik zijn de twee aanspreekpunten. Ingeval er een probleem is, weten ze dat ze ons moeten aanspreken. Daar moet echt uitbreiding inkomen.

M: Dus het interventieteam zou moeten bestaan uit meerdere personen?

W: Ja, per afdeling kan er een persoon worden aangewezen. Die kan de werknemers binnen de afdeling aanspreken op huisregels. Om even terug te komen op dat petje. Collega's zien dit ook van elkaar. Als iemand ziet dat er een consulent is geweest die de cliënt niet heeft aangesproken op het petje, komen ze dit bij ons melden. Bij Henri of bij mij. Maar het is toch beter als ze elkaar hierop aanspreken. Het is juist goed als collega's elkaar onderling corrigeren. Wij hebben de naam als gemeente politie gekregen, maar dat is niet de bedoeling.

M: Maar jullie hebben het veiligheidsprotocol dus op eigen initiatief tot stand gebracht?

W: Henri en ik zijn hier inderdaad mee begonnen. Officieel moest de leidinggevende agressie- en geweld incidenten opvangen. Maar wij hebben al snel gemerkt dat dit afschrikt. Tevens werd er dan in het ordegesprek met de cliënt gesproken over de inhoud, de leidinggevende heeft immers wel verstand van zaken. Dat betekent dus dat de cliënt niet werd aangesproken op het gedrag. Dat kan echt niet. Zo hebben wij besloten een veiligheidsprotocol tot stand te

brengen. In de praktijk zagen we dat er problemen waren wat betreft de veiligheid van de medewerkers.

Ik vind dat veiligheid van iedereen is, maar op dit moment kan hier nog niet over gesproken worden. Wij hebben bijvoorbeeld nog een gebouw waar consultants van Werk en Inkomen werkzaamheden verrichten, het SHD gebouw bijvoorbeeld. Hier zijn er geen alarmknoppen in de spreekkamers. Ook zijn wij daar niet aanwezig. Dat vind ik echt van de zotte. De leidinggevende vindt dit verder geen probleem. En wat betreft camerabewaking, vind ik het al te laat. Achteraf terugkijken wie een collega in elkaar heeft getimmerd heeft toch geen zin? Vaak wordt dan ook geen melding gemaakt als er iets gebeurd in het SHD gebouw. Ik denk dat dit gemakzucht is, of misschien wel dat mensen bang zijn voor de consequenties en de procedure die men dient te lopen.

M: Aan het begin van het gesprek heb ik al gevraagd of u en Henri beide preventiemedewerkers zijn? Een organisatie dient op grond van de Arbowet preventiemedewerkers aan te wijzen, zijn jullie dat dan?

W: Nou ik denk dat dat erin is geslopen omdat wij ons hier voornamelijk mee bezig houden. Op papier is alles gedekt, maar in de praktijk lopen we tegen problemen aan. Het is belangrijk dat elke medewerker zich veilig voelt en zo min mogelijk wordt geconfronteerd met agressie en geweld ten tijde van het verrichten van werkzaamheden.

M: Duidelijk. Ik vond het een erg interessant gesprek. Ik hoop dat u dit ook zo heeft ervaren. Wilt u verder nog iets kwijt?

W: Ik vond het ook een erg leuk gesprek. Ik ben benieuwd naar het resultaat. Mocht je nog iets te binnen schieten dan weet je me te vinden. Je kan me natuurlijk ook altijd mailen. Ik hoop dat je verder in je onderzoek komt naar aanleiding van het gesprek. Jij bedankt.

M: Dat zal ik zeker doen, ik zal u ook op de hoogte houden. Nogmaals bedankt voor uw tijd.

Bijlage 10: Veiligheidsprotocol

Protocol Veilige Dienstverlening

Mei, 2017

Inleiding en leeswijzer

Het laatste protocol van de gemeente Oss, Protocol Orde en Veiligheid, is in 2008 geschreven. Sindsdien is er veel gebeurd. Het gemeentehuis is veranderd. Er zijn veel nieuwe medewerkers aan het werk gegaan. Er zijn medewerkers vertrokken. De taken van de gemeente zijn veranderd. De samenleving verandert. Maar nog veel belangrijker: inzichten over wat een veilige dienstverlening inhoudt zijn scherper geworden. Er worden andere eisen gesteld. Er zijn nieuwe faciliteiten beschikbaar. En het laatste protocol was sterk gericht op Werk en Inkomen, de voormalige sociale dienst.

De strekking en de visie van het oude protocol blijven hetzelfde. De gemeente Oss wil dat burgers en medewerkers gebruik kunnen maken van een veilige dienstverlening. Agressie wordt niet getolereerd. Mensen die overlast veroorzaken worden door ons aangesproken. En iedere medewerker is verantwoordelijk voor een veilige dienstverlening.

Een veilige dienstverlening richt zich op een groot aantal onderwerpen. Welke visie heeft de gemeente Oss over veiligheid? Welke faciliteiten heeft de gemeente voor een veilige dienstverlening? Welke mensen zijn verantwoordelijk? Welke maatregelen worden genomen? Wat kun je als medewerker zelf doen om een veilige dienstverlening mogelijk te maken? In dit protocol wordt beschreven hoe de gemeente Oss de veiligheid wil waarborgen.

Leeswijzer

- Inleiding **3**

In de inleiding wordt, aan de hand van een aantal vragen, het hoe en waarom van dit protocol uitgelegd.

1. Wie is verantwoordelijk voor de veiligheid? **8**

In dit hoofdstuk wordt een opsomming gegeven van de mensen en taken die voor de veiligheid verantwoordelijk zijn.

2. Hoe kan ik handelen bij overlast en welke faciliteiten zijn er? **10**

In dit gedeelte wordt een overzicht gegeven wat je kunt doen indien er sprake is van overlast of wanneer je verwacht dat er overlast wordt veroorzaakt. Ook is er aandacht voor de faciliteiten, zoals de alarmknoppen.

3. Welke maatregelen worden genomen? **12**

In dit onderdeel wordt opgesomd welke maatregelen er kunnen worden genomen als er sprake is van overlast.

4. Veiligheid en huisbezoeken.

15

Omdat onze dienstverlening steeds vaker bij mensen thuis plaatsvindt, wordt in dit hoofdstuk afzonderlijk aandacht besteed aan de veiligheid tijdens huisbezoeken.

5. Nazorg en materiele schade.

17

Het opvangen en mensen die slachtoffer zijn van agressie is belangrijk. Ook het vergoeden van eventueel schade hoort bij een goede nazorg. In dit hoofdstuk wordt dit beschreven.

6. Informatie, scholing en versterking vaardigheden.

18

In dit hoofdstuk een beschrijving van de informatie die over veiligheid periodiek zal worden verstrekt. Ook aandacht voor de scholing van medewerkers.

7. Meer weten en wat kan ik zelf doen?

19

Meer algemene informatie over het thema veiligheid bij de overheid. En de vraag wat je nog meer zelf kunt doen?

Bijlage

Belangrijke telefoonnummers

Inleiding:

A. Waarom een protocol voor een veilige dienstverlening?

De gemeente Oss wil dat iedere medewerker, ongeacht het soort aanstelling veilig, zonder iedere vorm van oneigenlijke beïnvloeding of overlast, kan werken. Medewerkers van de gemeente Oss nemen besluiten. Zij proberen burgers van de gemeente Oss zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daarbij is veiligheid een voorwaarde. Besluiten die op basis van oneigenlijke beïnvloeding of overlast tot stand komen, zijn niet geldig. Het zorgen voor een veilige dienstverlening draagt bij aan een integere dienstverlening.

Ook iedere bezoeker van het gemeentehuis heeft recht op een veilige dienstverlening. En mag erop kunnen rekenen dat het veilig is in het gebouw. Of op andere plaatsen waar de dienstverlening wordt aangeboden. De gemeente is dus verplicht voor de veiligheid van bezoekers en medewerkers te zorgen. Denk ook aan de Arbowet.

Gelukkig verlopen verreweg de meeste contacten met de burgers van de gemeente Oss goed. Het gemeentehuis is een huis waar iedere gast welkom is. Waar iedere gast recht heeft op een correcte bejegening. En medewerkers van de gemeente Oss mogen er ook op vertrouwen dat de bezoekers met alle goede bedoelingen naar het gemeentehuis komen. Het protocol is vooral ook daarom geschreven. En soms gaat het helaas niet goed. Voor deze uitzondering is dit protocol.

B. Hoe wordt de veiligheid bedreigd?

Agressie - verbaal en non-verbaal - is de opvallendste bedreiging van de veiligheid. Schreeuwen, schelden, beledigen, bedreigen enzovoorts. Dergelijke vormen van agressie komen voor. Maar de veiligheid kan ook in het gedrang komen omdat iemand weigert aanwijzingen van de medewerkers van de gemeente Oss op te volgen. Soms is het heel subtiel. Of wanneer iemand onder invloed van middelen, zoals alcohol, het gemeentehuis wil bezoeken. Of wanneer iemand overlast veroorzaakt door luidruchtig in de publiekshal te bellen. Ook medewerkers van de gemeente Oss kunnen bijdragen aan een onveilig gevoel, bijvoorbeeld wanneer afspraken die in dit protocol staan beschreven niet worden nageleefd. Daarom is het belangrijk dat iedere medewerker dit protocol leest. Overlast is, kortom, iedere vorm van gedrag dat onrust teweegbrengt bij medewerkers en bezoekers van de gemeente Oss. Dat kan bewust of onbewust. Het brengt de veiligheid in gevaar.

C. Hoe merk je wanneer de veiligheid wordt bedreigd?

Dit lijkt een makkelijke vraag. Maar het is het niet. Iedereen heeft eigen normen en waarden. Wat voor de een bedreigend is, is dat voor een ander niet. Dat maakt het afspreken van regels over veiligheid lastig. Dit protocol wil grenzen aangeven, maar ook bijdragen aan een permanente discussie over veiligheid. Veiligheid moet worden geïntegreerd in ons werk. Door scholing, het bespreken van casussen en het verzorgen van workshops moet deze discussie voor de medewerkers concreet worden.

D. Welke soorten overlast zijn er?

Globaal onderscheiden we drie soorten overlast:

- instrumentele overlast:

Hierbij wordt de agressie bewust ingezet om bijvoorbeeld een besluit te beïnvloeden of om iemand te spreken. Heel bewust wordt bijvoorbeeld onrust gekweekt waarmee de dienstverlening naar de hand wordt gezet.

- overlast door frustratie

We werken soms met complexe regelingen. Niet iedereen begrijpt dat. Of kan dat begrijpen. Soms moet men lang wachten. Soms houdt de gemeente zich niet aan afspraken. Dit leidt soms tot boosheid, woede.

- Overlast door psychische problemen

Agressie of overlast kan ook het gevolg zijn van een persoonlijkheidsstoornis. Daar kan niemand direct wat aan doen.

Het is van belang dat we de vormen van overlast weten te herkennen. Dat is van belang voor de maatregelen en afspraken die worden gemaakt. Als onrust bewust wordt ingezet dan leidt dat tot andere maatregelen dan wanneer er sprake is van frustratie.

E. Waar komt overlast voor?

Overal. Medewerkers van de gemeente kunnen in de spreekkamer met bedreigingen worden geconfronteerd. Tijdens huisbezoeken. Op straat. Via de telefoon. Schriftelijk. Op de sociale media. Enzovoort. Ook privé kunnen mensen last krijgen met overlast omdat ze bij de gemeente werken. In dit protocol wordt daarom ook aandacht besteed aan omstandigheden buiten het gemeentehuis, bijvoorbeeld bij huisbezoeken.

Maar een onderscheid tussen het gemeentehuis en buiten het gemeentehuis is voor de strekking van het protocol minder belangrijk. Een parkeerwachter die lastig wordt gevallen verdient dezelfde bescherming. En krijgt daarvoor ook andere faciliteiten. Maar het principe blijft hetzelfde.

F. Wat hebben de inwoners of instellingen van de gemeente Oss aan dit protocol?

Zoals gezegd, het is de plicht ervoor te zorgen dat burgers zich veilig kunnen voelen in het gemeentehuis of als ze, bijvoorbeeld in hun woonwijk, te maken hebben met medewerkers van de gemeente Oss. Maar ook dat burgers zich veilig voelen als de gemeente samen met andere instanties wettelijke taken uitvoeren. Denk bijvoorbeeld aan (verplichte) deelname aan re-integratie. De gemeente heeft in voorkomende gevallen de verplichting dat ook op andere locaties de veiligheid wordt gewaarborgd.

G. En wat staat er dan in dit protocol?

In dit protocol staat beschreven welke faciliteiten de gemeente gebruikt om veiligheid te waarborgen. Hoe meld je overlast? En wat gebeurt er dan? Welke mensen houden zich rechtstreeks met veiligheid bezig? Ook staat beschreven welke maatregelen voor de dienstverlening worden genomen wanneer veiligheid in het gedrang is. Maar ook hoe je advies kunt inwinnen wanneer je overlast verwacht. En wat we doen met nazorg? En welke huisregels zijn er? Heel veel dus... Maar vooral kan er worden gelezen hoe iedereen een bijdrage kan leveren aan een veilige dienstverlening voor de burgers en medewerkers van de gemeente Oss.

H. Wat zijn dan de huisregels van de gemeente Oss?

Wij zijn zuinig op onze bezoekers en onze medewerkers. Dat uit zich ook in de regels. We geven geen opsommingen van wat wel of niet mag. Maar basis voor dit protocol zijn twee regels:

- A. Burgers kunnen ongestoord gebruikmaken van de dienstverlening en medewerkers kunnen ongestoord deze dienstverlening uitvoeren.
- B. Volg aanwijzingen van de medewerkers altijd op.

I. Wat heeft de gemeente Oss al gedaan?

De gemeente Oss heeft aan dit thema veel aandacht besteed. De bijeenkomsten Veilige Publieke Taak zijn bezocht. We doen mee aan de werkgroep "Veilige en Integere Dienstverlening" van Divosa. We hebben workshops gegeven aan lagere scholen over onze aanpak. We hebben scholingen georganiseerd. We hebben stagiaires gehad van de Hbo-opleiding voor veiligheid. We hebben afspraken met de politie over uiteenlopende onderwerpen. Maar veiligheid vraagt blijvend aandacht. De taken van de gemeente veranderen. En ook de blik van de burger op de gemeente verandert.

De spreekkamers zijn uitgerust met alarmknoppen. De deuren van de spreekkamers kunnen in acute situaties worden vergrendeld. Er is een team van mensen die bij alarmmeldingen kan ingrijpen. Parkeerwachters hebben een alarmknop waarmee ze in

contact staan met de meldkamer van de politie. Het gemeentehuis heeft camerabewaking.

Maar ook faciliteiten vragen blijvend aandacht. Technische vernieuwingen maken het bijvoorbeeld mogelijk om na te denken over het op afstand beluisteren van hele lastige gesprekken. De gemeente Oss probeert deze vernieuwingen te volgen en, als daartoe aanleiding is, toe te passen op onze dienstverlening. Daarbij moet altijd worden bedacht dat deze eventuele maatregelen niet al te zeer ingrijpen in onze dienstverlening. De uitzonderingen mogen geen onevenredige invloed krijgen. Het waarborgen van de privacy, bijvoorbeeld, hoort ook bij een veilige dienstverlening.

J. ...en als ik vragen heb over dit protocol?

Stel ze dan gerust. In het protocol staan in de bijlage namen van medewerkers. Die mag je altijd benaderen. Kritiek en opmerkingen zijn altijd welkom. Dit protocol biedt wellicht niet het antwoord op alle vragen. Maar biedt wel de mogelijkheid deze te stellen.

1. Wie is verantwoordelijk voor de veiligheid?

Iedere medewerker van de gemeente Oss is verantwoordelijk voor wat er binnen en buiten het gemeentehuis rond de dienstverlening gebeurt. Je voert altijd zelf de regie over de dienstverlening. Iedereen moet dus alert zijn op signalen die een veilige dienstverlening in gevaar brengen. En iedereen moet weten welke handelingen er verricht moeten worden indien er sprake is van (mogelijke) overlast. Je hebt het recht je te bemoeien met omstandigheden die de veiligheid in gevaar kunnen brengen. Je hebt de zelfs de plicht een bijdrage te leveren aan de veiligheid in onze dienstverlening. Een correcte omgang met de burger en het goed uitvoeren van de dienstverlening zijn cruciaal voor een veilige dienstverlening.

Naast de gezamenlijke verantwoordelijkheid is een aantal mensen in het gemeentehuis specifiek verantwoordelijk voor de veiligheid. Deze personen worden ingeschakeld bij (verwachte) incidenten.

A. Hoofd Servicecentrum

- Eindverantwoordelijk voor veiligheid;
- Zorgt voor actualiteit protocol;
- Rapporteert jaarlijks over veiligheid aan de gemeente;
- Zorgt voor adequate bezetting c.q. aanwezigheid;
- Adviseert over veiligheid in de gemeente aan MT en ARBO-functionaris;
- Informeert gemeentesecretaris en beleidsadviseur veiligheid bij (ernstige) incidenten;
- Zorgt voor de scholing;
- Zorgt voor faciliteiten die veiligheid waarborgen (alarmknoppen, telefonie);
- Zorgt voor administratie van meldingen;
- Zit het Veiligheidsteam voor.

B. Veiligheidsteam

- Is samengesteld uit een aantal medewerkers van de gemeente Oss dat periodiek overleg voert over "veiligheid";
- Team heeft minimaal een keer per kwartaal een overleg.

C. Leden Interventieteam Veiligheid

- Nemen meldingen over (verwachte) incidenten in behandeling;
- Intervenieren bij incidenten;
- Voeren (orde-)gesprekken met burgers die overlast hebben veroorzaakt;
- Nemen maatregelen tegen personen die orde hebben verstoord (bijvoorbeeld opschorten dienstverlening, meldingen, aangifte);
- Adviseren leidinggevende over voortgang dienstverlening;
- Zorgen voor nazorg;
- Wonen rechtszittingen bij wanneer er aangifte is gedaan;

- Onderhouden contacten met de politie;
- Verzorgen introductie protocol voor nieuwe medewerkers;
- Nemen deel aan het overleg Veiligheidsteam.

D. Gastvrouw / Gastheer Publiekshal

- Is eerste aanspreekpunt voor veiligheid in de publieke ruimte van het gemeentehuis;
- Geeft direct aanwijzingen wanneer er sprake is van overlast in de publieke ruimte;
- Neemt deel aan het overleg Veiligheidsteam.

E. Helpdesk voor telefonische meldingen

- Neemt telefonische meldingen over (verwachte) overlast in behandeling;
- Informeert (alarmeert) aan de hand van de meldingen de leden van het Interventieteam en de gastvrouw / gastheer.

F. BHV - Ploegleiders

- Worden gealarmeerd bij acute meldingen van overlast, via alarmknoppen of via de Helpdesk;
- Leveren een bijdrage aan het herstellen van de rust in het gemeentehuis en vangt mogelijke omstanders op.

In de volgende hoofdstukken worden deze taken en beschreven maatregelen nader toegelicht.

In de bijlage van dit protocol staan de namen en telefoonnummers van de mensen die deze taken uitvoeren.

2. Hoe kan ik handelen bij (verwachte) overlast en welke faciliteiten zijn er?

Belangrijk is dat mogelijke overlast altijd wordt gemeld. Daarmee wordt de veiligheid gewaarborgd. Ook van andere medewerkers en bezoekers. Aan de hand van deze meldingen kunnen maatregelen worden genomen. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen verwachte overlast en acute overlast.

A. Hoe te handelen bij verwachte overlast?

Hierbij kan worden gedacht aan het moeten voeren van "slecht nieuws"-gesprekken waarvoor een burger is uitgenodigd. Of dat er in het (recente) verleden eerder problemen waren met een burger. Kortom, bij het uitvoeren van de dienstverlening is het niet uitgesloten dat er mogelijk sprake kan zijn van overlast.

Meld deze verwachte overlast via agressiemeldingen@oss.nl. Omschrijf kort wat de reden is van het contact met de burger. Vervolgens wordt er door een lid van het Interventieteam binnen 48 uur contact opgenomen en wordt de situatie besproken. Er kunnen dan maatregelen voor het waarborgen van de veiligheid worden genomen. Een maatregel kan zijn dat een lid van het Interventieteam aanwezig is bij het gesprek. Ook

kan er advies worden gegeven over plaats en tijdstip van het gesprek. Of de politie op voorhand wordt geïnformeerd. Enzovoorts.

B. Hoe te handelen bij acute overlast.

Acute overlast kan overal voorkomen. In de publiekshal, in de spreekkamer, via de telefoon of via internet.

- Acute overlast in de publiekshal

De receptie van de publiekshal is voorzien van een alarmknop. De gastvrouw / gastheer beschikt over een telefoon met een alarmknop. Ook de bodes beschikken over een alarmknop in de publiekshal. Deze knoppen worden geactiveerd indien er sprake is van acute overlast in de publiekshal.

- Acute overlast in de spreekkamer

De spreekkamers in de publiekshal en bij WIZ-plein zijn voorzien van alarmknoppen. Activeer dit alarm indien de veiligheid (van anderen) in het geding is of wanneer de dienstverlening niet meer regulier kan worden uitgevoerd. Zodra deze knop wordt ingedrukt, krijgen de ploegleiders van de BHV en het Interventieteam een melding via de telefoon en gaan naar de locatie van de melding. De melding maakt zichtbaar waar de overlast plaatsvindt.

De besloten spreekkamers van de publiekshal en WIZ-plein zijn daarnaast voorzien van een knop voor een deurvergrendeling. Activeer deze knop en na het verlaten van de spreekkamer wordt de deur tot het gesloten gedeelte van het gemeentehuis vergrendeld. Bij acute overlast mag de spreekkamer op deze manier worden verlaten.

- Acute overlast door de telefoon

Iemand veroorzaakt telefonisch overlast. Of dreigt naar het gemeentehuis te komen om verhaal te halen. Bel dan 9666. Geef kort en bondig zoveel mogelijk relevante informatie - vooral over de persoon. De Helpdesk verspreidt vervolgens deze melding. De gastvrouw/gastheer van het gemeentehuis en de receptie van het gemeentehuis worden in ieder geval op de hoogte gesteld.

- Acute overlast via sociale media

Deze overlast kan bijvoorbeeld plaatsvinden via het officiële Twitteraccount van de gemeente, maar ook privé kunnen mensen last hebben van overlast. Meld deze vorm van overlast via agressiemeldingen@oss.nl.

- Niet direct betrokken, toch melden?

Iedereen is verantwoordelijk voor de veiligheid. Er kunnen daarom nooit "te veel" meldingen worden gedaan. Iedereen heeft het recht mogelijke overlast te melden ook al

ervaart een andere collega dat niet als overlast. Pas aan de hand van meldingen kunnen we gezamenlijk veiligheid vormgeven. Stel dat je vindt dat het te luidruchtig is in een spreekkamer, dan mag dat altijd kenbaar worden gemaakt of worden gemeld.

- Het goede voorbeeld

Het gemeentehuis bestaat uit een gesloten en een open ruimte. De besloten ruimte is alleen toegankelijk voor medewerkers van de gemeente Oss. Draag daarom het toegangspasje van de gemeente zichtbaar voor iedereen. En neem niet "zomaar" iemand mee naar het besloten gedeelte. Gasten worden ontvangen in de publiekshal. Gasten worden altijd onder begeleiding van de medewerker door het besloten gedeelte van het gemeentehuis worden begeleid.

3. Welke maatregelen kunnen er worden genomen?

Aan de hand van een melding kan er een aantal maatregelen worden genomen. Uiteraard speelt de aard van de melding daarbij een rol. Maar ook van belang is de aard van de overlast. Het nemen van een maatregel is daarom geen standaardprocedure. Hieronder volgt een overzicht van maatregelen of adviezen die kunnen worden gegeven. Deze maatregelen of adviezen worden gegeven door een lid van het Interventieteam. Indien er een melding wordt gedaan wordt binnen 48 uur een maatregel genomen of een advies verstrekt. Bij acute meldingen wordt er zo spoedig mogelijk actie ondernomen.

- Zelf corrigeren

Mogelijk kan de overlast het beste worden aangepakt door zelf met de veroorzaker van de overlast in gesprek te gaan. De vraag wat je zelf kunt doen, staat altijd centraal. Dit werkt het beste wanneer er sprake is van frustratieagressie. Hierbij kan een lid van het Interventieteam behulpzaam zijn. Scholing van medewerkers besteedt aan dit onderwerp de meeste aandacht.

- Interventie bij een acute melding

Een lid van het Interventieteam grijpt bij een acute situatie zo spoedig mogelijk in. Volg aanwijzingen daarom altijd op. Geprobeerd wordt de situatie te stabiliseren en omstanders in veiligheid te brengen.

- Vorderen verlaten gebouw

Indien een bezoeker van het gemeentehuis gevraagd wordt het gebouw te verlaten dan wordt deze vordering in het bijzijn van minimaal een medewerker van de gemeente Oss gedaan. Leden van het Interventieteam, de gastheer/gastvrouw en de ploegleiders BHV hebben de bevoegdheid tot het vorderen. Indien aan deze vordering geen gehoor wordt gegeven dan wordt de politie geïnformeerd. De politie vordert wederom de bezoeker het gebouw te verlaten. Indien daar geen gehoor aan wordt gegeven wordt aangifte gedaan wegens lokaalvredebreuk.

- Ordegesprek

Als de ordeverstoring zodanig ernstig is geweest dat de dienstverlening niet meer kan worden voortgezet dan wordt met de veroorzaker van de overlast binnen 48 uur een ordegesprek gevoerd. In dat gesprek moet duidelijk worden of en hoe de dienstverlening kan worden voortgezet. De veroorzaker van de overlast moet een veilige dienstverlening garanderen. Deze maatregel wordt voornamelijk toegepast bij instrumentele verstoring van de orde.

- Opschorten dienstverlening

Indien uit het ordegesprek blijkt dat de veiligheid van de dienstverlening niet of onvoldoende kan worden gegarandeerd, blijft de dienstverlening opgeschort. De veroorzaker van de overlast kan dan (voorlopig) geen gebruikmaken van de dienstverlening door de gemeente Oss en kan alleen met een lid van het Interventieteam in gesprek gaan, waarbij enkel de garantie voor een veilige dienstverlening wordt besproken. Ook deze maatregel wordt voornamelijk toegepast bij een instrumentele verstoring van de orde. Het opschorten van de dienstverlening wordt altijd schriftelijk vastgelegd.

Gedurende de periode dat de dienstverlening is opgeschort, voert het Interventieteam de regie over de dienstverlening. Dat wil zeggen dat geen enkele andere medewerker van de gemeente in gesprek mag of kan gaan met de veroorzaker van de overlast.

- Beperking van de dienstverlening

Bij een mogelijke verwachte (ernstige) overlast kan een beperking van de dienstverlening worden opgelegd. Degene die het betreft kan dan uitsluitend schriftelijk om een afspraak vragen waarbij vervolgens door het Interventieteam wordt beoordeeld of en hoe aan deze afspraak gehoor wordt gegeven.

- Melding naar de politie

Indien de overlast niet leidt tot een aangifte dan kan wel een melding (of mutatie) worden gedaan naar de politie. Een dergelijke melding kan van belang zijn bij een volgende verstoring van de orde. Deze meldingen worden gedaan door leden van het Interventieteam.

- Het doen van aangifte

Er wordt, als daar aanleiding voor is, altijd aangifte gedaan bij de politie. Van een medewerker die wordt bedreigd of met andere ernstige agressie te maken heeft, wordt verwacht dat er aangifte wordt gedaan. Als er aangifte wordt gedaan dan mag er gebruik worden gemaakt van het adres "Raadhuislaan 2". Ook kan er een zogenaamde

getuigenverklaring worden opgenomen. Daarmee kan de aangifte van een andere collega worden ondersteund. Ook dan kan er gebruik maken van "Raadhuislaan 2".

Indien er onoverkomelijke bezwaren zijn tegen het doen van een aangifte dan doet een lid van het Interventieteam aangifte. Bespreek de bezwaren tegen het doen van een aangifte in ieder geval wel met de leidinggevende en een lid van het Interventieteam. Het doen van aangifte is echter heel belangrijk. Het draagt bij aan een veilige dienstverlening. Het doen van een aangifte of getuigenverklaring gaat altijd in overleg met het Interventieteam.

- Verhalen schade

Indien schade is aangebracht aan eigendommen van de gemeente Oss dan wordt altijd aangifte gedaan en deze schade wordt verhaald door een voeging bij de aangifte. Een lid van het Interventieteam verzorgt deze aangifte.

- Bijwonen zitting

Indien er aangifte is gedaan en het komt tot vervolging dan woont een lid van het Interventieteam deze zitting bij, meestal in 's-Hertogenbosch. Er wordt van de zitting altijd verslag gedaan aan degenen die betrokken zijn geweest bij de melding. Het bijwonen van de zitting is een maatregel richting de veroorzaker van de overlast.

- Advies

Na afhandeling van een incident kan er een advies worden gegeven aan de voortzetting van de dienstverlening. Dit advies kan zich richten tot de direct betrokkenen en/of bij de direct betrokken leidinggevende. Dit advies kan ook betrekking hebben over de wijze waarop de dienstverlening is uitgevoerd.

Hoe weet ik wanneer een maatregel is opgelegd?

De receptie van het gemeentehuis heeft alle informatie over de opgelegde maatregelen. Daarnaast zijn in DMS opgelegde maatregelen zichtbaar. En in een aantal gevallen is – via een pop-up- zichtbaar dat er een maatregel geldt. Daarnaast verzamelt het Hoofd Facilitaire Zaken alle meldingen en is er een digitaal archief van de meldingen.

Iedere melding van overlast wordt altijd afgehandeld met minimaal de volgende onderwerpen:

- Analyse van melding;
- Wel of geen maatregel opgelegd;
- Informatie en advies voor de dienstverlening;
- Regelen nazorg en eventueel verhalen van schade.

4. Veiligheid en huisbezoeken

De gemeente voert een groot aantal taken buiten het gemeentehuis uit. Deze taken zijn heel verschillend en kunnen uiteenlopende risico's met zich meebrengen. Of juist geen enkel risico betekenen. Indien buiten het gemeentehuis de dienstverlening wordt gestoord dan kan er altijd, zoals beschreven, een melding worden gedaan aan agressiemeldingen@oss.nl.

Maar daar waar een bezoek wordt gebracht aan huis wil dit protocol wel een aantal kaders bieden. Huisbezoeken hebben soms een ingrijpend karakter. Maar huisbezoeken kunnen ook bijdragen aan het versterken van onze dienstverlening. Vandaar dat in dit protocol aandacht wordt besteed aan de veiligheid rond huisbezoeken.

- Huisbezoeken, bij uitzondering met twee personen

Om de veiligheid en integriteit te waarborgen heeft het soms de voorkeur dat een huisbezoek met twee personen wordt uitgevoerd. Bijvoorbeeld wanneer het recht op een uitkering moet worden vastgesteld. Dit hoeft overigens niet altijd te betekenen dat er twee medewerkers van de gemeente Oss op huisbezoek gaan. Het huisbezoek kan ook samen met medewerkers van andere instanties worden uitgevoerd. De meeste huisbezoeken kunnen ook worden uitgevoerd door een medewerker.

- Kondig een huisbezoek aan

De meeste huisbezoeken vinden plaats in overeenstemming met de mensen die worden bezocht. De reden van het huisbezoek is dan ook meestal duidelijk. Laat je collega's weten wanneer een huisbezoek wordt uitgevoerd. Geef daarbij een duidelijke omschrijving van de reden van het bezoek en waar je bent.

Onverwachte huisbezoeken mogen alleen worden uitgevoerd bij zeer dringende redenen. Als er geen andere middelen zijn waarmee de woonsituatie kan worden vastgesteld dan kan in sommige gevallen, bijvoorbeeld voor het vaststellen van de woonsituatie, een onverwacht huisbezoek plaatsvinden. Ook in dat geval laat je weten wanneer en bij wie een huisbezoek plaatsvindt.

- Tijdstip huisbezoek.

Een huisbezoek vindt plaats tijdens de reguliere kantoortijden, tussen 9.00 uur en 16.00 uur. Tijdens deze uren is de bezetting in het gemeentehuis gegarandeerd. Soms kan het niet anders en moet een bezoek eerder of juist wat later worden uitgevoerd. Garandeer in ieder geval dat een collega weet waar je bent.

- Legitimeren

Bij een huisbezoek moet minimaal een medewerker van de gemeente Oss een legitimatiebewijs van de gemeente Oss tonen. Dus niet het eigen rijbewijs of paspoort, maar een legitimatiebewijs van de gemeente Oss.

- Vraag altijd toestemming

Degene die wordt bezocht moet toestemming verlenen voor het huisbezoek. Het moet daarbij gaan om de hoofdbewoner of eigenaar van de woning. Aan minderjarigen mag geen toestemming worden gevraagd. Voor sommige huisbezoeken - zoals voor Werk en Inkomen - is een schriftelijke toestemming vaak belangrijk. Bij dergelijke huisbezoeken gaat het vaak om vaststellen van de woonsituatie of over de hoogte van de uitkering. Wanneer een huisbezoek belangrijk is voor het nemen van een beslissing is een schriftelijke toestemming een vereiste.

- Laat weten waar een huisbezoek plaatsvindt en zorg voor bereikbaarheid

Wederom, laat op de afdeling of in het team weten waar een huisbezoek wordt uitgevoerd en zorg dat je telefonisch bereikbaar bent. Geef ook aan hoe laat het huisbezoek ongeveer is afgerond. En laat het weten wanneer het onverwacht uitloopt.

- Huisbezoek stoppen

Beëindig altijd het huisbezoek wanneer de hoofdbewoner de toestemming intrekt. Ga hierover niet in discussie maar volg de aanwijzingen van de hoofdbewoner altijd op.

- Wel of geen huisbezoek?

Is er sprake van een mogelijk risico, neem dan contact op met een lid van het Interventieteam. Samen kan er worden beoordeeld hoe hoog het risico is en of er alternatieven zijn, zoals een gesprek op het gemeentehuis. Een lid van het Interventieteam kan in voorkomende gevallen meegaan op huisbezoek.

- Indien de dienstverlening tijdens het huisbezoek is verstoord meld dit dan bij agressiemeldingen@oss.nl.

5. Nazorg en vergoeden schade

- Nazorg

Incidenten kunnen vervelende gevolgen hebben voor betrokkenen en getuigen. Nazorg is daarom van belang. Leden van het Interventieteam handelen daarom iedere melding af inclusief de vraag of en hoe deze nazorg is geboden. En wie daarvoor is ingeschakeld, bijvoorbeeld het Bedrijfsmaatschappelijk Werk. De betrokken leidinggevende van degene die bij het incident betrokken is wordt altijd op de hoogte gesteld van de voortgang en afhandeling van de melding. De leidinggevende kan op basis van advies of op eigen initiatief nazorg bieden. Indien er (namens)aangifte is gedaan kan er altijd een beroep worden gedaan op Slachtofferhulp. Dit is een vrijwillige keuze.

Bezoekers van het gemeentehuis die getuige zijn geweest van een voorval, worden zo mogelijk binnen drie dagen door een lid van het Interventieteam benaderd voor een gesprek. Op basis van de behoefte kan er een vervolg worden gegeven, bijvoorbeeld door een verwijzing naar een andere instantie.

- Verhalen van materiële schade

Indien er sprake is van materiële schade aan persoonlijke eigendommen van medewerkers van de gemeente Oss dan vallen deze onder de schadeverzekering van de gemeente Oss. De gemeente verstrekt een voorschot aan het slachtoffer en verhaalt de schade op dader. Het slachtoffer onderschrijft voor het verhalen van de schade een machtiging om namens haar of hem de schade te verhalen.

- Verhalen van immateriële schade

Indien er aangifte is gedaan dan bestaat in een aantal gevallen de mogelijkheid tot een immateriële schadevergoeding. Als er een uitspraak hierover wordt gedaan en er wordt een schadevergoeding toegekend dan wordt deze schadevergoeding door de gemeente betaald. De gemeente verhaalt dit bedrag dan op de dader.

- Medische kosten

Wanneer er medische kosten moeten worden gemaakt als gevolg van gebeurtenissen die met overlast op het werk te maken hebben, dan kan dit gevolgen hebben voor het eigen risico. De gemeente vergoedt de kosten die met het eigen risico te maken hebben en verhaalt deze zo mogelijk op de dader.

We willen voorkomen dat het slachtoffer zelf de schade op de dader moet verhalen.

6. Informatie, scholing en versterking vaardigheden

- Jaarverslag

Een keer per jaar verschijnt een jaarverslag van het Hoofd Servicecentrum met daarin een overzicht van de (geregistreerde) meldingen en afhandelingen. Tevens wordt beschreven welke ontwikkelingen er hebben plaatsgevonden. Dit jaarverslag verschijnt in januari.

- Scholing en training medewerkers klantcontact

Medewerkers met klantcontact krijgen in beginsel een keer per jaar een training rond veiligheid. De kern van de training is dat overlast (snel) herkend wordt en dat tijdig een eerste interventie kan worden toegepast. Wat kun je zelf doen als er sprake is van

overlast? Afspraken die in het protocol zijn gemaakt vormen daarvoor de basis. Medewerkers van het Interventieteam krijgen jaarlijks een specifiek training.

- Introductie nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers met klantcontact krijgen een introductie over het "Protocol Veilige Dienstverlening". Deze nieuwe medewerkers kunnen worden aangemeld bij het Hoofd Facilitaire Zaken. De introductie wordt verzorgd door een lid van het Interventieteam.

- Workshops

Periodiek wordt ook een aantal workshops gegeven door leden van het Interventieteam waarbij een onderwerp rond veiligheid centraal komt te staan. Deze workshops worden via intranet aangekondigd. En mensen kunnen zich hiervoor intekenen via de Trainingskalender.

- Teamoverleg, briefing

Je kunt mensen van het Veiligheidsteam over Interventieteam altijd vragen een teamoverleg bij te wonen. Bijvoorbeeld om een casus te bespreken.

- Veiligheid in de functionerings- en beoordelingsgesprekken

In de gesprekken die leidinggevendenden voeren met medewerkers met klantcontact wordt ruimte gereserveerd voor de vraag of mensen veilig hun werk kunnen doen. En wat er nodig is om dit kunnen te blijven doen.

7. Meer weten en wat kan ik zelf doen?

Het onderwerp "veiligheid" krijgt veel aandacht. Er is inmiddels veel informatie en onderzoek beschikbaar. Voor mensen die meer willen weten volgt hier een aantal links.

<https://www.agressievrijwerk.nl/voorbereiden/inhoud/maatregelen-vpt>

<https://www.divosa.nl/onderwerpen/integere-en-veilige-dienstverlening>

<https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/themas/veiligheid-op-het-werk>

- En kan ik zelf wat doen?

Als er na het lezen van dit protocol interesse leeft om een bijdrage te leveren aan versterking van de veiligheid voor bezoekers en medewerkers van de gemeente Oss, meld je dan bij het Servicecentrum.

Bijlage:
Namen, telefoonnummers en adressen

Melden van overlast via de mail: agressiemelding@oss.nl

Melden van overlast via de telefoon: 9666

Hoofd Servicecentrum: De heer W. Burg

Gastvrouw: Mevrouw H. Govers

Leden Interventieteam: De heer W. Massar
De heer V. Vrijzen
De heer H-J. te Braak

Leden Ploegleiders BHV: Mevrouw A. Banken
De heer A. Everaers
De heer S. Steinvoot
De heer J. van Nistelrooij
De heer J. Voets
De heer R. van den Brand
De heer J. den Otter
De heer P. van Venrooij
De heer J. van Rooy

Bijlage 11: Veiligheidsprotocol concept

Protocol Veilige Dienstverlening

(Met aanpassing naar aanleiding van het onderzoek 'Binnen de lijnen'.
De aanpassingen zijn in het rood aangebracht.)

CONCEPT

December, 2017

Voorwoord

Conform de Arbeidsomstandighedenwet, hierna Arbowet, is de gemeente aan te merken als werkgever. Op grond van art. 3 Arbowet heeft de werkgever de verplichting zorg te dragen voor een veilig werkklimaat voor haar medewerkers. In deze wet staat namelijk centraal dat medewerkers moeten kunnen werken zonder dat zij lichamelijke of geestelijke problemen oplopen. De risico's van psychosociale arbeidsbelasting, hierna PSA, bij medewerkers met klantcontacten hebben een duidelijk aandeel in de arbeidsuitval. Hierbij zijn vooral agressie en geweld een factor van betekenis.

De gemeente dient instrumenten toe te passen die ontwikkeld zijn om PSA te verminderen. Onderdeel van het arbobeleid is daarom de wijze waarop tegen agressie en geweld wordt opgetreden en welke maatregelen zijn genomen om agressie en geweld te verminderen dan wel de gevolgen van agressie en geweld op te vangen. Zowel medewerkers als klanten hebben een duidelijk referentiekader nodig over wat wel kan en wat niet. De gemeente Oss hanteert een 'zerotolerancebeleid'. Geen enkele vorm van agressief gedrag kan worden toegelaten. Het is niet de bedoeling dat medewerkers agressief gedrag toelaten om (uiteindelijk) de klant toch verder van dienst te kunnen zijn.

Door middel van dit voorwoord willen we benadrukken dat het van groot belang is dat **alle** vormen van agressie worden gemeld. Dit is van belang voor de organisatie, maar nog belangrijker, voor meer bescherming van jezelf en je collega's. De gemeente Oss wil dat burgers en medewerkers gebruik kunnen maken van een veilige dienstverlening. Agressie wordt niet getolereerd. Mensen die overlast veroorzaken worden door ons aangesproken. En iedere medewerker is verantwoordelijk voor een veilige dienstverlening.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding	79
1.1	Zerotolerancebeleid	79
1.2	Reden protocol	80
1.3	Huisregels gemeente Oss	80
1.4	Ontwikkelingen gemeente Oss	81
1.5	Verantwoordelijkheden	81
Hoofdstuk 2	Hoe te handelen	84
2.1	Soorten agressie	84
2.2	hoe te handelen bij (verwachte) overlast en welke faciliteiten zijn er?	84
2.2.1	Hoe te handelen bij verwachte overlast?	84
2.2.2	Hoe te handelen bij acute overlast?	85
2.3	Welke maatregelen kunnen er worden genomen?	86
Hoofdstuk 3	Veiligheid buiten het gemeente huis	90
3.1	Veiligheid bij huisbezoeken	90
3.2	Veiligheid in andere gebouwen	92
Hoofdstuk 4	Nazorg en vergoeden schade	93
4.1	Nazorg	93
4.1.1	Veiligheid bezoekers die getuige zijn	93
4.2	Schade	94
Hoofdstuk 5	Scholing	95
Hoofdstuk 6	Extra informatie	96
Bijlagen		97
Bijlage 1		97
Bijlage 2		97

Hoofdstuk 1 Inleiding

Dit protocol dient als referentiekader voor zowel medewerkers als bezoekers en klanten cliënten van de gemeente Oss. Deze is opgesteld naar aanleiding van de opmaak van een RI&E en het bijbehorende Plan van Aanpak. Elke medewerker mag dit rapport opvragen.¹ In dit rapport staat het volgende:

- Inventarisatie van de aanwezige gevaren en van de al genomen risicobeperkende maatregelen op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn;
- De evaluatie van de risico's die aan de gevaren zijn verbonden;
- De prioritering van de risico's;
- De vaststelling welke maatregelen genomen zullen worden, ook wel het plan van Aanpak.

In het bijbehorende Plan van Aanpak wordt aandacht besteed aan de risico's van PSA en worden maatregelen vastgesteld en uitgevoerd met betrekking tot voorkoming en beperking van PSA. De preventiemedewerkers Arbo zijn belast met het opstellen van dit rapport en het bijbehorende Plan van Aanpak. Bij vragen betreffende dit rapport kan elke medewerker terecht bij de preventiemedewerkers. Op grond van artikel 13 lid 7 Arbowet is de preventiemedewerker tenminste belast met de volgende taken, namelijk:

- het verlenen van medewerking aan het verrichten en opstellen van een risico inventarisatie en evaluatie;
- het adviseren aan en nauw samenwerken met de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging, of bij het ontbreken daarvan de belanghebbende werknemers, inzake de genomen en de te nemen maatregelen, gericht op een zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid;
- de uitvoering van de maatregelen, dan wel de medewerking daaraan.

1.1 Zerotolerancebeleid

De gemeente Oss hanteert een zogenoemd zerotolerancebeleid. Dat wil zeggen dat geen enkele vorm van agressie wordt toegelaten. De medewerker moet dan ook altijd een melding doen. Hieronder de vormen die worden aangemerkt als agressie:

- Alle vormen van verbaal geweld, onder andere: krachtige stemverheffing, schelden, beledigen, vernederen, ruzie zoeken.
- Alle vormen van fysiek geweld, onder andere: schoppen, spugen, slaan, duwen, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, haren trekken.
- Alle vormen van intimidatie, onder andere: het bedreigen van een medewerker om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets gedaan wordt.
- Intimidatie door middel van (agressieve) huisdieren.
- Alle vormen van stalking, onder andere: achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag.
- Alle vormen van discriminatie naar geslacht, geloofsovertuiging of ras.
- Alle vormen van seksuele intimidatie, onder andere: het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden.
- Alle vormen van vernieling, onder andere: het gooien met meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken.
- Het opzettelijk toebrengen van letsel/schade aan medewerkers en diens eigendommen.

¹Kan worden opgevraagd bij leden van het Interventieteam

- Alle hierboven genoemde vormen van agressie zijn eveneens van toepassing indien geuit naar eventuele bezoekers van de gemeente Oss.

Iedereen geeft en stelt eigen normen en waarden. Het is echter belangrijker dat iedereen een gezamenlijke grens hanteert. Dat wil zeggen dat indien jij agressie toelaat, je de lat voor je collega's te hoog legt. Het is belangrijk dat elke medewerker zich strikt aan het protocol houdt. Zo kunnen we agressie door frustratie voorkomen.

1.2 Reden protocol

De gemeente Oss wil dat iedere medewerker, ongeacht het soort aanstelling veilig, zonder iedere vorm van oneigenlijke beïnvloeding of overlast, kan werken.

Medewerkers van de gemeente Oss nemen besluiten. Zij proberen burgers van de gemeente Oss zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daarbij is veiligheid een voorwaarde. Besluiten die op basis van oneigenlijke beïnvloeding of overlast tot stand komen, zijn niet geldig. Het zorgen voor een veilige dienstverlening draagt bij aan een integere dienstverlening.

Ook iedere bezoeker van het gemeentehuis heeft recht op een veilige dienstverlening. En mag erop kunnen rekenen dat het veilig is in het gebouw. Of op andere plaatsen waar de dienstverlening wordt aangeboden. De gemeente is dus verplicht voor de veiligheid van bezoekers en medewerkers te zorgen. Denk ook aan de Arbowet.

Gelukkig verlopen verreweg de meeste contacten met de burgers van de gemeente Oss goed. Het gemeentehuis is een huis waar iedere gast welkom is. Waar iedere gast recht heeft op een correcte bejegening. En medewerkers van de gemeente Oss mogen er ook op vertrouwen dat de bezoekers met alle goede bedoelingen naar het gemeentehuis komen. Het protocol is vooral ook daarom geschreven. En soms gaat het helaas niet goed. Voor deze uitzondering is dit protocol.

1.3 Huisregels gemeente Oss

Wij zijn zuinig op onze bezoekers en onze medewerkers. Dat uit zich ook in de regels. We geven geen opsommingen van wat wel of niet mag. Maar basis voor dit protocol zijn twee regels:

- G. Burgers kunnen ongestoord gebruikmaken van de dienstverlening en medewerkers kunnen ongestoord deze dienstverlening uitvoeren.
- H. Volg aanwijzingen van de medewerkers altijd op.

Voor medewerkers geldt het rapport "Natuurlijk integer" als huisregels. Dit rapport betreft de gedragscode ambtelijke organisatie gemeente Oss. Deze zal tevens als bijlage worden toegevoegd aan dit protocol. Hierin wordt beschreven hoe medewerkers een integer besluit kunnen nemen, zonder dat ze worden beïnvloed door het gedrag van de cliënt.

1.4 Ontwikkelingen gemeente Oss

De gemeente Oss heeft aan dit thema veel aandacht besteed. De bijeenkomsten Veilige Publieke Taak zijn bezocht. We doen mee aan de werkgroep “Veilige en Integere Dienstverlening” van Divosa. We hebben workshops gegeven aan lagere scholen over onze aanpak. We hebben scholingen georganiseerd. We hebben stagiaires gehad van de Hbo-opleiding voor veiligheid. We hebben afspraken et de politie over uiteenlopende onderwerpen. Maar veiligheid vraagt blijvend aandacht. De taken van de gemeente veranderen. En ook de blik van de burger op de gemeente verandert.

De spreekkamers zijn uitgerust met alarmknoppen. De deuren van de spreekkamers kunnen in acute situaties worden vergrendeld. Er is een team van mensen die bij alarmmeldingen kan ingrijpen. Parkeerwachters hebben een alarmknop waarmee ze in contact staan met de meldkamer van de politie. Het gemeentehuis heeft camerabewaking.

Maar ook faciliteiten vragen blijvend aandacht. Technische vernieuwingen maken het bijvoorbeeld mogelijk om na te denken over het op afstand beluisteren van hele lastige gesprekken. De gemeente Oss probeert deze vernieuwingen te volgen en, als daartoe aanleiding is, toe te passen op onze dienstverlening. Daarbij moet altijd worden bedacht dat deze eventuele maatregelen niet al te zeer ingrijpen in onze dienstverlening. De uitzonderingen mogen geen onevenredige invloed krijgen. Het waarborgen van de privacy, bijvoorbeeld, hoort ook bij een veilige dienstverlening.

1.5 Verantwoordelijkheden

Iedere medewerker van de gemeente Oss is verantwoordelijk voor wat er binnen en buiten het gemeentehuis rond de dienstverlening gebeurt. Je voert altijd zelf de regie over de dienstverlening. Iedereen moet dus alert zijn op signalen die een veilige dienstverlening in gevaar brengen. En iedereen moet weten welke handelingen er verricht moeten worden indien er sprake is van (mogelijke) overlast. Je hebt het recht je te bemoeien met omstandigheden die de veiligheid in gevaar kunnen brengen. Je hebt de zelfs de plicht een bijdrage te leveren aan de veiligheid in onze dienstverlening. Een correcte omgang met de burger en het goed uitvoeren van de dienstverlening zijn cruciaal voor een veilige dienstverlening.

Naast de gezamenlijke verantwoordelijkheid is een aantal mensen in het gemeentehuis specifiek verantwoordelijk voor de veiligheid. Deze personen worden ingeschakeld bij (verwachte) incidenten.

I. Hoofd Servicecentrum

- Eindverantwoordelijk voor veiligheid;
- Zorgt voor actualiteit protocol;
- Rapporteert jaarlijks over veiligheid aan de gemeente;
- Zorgt voor adequate bezetting c.q. aanwezigheid;
- Adviseert over veiligheid in de gemeente aan MT en ARBO-functionaris;
- Informeert gemeentesecretaris en beleidsadviseur veiligheid bij (ernstige) incidenten;
- Zorgt voor de scholing;
- Zorgt voor faciliteiten die veiligheid waarborgen (alarmknoppen, telefonie);
- Zorgt voor administratie van meldingen;
- Zit het Veiligheidsteam voor.

J. Veiligheidsteam

- Krijgen een melding in het geval er een incident plaatsvindt en dienen ter plaatse te zorgen dat het incident niet escaleert;
- Indirect controlerende functie over of de medewerker inderdaad een agressiemelding heeft gemaakt;
- Leden van het veiligheidsteam dienen zowel binnen als in gebouwen buiten het gemeentehuis aanwezig te zijn;
- Team heeft minimaal per kwartaal een overleg betreffende veiligheid.

K. Leden Interventieteam Veiligheid

- Nemen meldingen over (verwachte) incidenten in behandeling;
- Intervenieren bij incidenten;
- Voeren (orde-)gesprekken met burgers die overlast hebben veroorzaakt;
- Nemen maatregelen tegen personen die orde hebben verstoord (bijvoorbeeld opschorten dienstverlening, meldingen, aangifte);
- Adviseren leidinggevende over voortgang dienstverlening;
- Zorgen voor maandelijkse interviews per afdeling;
- Zorgen voor nazorg;
- Wonen rechtszittingen bij wanneer er aangifte is gedaan;
- Onderhouden contacten met de politie;
- Verzorgen introductie protocol voor nieuwe medewerkers;
- Nemen deel aan het overleg Veiligheidsteam;
- Elke maand dienen leden van het Interventieteam en de preventiemedewerkers Arbo een overleg te organiseren met betrekking tot de veiligheid van medewerkers. In dit overleg zullen de meldingen en interviews met betrekking tot agressie- en

geweldsincidenten worden besproken en gerapporteerd. Aan de hand van deze rapportage kunnen ontwikkelingen worden opgenomen in het beleid en het protocol. Zo kan zowel het beleid als het protocol up-to-date worden gehouden.

L. Gastvrouw / Gastheer Publiekshal

- Is eerste aanspreekpunt voor veiligheid in de publieke ruimte van het gemeentehuis;
- Geeft direct aanwijzingen wanneer er sprake is van overlast in de publieke ruimte;
- Neemt deel aan het overleg Veiligheidsteam.

M. Helpdesk voor telefonische meldingen

- Neemt telefonische meldingen over (verwachte) overlast in behandeling;
- Informeert (alarmeert) aan de hand van de meldingen de leden van het Interventieteam en de gastvrouw / gastheer.

N. BHV - Ploegleiders

- Worden gealarmeerd bij acute meldingen van overlast, via alarmknoppen of via de Helpdesk;
- Leveren een bijdrage aan het herstellen van de rust in het gemeentehuis en vangt mogelijke omstanders op.

O. Preventiemedewerkers Arbo

Op grond van artikel 13 lid 7 Arbowet is de preventiemedewerker tenminste belast met de volgende taken, namelijk:

- het verlenen van medewerking aan het verrichten en opstellen van een risico inventarisatie en evaluatie;
- het adviseren aan en nauw samenwerken met de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging, of bij het ontbreken daarvan de belanghebbende werknemers, inzake de genomen en de te nemen maatregelen, gericht op een zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid;
- de uitvoering van de maatregelen, dan wel de medewerking daaraan;
- Zorgen voor maandelijks overleg met leden van het Interventieteam veiligheid.

Hoofdstuk 2: Hoe te handelen

Voor wordt gekeken hoe men dient te handelen van overlast, zal aandacht worden besteed aan de soorten van agressie. Het is belangrijk dat we de vormen van overlast weten te herkennen. Dat is van belang voor de maatregelen en afspraken die worden gemaakt. Als onrust bewust wordt ingezet, leidt dat tot andere maatregelen dan wanneer er sprake is van frustratie.

2.1 Soorten agressie

Globaal onderscheiden we drie soorten overlast:

- *Instrumentele overlast:*

Hierbij wordt de agressie bewust ingezet om bijvoorbeeld een besluit te beïnvloeden of om iemand te spreken. Heel bewust wordt bijvoorbeeld onrust gekweekt waarmee de dienstverlening naar de hand wordt gezet.

- *Overlast door frustratie:*

We werken soms met complexe regelingen. Niet iedereen begrijpt dat. Of kan dat begrijpen. Soms moet men lang wachten. Soms houdt de gemeente zich niet aan afspraken. Dit leidt soms tot boosheid, woede.

- *Overlast door psychische problemen:*

Agressie of overlast kan ook het gevolg zijn van een persoonlijkheidsstoornis. Daar kan niemand direct wat aan doen.

2.2 Hoe te handelen bij (verwachte) overlast en welke faciliteiten zijn er?

Belangrijk is dat mogelijke overlast altijd wordt gemeld. Daarmee wordt de veiligheid gewaarborgd. Ook van andere medewerkers en bezoekers. Aan de hand van deze meldingen kunnen maatregelen worden genomen. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen verwachte overlast en acute overlast.

2.2.1 Hoe te handelen bij verwachte overlast?

Hierbij kan worden gedacht aan het moeten voeren van “slecht nieuws”-gesprekken waarvoor een burger is uitgenodigd. Of dat er in het (recente) verleden eerder problemen waren met een burger. Kortom, bij het uitvoeren van de dienstverlening is het niet uitgesloten dat er mogelijk sprake kan zijn van overlast.

Meld deze verwachte overlast via agressiemeldingen@oss.nl. Omschrijf kort wat de reden is van het contact met de burger. Vervolgens wordt er door een lid van het Interventieteam binnen 48 uur contact opgenomen en wordt de situatie besproken. Er kunnen dan maatregelen voor het waarborgen van de veiligheid worden genomen. Een maatregel kan zijn dat een lid van het Interventieteam aanwezig is bij het gesprek. Ook kan er advies worden gegeven over plaats en tijdstip van het gesprek. Of de politie op voorhand wordt geïnformeerd. Enzovoorts.

2.2.2 Hoe te handelen bij acute overlast?

Acute overlast kan overal voorkomen. In de publiekshal, in de spreekkamer, via de telefoon of via internet.

- Acute overlast in de publiekshal

De receptie van de publiekshal is voorzien van een alarmknop. De gastvrouw / gastheer beschikt over een telefoon met een alarmknop. Ook de bodes beschikken over een alarmknop in de publiekshal. Deze knoppen worden geactiveerd indien er sprake is van acute overlast in de publiekshal.

- Acute overlast in de spreekkamer

De spreekkamers in de publiekshal en bij WIZ-plein zijn voorzien van alarmknoppen. Activeer dit alarm indien de veiligheid (van anderen) in het geding is of wanneer de dienstverlening niet meer regulier kan worden uitgevoerd. Zodra deze knop wordt ingedrukt, krijgen de ploegleiders van de BHV en het Interventieteam een melding via de telefoon en gaan naar de locatie van de melding. De melding maakt zichtbaar waar de overlast plaatsvindt.

De besloten spreekkamers van de publiekshal en WIZ-plein zijn daarnaast voorzien van een knop voor een deurvergrendeling. Activeer deze knop en na het verlaten van de spreekkamer wordt de deur tot het gesloten gedeelte van het gemeentehuis vergrendeld. Bij acute overlast mag de spreekkamer op deze manier worden verlaten.

- Acute overlast door de telefoon

Iemand veroorzaakt telefonisch overlast. Of dreigt naar het gemeentehuis te komen om verhaal te halen. Bel dan 9666. Geef kort en bondig zoveel mogelijk relevante informatie - vooral over de persoon. De Helpdesk verspreidt vervolgens deze melding. De gastvrouw / gastheer van het gemeentehuis en de receptie van het gemeentehuis worden in ieder geval op de hoogte gesteld.

- *Acute overlast via sociale media*

Deze overlast kan bijvoorbeeld plaatsvinden via het officiële Twitteraccount van de gemeente, maar ook privé kunnen mensen last hebben van overlast. Meld deze vorm van overlast via agressiemeldingen@oss.nl.

- *Niet direct betrokken, toch melden?*

Iedereen is verantwoordelijk voor de veiligheid. Er kunnen daarom nooit “te veel” meldingen worden gedaan. Iedereen heeft het recht mogelijke overlast te melden ook al ervaart een andere collega dat niet als overlast. Pas aan de hand van meldingen kunnen we gezamenlijk veiligheid vormgeven. Stel dat je vindt dat het te luidruchtig is in een spreekkamer, dan mag dat altijd kenbaar worden gemaakt of worden gemeld.

- *Het goede voorbeeld*

Het gemeentehuis bestaat uit een gesloten en een open ruimte. De besloten ruimte is alleen toegankelijk voor medewerkers van de gemeente Oss. Draag daarom het toegangspasje van de gemeente zichtbaar voor iedereen. En neem niet “zomaar” iemand mee naar het besloten gedeelte. Gasten worden ontvangen in de publiekshal. Gasten worden altijd onder begeleiding van de medewerker door het besloten gedeelte van het gemeentehuis worden begeleid.

2.3 Welke maatregelen kunnen er worden genomen?

Aan de hand van een melding kan er een aantal maatregelen worden genomen. Uiteraard speelt de aard van de melding daarbij een rol. Maar ook van belang is de aard van de overlast. Het nemen van een maatregel is daarom geen standaardprocedure. Hieronder volgt een overzicht van maatregelen of adviezen die kunnen worden gegeven. Deze maatregelen of adviezen worden gegeven door een lid van het Interventieteam. Indien er een melding wordt gedaan wordt binnen 48 uur een maatregel genomen of een advies verstrekt. Bij acute meldingen wordt er zo spoedig mogelijk actie ondernomen.

- *Zelf corrigeren*

Mogelijk kan de overlast het beste worden aangepakt door zelf met de veroorzaker van de overlast in gesprek te gaan. De vraag wat je zelf kunt doen, staat altijd centraal. Dit werkt het beste wanneer er sprake is van frustratieagressie. Hierbij kan een lid van het Interventieteam behulpzaam zijn. Scholing van medewerkers besteedt aan dit onderwerp de meeste aandacht.

- *Interventie bij een acute melding*

Een lid van het Interventieteam grijpt bij een acute situatie zo spoedig mogelijk in. Volg aanwijzingen daarom altijd op. Geprobeerd wordt de situatie te stabiliseren en omstanders in veiligheid te brengen.

- *Vorderen verlaten gebouw*

Indien een bezoeker van het gemeentehuis gevraagd wordt het gebouw te verlaten dan wordt deze vordering in het bijzijn van minimaal een medewerker van de gemeente Oss gedaan. Leden van het Interventieteam, de gastheer/gastvrouw en de ploegleiders BHV hebben de bevoegdheid tot het vorderen. Indien aan deze vordering geen gehoor wordt gegeven dan wordt de politie geïnformeerd. De politie vordert wederom de bezoeker het gebouw te verlaten. Indien daar geen gehoor aan wordt gegeven wordt aangifte gedaan wegens lokaalvredebreuk.

- *Ordegesprek*

Als de ordeverstoring zodanig ernstig is geweest dat de dienstverlening niet meer kan worden voortgezet dan wordt met de veroorzaker van de overlast binnen 48 uur een ordegesprek gevoerd. In dat gesprek moet duidelijk worden of en hoe de dienstverlening kan worden voortgezet. De veroorzaker van de overlast moet een veilige dienstverlening garanderen. Deze maatregel wordt voornamelijk toegepast bij instrumentele verstoring van de orde.

- *Opschorten dienstverlening*

Indien uit het ordegesprek blijkt dat de veiligheid van de dienstverlening niet of onvoldoende kan worden gegarandeerd, blijft de dienstverlening opgeschort. De veroorzaker van de overlast kan dan (voorlopig) geen gebruikmaken van de dienstverlening door de gemeente Oss en kan alleen met een lid van het Interventieteam in gesprek gaan, waarbij enkel de garantie voor een veilige dienstverlening wordt besproken. Ook deze maatregel wordt voornamelijk toegepast bij een instrumentele verstoring van de orde. Het opschorten van de dienstverlening wordt altijd schriftelijk vastgelegd.

Gedurende de periode dat de dienstverlening is opgeschort, voert het Interventieteam de regie over de dienstverlening. Dat wil zeggen dat geen enkele andere medewerker van de gemeente in gesprek mag of kan gaan met de veroorzaker van de overlast.

- *Beperking van de dienstverlening*

Bij een mogelijke verwachte (ernstige) overlast kan een beperking van de dienstverlening worden opgelegd. Degene die het betreft kan dan uitsluitend

schriftelijk om een afspraak vragen waarbij vervolgens door het Interventieteam wordt beoordeeld of en hoe aan deze afspraak gehoor wordt gegeven.

- *Melding naar de politie*

Indien de overlast niet leidt tot een aangifte dan kan wel een melding (of mutatie) worden gedaan naar de politie. Een dergelijke melding kan van belang zijn bij een volgende verstoring van de orde. Deze meldingen worden gedaan door leden van het Interventieteam.

- *Het doen van aangifte*

Er wordt, als daar aanleiding voor is, altijd aangifte gedaan bij de politie. Van een medewerker die wordt bedreigd of met andere ernstige agressie te maken heeft, wordt verwacht dat er aangifte wordt gedaan. Als er aangifte wordt gedaan dan mag er gebruik worden gemaakt van het adres "Raadhuislaan 2". Ook kan er een zogenaamde getuigenverklaring worden opgenomen. Daarmee kan de aangifte van een andere collega worden ondersteund. Ook dan kan er gebruik maken van "Raadhuislaan 2".

Indien er onoverkomelijke bezwaren zijn tegen het doen van een aangifte dan doet een lid van het Interventieteam aangifte. Bespreek de bezwaren tegen het doen van een aangifte in ieder geval wel met de leidinggevende en een lid van het Interventieteam. Het doen van aangifte is echter heel belangrijk. Het draagt bij aan een veilige dienstverlening. Het doen van een aangifte of getuigenverklaring gaat altijd in overleg met het Interventieteam.

- *Verhalen schade*

Indien schade is aangebracht aan eigendommen van de gemeente Oss dan wordt altijd aangifte gedaan en deze schade wordt verhaald door een voeging bij de aangifte. Een lid van het Interventieteam verzorgt deze aangifte.

- *Bijwonen zitting*

Indien er aangifte is gedaan en het komt tot vervolging dan woont een lid van het Interventieteam deze zitting bij, meestal in 's-Hertogenbosch. Er wordt van de zitting altijd verslag gedaan aan degenen die betrokken zijn geweest bij de melding. Het bijwonen van de zitting is een maatregel richting de veroorzaker van de overlast.

- *Advies*

Na afhandeling van een incident kan er een advies worden gegeven aan de voortzetting van de dienstverlening. Dit advies kan zich richten tot de direct betrokkenen en/of bij de direct betrokken leidinggevende. Dit advies kan ook betrekking hebben over de wijze waarop de dienstverlening is uitgevoerd.

2.4 Extra informatie betreffende maatregel

De receptie van het gemeentehuis heeft alle informatie over de opgelegde maatregelen. Daarnaast zijn in DMS opgelegde maatregelen zichtbaar. En in een aantal gevallen is – via een pop-up- zichtbaar dat er een maatregel geldt. Daarnaast verzamelt het Hoofd Facilitaire Zaken alle meldingen en is er een digitaal archief van de meldingen.

Iedere melding van overlast wordt altijd afgehandeld met minimaal de volgende onderwerpen:

- Analyse van melding;
- Wel of geen maatregel opgelegd;
- Informatie en advies voor de dienstverlening;
- Regelen nazorg en eventueel verhalen van schade.

Hoofdstuk 3 Veiligheid buiten het gemeentehuis

De zorgplicht van de gemeente Oss strekt zich uit tot alle medewerkers van de gemeente. Ook medewerkers die werkzaamheden verrichten buiten het gemeentehuis dienen veilig te kunnen werken.

3.1 Veiligheid bij huisbezoeken

De gemeente voert een groot aantal taken buiten het gemeentehuis uit. Deze taken zijn heel verschillend en kunnen uiteenlopende risico's met zich meebrengen. Of juist geen enkel risico betekenen. Indien buiten het gemeentehuis de dienstverlening wordt gestoord dan kan er altijd, zoals beschreven, een melding worden gedaan aan agressiemeldingen@oss.nl.

Maar daar waar een bezoek wordt gebracht aan huis wil dit protocol wel een aantal kaders bieden. Huisbezoeken hebben soms een ingrijpend karakter. Maar huisbezoeken kunnen ook bijdragen aan het versterken van onze dienstverlening. Vandaar dat in dit protocol aandacht wordt besteed aan de veiligheid rond huisbezoeken.

- *Huisbezoeken, bij uitzondering met twee personen*

Om de veiligheid en integriteit te waarborgen heeft het soms de voorkeur dat een huisbezoek met twee personen wordt uitgevoerd. Bijvoorbeeld wanneer het recht op een uitkering moet worden vastgesteld. Dit hoeft overigens niet altijd te betekenen dat er twee medewerkers van de gemeente Oss op huisbezoek gaan. Het huisbezoek kan ook samen met medewerkers van andere instanties worden uitgevoerd. De meeste huisbezoeken kunnen ook worden uitgevoerd door een medewerker.

- *Kondig een huisbezoek aan*

De meeste huisbezoeken vinden plaats in overeenstemming met de mensen die worden bezocht. De reden van het huisbezoek is dan ook meestal duidelijk. Laat je collega's weten wanneer een huisbezoek wordt uitgevoerd. Geef daarbij een duidelijke omschrijving van de reden van het bezoek en waar je bent.

Onverwachte huisbezoeken mogen alleen worden uitgevoerd bij zeer dringende redenen. Als er geen andere middelen zijn waarmee de woonsituatie kan worden vastgesteld dan kan in sommige gevallen, bijvoorbeeld voor het vaststellen van de woonsituatie, een onverwacht huisbezoek plaatsvinden. Ook in dat geval laat je weten wanneer en bij wie een huisbezoek plaatsvindt.

- *Tijdstip huisbezoek.*

Een huisbezoek vindt plaats tijdens de reguliere kantoortijden, tussen 9.00 uur en 16.00 uur. Tijdens deze uren is de bezetting in het gemeentehuis gegarandeerd. Soms kan het niet anders en moet een bezoek eerder of juist wat later worden uitgevoerd. Garandeer in ieder geval dat een collega weet waar je bent.

- *Legitimeren*

Bij een huisbezoek moet minimaal een medewerker van de gemeente Oss een legitimatiebewijs van de gemeente Oss tonen. Dus niet het eigen rijbewijs of paspoort, maar een legitimatiebewijs van de gemeente Oss.

- *Vraag altijd toestemming*

Degene die wordt bezocht moet toestemming verlenen voor het huisbezoek. Het moet daarbij gaan om de hoofdbewoner of eigenaar van de woning. Aan minderjarigen mag geen toestemming worden gevraagd. Voor sommige huisbezoeken - zoals voor Werk en Inkomen - is een schriftelijke toestemming vaak belangrijk. Bij dergelijke huisbezoeken gaat het vaak om vaststellen van de woonsituatie of over de hoogte van de uitkering. Wanneer een huisbezoek belangrijk is voor het nemen van een beslissing is een schriftelijke toestemming een vereiste.

- *Laat weten waar een huisbezoek plaatsvindt en zorg voor bereikbaarheid*

Wederom, laat op de afdeling of in het team weten waar een huisbezoek wordt uitgevoerd en zorg dat je telefonisch bereikbaar bent. Geef ook aan hoe laat het huisbezoek ongeveer is afgerond. En laat het weten wanneer het onverwacht uitloopt.

- *Huisbezoek stoppen*

Beëindig altijd het huisbezoek wanneer de hoofdbewoner de toestemming intrekt. Ga hierover niet in discussie maar volg de aanwijzingen van de hoofdbewoner altijd op.

- *Wel of geen huisbezoek?*

Is er sprake van een mogelijk risico, neem dan contact op met een lid van het Interventieteam. Samen kan er worden beoordeeld hoe hoog het risico is en of er alternatieven zijn, zoals een gesprek op het gemeentehuis. Een lid van het Interventieteam kan in voorkomende gevallen meegaan op huisbezoek.

Indien de dienstverlening tijdens het huisbezoek is verstoord meld dit dan bij agressiemeldingen@oss.nl.

3.2 Veiligheid in andere gebouwen

Dit protocol dient te allen tijde te worden nageleefd. Meldingen van zowel agressie-incidenten binnen het gemeentehuis als buiten het gemeentehuis dienen te worden gedaan. Medewerkers die werken in andere gebouwen van de gemeente Oss, dienen zich te houden aan dit protocol. De gemeente waarborgt de veiligheid van deze medewerkers door middel van de volgende punten:

- Er worden indien mogelijk, bouwkundige voorzieningen getroffen in deze gebouwen. Hierbij kan men denken aan camerabewaking, deurvergrendeling en alarmknoppen;
- Op werkdagen dient er tenminste één lid van het Veiligheidsteam aanwezig te zijn in deze gebouwen, zodat de veiligheid kan worden gewaarborgd in het geval er een incident plaatsvindt;
- Ook deze medewerkers dienen een melding te doen aan agressiemedlingen@oss.nl.

Hoofdstuk 4 Nazorg en vergoeden schade

Incidenten kunnen vervelende gevolgen hebben voor betrokkenen en getuigen. Nazorg is daarom van belang. Leden van het Interventieteam handelen daarom iedere melding af inclusief de vraag of en hoe deze nazorg is geboden, en zorgen ervoor dat schade wordt verhaald op de dader.

4.1 Nazorg

Direct na het incident dient een lid van het Interventieteam te zorgen dat er een gesprek plaatsvindt met melder en een medewerker van bedrijfsmaatschappelijk werk. Er kan geen richtlijn worden gegeven betreffende de duur van het gesprek in verband met de verschillen in de ernst van het incident. In dit gesprek zullen de volgende punten aan spatie bod komen:

- Hoe is de situatie ontstaan?
- Wat doet het met jou?
- Is er sprake van (persoonlijk) letstel/schade?
- Kun je deze cliënt nog te woord staan?
- Dient de cliënt te worden overgedragen?
- Heb je sinds het incident last van angstgevoelens?
- Wat kan de organisatie voor je doen om de negatieve gevolgen voor jou zoveel mogelijk te beperken?
- Moeten er zaken geregeld worden als er sprake is van materiële of immateriële schade?
- Het handelen van de ambtenaar kan onder de loep worden genomen: hoe is de agressie ontstaan, wat heb je gedaan, wat heb je gezegd, hoe reageerde de cliënt, hoe reageerde jij vervolgens weer?
- Is het noodzakelijk of wenselijk om in teamverband over dit incident te praten?

Aan de hand van dit gesprek zal worden beoordeeld of er een vervolgesprek dient plaats te vinden. Indien er aangifte is gedaan kan er altijd een beroep worden gedaan op Slachtofferhulp. Dit is een vrijwillige keuze.

4.1.1 Veiligheid bezoekers die getuige zijn

Bezoekers van het gemeentehuis die getuige zijn geweest van een voorval, worden zo mogelijk binnen drie dagen door een lid van het Interventieteam benaderd voor

een gesprek. Op basis van de behoefte kan er een vervolg worden gegeven, bijvoorbeeld door een verwijzing naar een andere instantie.

4.2 Schade

- Verhalen van materiële schade

Indien er sprake is van materiële schade aan persoonlijke eigendommen van medewerkers van de gemeente Oss dan vallen deze onder de schadeverzekering van de gemeente Oss. De gemeente verstrekt een voorschot aan het slachtoffer en verhaalt de schade op dader. Het slachtoffer onderschrijft voor het verhalen van de schade een machtiging om namens haar of hem de schade te verhalen.

- Verhalen van immateriële schade

Indien er aangifte is gedaan dan bestaat in een aantal gevallen de mogelijkheid tot een immateriële schadevergoeding. Als er een uitspraak hierover wordt gedaan en er wordt een schadevergoeding toegekend dan wordt deze schadevergoeding door de gemeente betaald. De gemeente verhaalt dit bedrag dan op de dader.

- Medische kosten

Wanneer er medische kosten moeten worden gemaakt als gevolg van gebeurtenissen die met overlast op het werk te maken hebben, dan kan dit gevolgen hebben voor het eigen risico. De gemeente vergoedt de kosten die met het eigen risico te maken hebben en verhaalt deze zo mogelijk op de dader.

We willen voorkomen dat het slachtoffer zelf de schade op de dader moet verhalen.

Hoofdstuk 5 Scholing

- *Scholing en training medewerkers klantcontact*

Medewerkers met klantcontact krijgen in beginsel een keer per jaar een training rond veiligheid. De kern van de training is dat overlast (snel) herkend wordt en dat tijdig een eerste interventie kan worden toegepast. Wat kun je zelf doen als er sprake is van overlast? Afspraken die in het protocol zijn gemaakt vormen daarvoor de basis. Medewerkers van het Interventieteam krijgen jaarlijks een specifiek training.

- *Introductie nieuwe medewerkers*

Nieuwe medewerkers met klantcontact krijgen een introductie over het “Protocol Veilige Dienstverlening”. Deze nieuwe medewerkers kunnen worden aangemeld bij het Hoofd Facilitaire Zaken. De introductie wordt verzorgd door een lid van het Interventieteam.

- *Workshops*

Periodiek wordt ook een aantal workshops gegeven door leden van het Interventieteam waarbij een onderwerp rond veiligheid centraal komt te staan. Deze workshops worden via intranet aangekondigd. En mensen kunnen zich hiervoor intekenen via de Trainingskalender.

- *Teamoverleg, briefing*

Per afdeling wordt wekelijks een teamoverleg georganiseerd. De per afdeling aangewezen lid van het Interventieteam is hierbij aanwezig. In dit overleg dient aandacht te worden besteed aan het veiligheidsprotocol en de eventueel in die periode aangeboden workshops. Verder kan er een actuele casus worden besproken met betrekking tot de veiligheid van medewerkers.

- *Veiligheid in de functionerings- en beoordelingsgesprekken*

In de gesprekken die leidinggevenden voeren met medewerkers met klantcontact wordt ruimte gereserveerd voor de vraag of mensen veilig hun werk kunnen doen. En wat er nodig is om dit kunnen te blijven doen.

- *Jaarverslag*

Een keer per jaar verschijnt een jaarverslag van het Hoofd Servicecentrum met daarin een overzicht van de (geregistreerde) meldingen en afhandelingen. Tevens wordt beschreven welke ontwikkelingen er hebben plaatsgevonden. Dit jaarverslag verschijnt in januari.

Hoofdstuk 7 Extra informatie

Het onderwerp “veiligheid” krijgt veel aandacht. Er is inmiddels veel informatie en onderzoek beschikbaar. Voor mensen die meer willen weten volgt hier een aantal links.

<https://www.agressievrijwerk.nl/voorbereiden/inhoud/maatregelen-vpt>

<https://www.divosa.nl/onderwerpen/integere-en-veilige-dienstverlening>

<https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/themas/veiligheid-op-het-werk>

- En kan ik zelf wat doen?

Als er na het lezen van dit protocol interesse leeft om een bijdrage te leveren aan versterking van de veiligheid voor bezoekers en medewerkers van de gemeente Oss, meld je dan bij het Servicecentrum.

Bijlagen

Bijlage 1:

Namen, telefoonnummers en adressen

Melden van overlast via de mail: agressiemelding@oss.nl

Melden van overlast via de telefoon: 9666

Hoofd Servicecentrum: De heer W. Burg

Gastvrouw: Mevrouw H. Govers

Leden Interventieteam: De heer W. Massar
De heer V. Vrijsen
De heer H-J. te Braak

Leden Interventieteam per afdeling: Nader te bepalen
Toevoegen namen

Leden Ploegleiders BHV: Mevrouw A. Banken
De heer A. Everaers
De heer S. Steinvoort
De heer J. van Nistelrooij
De heer J. Voets
De heer R. van den Brand
De heer J. den Otter
De heer P. van Venrooij
De heer J. van Rooy

Preventiemedewerkers Arbo: Nader te bepalen
Toevoegen namen

Bijlage 2

Het rapport 'Natuurlijk integer' dient als bijlage toegevoegd te worden aan het veiligheidsprotocol, zodat medewerkers deze kunnen inlezen.

Bijlage 12: Evaluatierapport trainingen

Evaluatie : Anti-agressietraining gemeente Oss (Werk-Inkomen-WMO-SHV)
Data : april/mei 2017 (6 groepen)
Trainers : Jose Klimsop, Igor Mosterd
Acteurs : Caroline van Leerdam, Jacques-Hein Vermolen, Mark van Bruggen, Jawi Bakker, Wendy Zwiers, Mike Kuyt, Naomi Antonius

Samenvatting scores beoordeling:

Trainer	8,2
Acteur	8,5
Algemene waardering	8,2

1. Heeft deze training aan je verwachting voldaan?

Ja (42x), toelichting:

- Leerzaam, concrete informatie, dag ging snel voorbij, interactief, geeft inzicht
- Herhaling wat in een eerdere training is verteld over agressiehantering.
- Weer even opgefrist en scherp gezet.
- Concrete tips, verhelderend.
- Misschien zelfs beter, rollenspel sloot echt aan op onze actuele situatie.
- De training was erg vraaggericht en speelde op onze behoeften in.
- Heeft helemaal aangesloten bij mijn verwachtingen.
- Erg leerzaam, nieuwe inzichten en een positief gevoel aan het eind van de training.
- Kennis - oefenen - meer diepgang.
- Ik heb zeker wat aan de tips (4 G's) die we hebben gekregen. Ben blij met de rollenspellen die we gedaan hebben.
- Vooraf al veel reacties van collega's gehoord.
- Voornamelijk het oefenen was leerzaam.
- Goede koppeling theorie en praktijk. Goede acteurs. Leerzame dag.
- Goede balans tussen theorie en praktijk.
- Goede geluiden van tevoren zijn bevestigd.
- Al meerdere soortgelijke trainingen gedaan. Geen andere verwachtingen.
- Mooie combinatie van theorie en praktijk.
- Sluit aan wat ik van collega's heb gehoord.

Nee (1x), toelichting:

- Niets verwacht veel gekregen.

Ja/Beter (1x), toelichting:

- Fijne sfeer, open.

Beter (20x), toelichting:

- Tussen laag 'aanspreken' goed behandeld.
- Ik heb nog nooit zo een training gehad, is heel leerzaam.
- Inhoudelijk sterk: waar komt het vandaan en de niveaus geven stof tot denken.
- De kaders en structuur werden beter uitgelegd dan in andere trainingen.
- Goede opbouw, theorie en voorbeelden, oefeningen.
- Mijn verwachting was veel herhaling van theorie en standaard rollenspel. Maar dat was niet zo. Er was veel ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en aandacht.
- Goed ingespeeld op de vraag.
- De trainingen met de acteurs vonden in kleine groepen plaats. Een pluspunt.

- Leuk, leerzaam en casussen goed nagebootst/herkenbaar.
- Meer kennis opgedaan en interactief.
- Heeft helemaal aangesloten bij mijn verwachtingen.
- Leuke leerzame manier. Voelt vertrouwd omdat je in kleine groepjes werkt.
- Ik vond het fijn, zeker de gevoelslaag.
- Interactief t.o.v. andere trainingen welke ik tot nu toe heb gehad.
- Prima discussies, ruimte voor kwetsbaarheid.
- Goede uitleg en zeer prettige rollenspelen waar ik mij veilig bij kon voelen!
- De vorm waarin het gegeven werd en de beperkte omvang van de groepen maakten het een waardevolle bijeenkomst.
- Gericht in kleine groep met acteur.

2. Wat waren je persoonlijke doelen en zijn deze behaald?

Geen

- Geen concrete doelen met verhelderend en een goed opfrissing.
- Ik had eigenlijk geen persoonlijke doelen, maar ik vond het heel leerzaam.
- Had niet echt persoonlijke doelen.
- Ik had mijn doelen niet zo duidelijk, meer een opfriscursus. Zinvol om de dag mee te maken. Ja
- Ja hoor.

Opfrissen/herhalen

- Opfrissen. Herhalen. Doel is behaald.
- Opfrissen.
- Update van eerdere trainingen. Grenzen bepalen.
- Opfrissen van kennis en leren van nieuwe technieken. Dit is gelukt!
- Vaardigheden testen en opfrissen.
- Opfrissen. Zeer nuttig gebleken.
- Jawel, update kennis en oefenen.
- Update informatie, ja. Oefenen, ja.
- Opfrissen en omgaan met moeilijk gedrag.
- Opfrissen van de kennis en het herkennen van non-verbale signalen. 1e doel in de ochtend behaald, 2e in de middag.
- Opfrissen, ja. Casus, ja.

Oefenen / handvaten

- Oefenen non-verbaal bij aanspreken. Inbreken wel/niet bij gesprek tussen collega en klant. Niet behandeld. Zelf niet aangegeven ivm weinig tijd, prioriteit. Je kunt wel 2 dagen oefenen....
- Wanneer spreek ik mensen in een groep aan op hun gedrag en hoe doe ik dat.
- De regie behouden. Dmv het 'eigen grenzen' verhaal van Caroline prachtig behandeld.
- Doel: herkennen van en omgaan met instrumentele agressie. Behaald, ik weet waar ik aan moet werken.
- Timing, inzicht in eigen gedrag, tips om te verbeteren. Allen behaald.
- Bewustwording eigen gedrag en hoe je overkomt. Gesprekstechnieken. Doelen behaald.
- De 4 G's. Met name mijn bewustwording hiervan. Het is goed voor mij om te blijven oefenen hierop.
- Omgaan met slecht nieuwsgesprekken. Deze is behaald.
- Ja, ik heb kunnen oefenen in het rollenspel met dominante persoonlijkheid.
- Grenzen besproken en dat is ook gebeurd.
- Ja, grenzen bewaken. Eerder stop zeggen.

- Gesprek voeren waarin ik probeer een negatieve spiraal te doorbreken, nee. Handvaten, ja.
- Beter/eerder voelen waar de grens ligt en hoe die aan te geven -> dit is ook geoefend.
- Mijn doel is behaald. Hoe ga je om instrumentele agressie en niet te empathisch blijven.
- Handvaten krijgen bij bepaalde situaties. Oat doel is behaald.
- Vormen van agressie herkennen en hier adequaat op reageren. Dael behaald.
- Verschillende soorten agressie kennen en herkennen en weten hoe je hier mee om kan gaan. Deze doelen zijn behaald.
- Grenzen aangeven als iemand te dicht bij mij komt met zijn/haar agressie in welke vorm dan ook.
- Tips voor situaties waarin klanken verantwoordelijkheid bij mij neerleggen. Mee geoefend, meer inzicht gekregen in wat er gebeurt.
- In drietallen met de actrice casussen doorspreken.
- Wanneer grens aangeven bij agressie in gesprek. Er is veel aandacht geweest voor het bewaken van grenzen. Doelen theoretisch behaald, nu praktijk nag!
- Om beter voorbereid een gesprek in te gaan, mij hier zelfverzekerder in te voelen. Ook hoe te reageren op onverwachte reacties van klanten. Wat mij betreft behaald!
- Net terug verhard. Ik heb handvaten gekregen waar ik mee aan de slag kan.
- Kwetsbaar opstellen en inzicht in het doorbreken van inhoudelijk discussies.
- Hoe om te gaan met klanten die je neerbuigend behandelen. Zeker behaald.
- Hoe omgaan met agressieve mensen.
- Hoe omgaan met mensen die te persoonlijk worden? Ja, behaald! Weet hoe ik er nu op moet reageren.
- Grenzen aangeven, ik ben ervan bewust en doe het meer maar soms op het verkeerde moment.
- Oefenen met slecht nieuwsgesprek. Ja heb meer inzichten gekregen waarmee ik verder kan oefenen.
- Leren omgaan met persoonlijke vragen en intimiderend gedrag. Mezelf bewust worden van signalen uit de klant.
- Handvaten en oefenen. Ja, behaald. Aanreiking theorie en intensief geoefend.
- Aansturing van het gedrag en rollenspel.
- Geoefend met instrumentele agressie met actrice.
- Grenzen verkennen + tijdig aangeven. Regie behouden. Hoe 'waterval' onderbreken. Positieve feedback en goede tips gekregen. Deel is behaald door de herhaling en bewustwording op den duur.
- Tijdens rollenspel gewerkt aan mijn persoonlijke doel en handvaten gekregen.
- Leren grenzen stellen: begin is gemaakt.
- Schakelen. Gedeeltelijk, meer bewustwording.
- Omgaan met fysieke agressie - niet geoefend. Omgaan met claimende agressie - wel geoefend. Of ik het 'behaald' heb zal de komende maanden blijken.
- Leren / durven doorvragen ook als het lastige vragen zijn en met het gevaar dat iemand boos reageert. Behaald.
- Meer grenzen aangeven. Deels, blijft een leerpunt.
- Omgaan met subtiele agressie. Ja, door het regiespel.
- Deze waren om te leren omgaan met onderhuidse agressie. Hier is aandacht voor geweest.
- Telefonische agressie. Ja, handvaten gekregen.
- Inzicht krijgen in het gedrag van agressieve klanten. Ja.

Overige

- Persoonlijk doel was volgens mij ervaren aan het eind van de dag of er iets nieuws te leren is. Antwoord, ja wat? Moet ik nog structureren in mijn hoofd.
- Zijn niet behaald, maar ik sta wel bij stil en zal veel aan mezelf moeten werken.
- Weer een leuke en interactieve training.
- Blijf bij jezelf maar kan ook zakelijk en directief zijn.
- Over beeldvorming / mijn rol als regisseur. Daar heb ik aan gewerkt en ga er mee verder.
- Deels, het is wel aangeraakt, zijn kwartjes gevallen maar vraagt nog meer tijd en werk.
- Leerdoelen waren vrij algemeen. Belangrijk voor mij vandaag was voelen waar we het over hebben.

3. Welke onderdelen spraken je het meeste aan?

Oefenen / rollenspel / praktijktraining

- Kleine groepjes geven een veilige steer, goede ruimte om te oefenen.
- Oefenen.
- Trainen met acteur. Meta-communicatie.
- Grenzen leggen bij klanten.
- Oefenen met acteurs. (Bx)
- Rollenspel.
- De middag met acteurs. In de ochtend veel herhaling. Maar herhalen van theorie is nooit verkeerd.
- Rollenspellen, vormen agressie benoemen en voorbeelden geven.
- Gezamenlijke oefeningen. Samen casussen bespreken.
- De rollenspellen waarbij de acteurs de situaties laten zien waarbij inzichtelijk wordt welk gedrag welke reactie oproept.
- Grenzen aangeven in feiten + eigen gevoel benoemen.
- Rollenspellen en regiespel.
- Oefenen met acteurs, bekijken wat gebeurt na bepaalde formuleringen vanuit jezelf en dit ook bijsturen.
- Praktijk beoefenen.
- Oefenen gesprekstechnieken, live met acteurs. Wel spannend maar zeer leerzaam.
- Oefenen met acteurs. Horen van persoonlijke verhalen.
- Concreet oefenen met de acteurs. Op deze manier veilig, kleine groepjes.
- De laatste helft, praktisch en met goede acteurs/actrices.
- Regie nemen in situaties met acteurs.
- Training met acteur in kleine groep.
- Training in kleine groepjes.
- Kleine groepjes. Uitwisselen van ervaringen!

Theorie / praktijk

- Hersenen en werking mbt agressie en hoe je kunt proberen hier invloed op uit te oefenen. Werken met acteur, confrontatie met mezelf hierin.
- Eerst (theoretische) uitleg dan oefenen (praktisch).
- 4 G's, het grafiekje en het oefenen.
- De 4 G's, deze pas ik nu zeker toe.
- Theorie en verrassend genoeg ook het rollenspel.
- Het opstarten (begin) van de training met uitleg en het werken met een acteur in subgroepen.
- Een goede verdeling tussen theorie en praktijk/oefeningen.
- Theorie over verschillende soorten agressie en het middagdeel met de acteur..

5. Wat vond je van de acteurs?

1	2	3	4	5	6	7	8,5	9	10

- Speelde de situaties goed, liet je zelf inzien wat je beter kan doen.
- Ze kan goed de situatie uiten.
- Super inlevend en erg geloofwaardig (met name gericht op Caroline in kleine groep).
- Coachend, goed inleven/verdiepend, veilig.
- Duidelijk en vooral haar energie voel je goedaan!
- Waren heel open. Er was een vertrouwde steer en werd geluisterd naar de vraag.
- Wendy luisterde goed en straalde vele rust uit. Ze heeft mij veel tools gegeven voor in de toekomst.
- Heel fijn. Vooral de extra uitleg en deskundigheid.
- Gaf oak veel ruimte voor eigen inbreng en kon goed inschatten wat ik nodig had en hoe ze mij die handvatten kon geven.
- Veel kennis en ervaring. Prettig in de omgang.
- Heel sterk. Ook zeer behulpzaam.
- Super, goed inlevend vermogen, oak prettig om mee samen te werken. Gaf mij een vertrouwd gevoel ondanks dat we elkaar niet kenden.
- Verstaan hun vak!
- Dame was erg goed.
- Zij hebben veel respect voor de ander. Kon mij bij hun veilig voelen om mij bloot te stellen. Goede acteerprestaties.
- Acteurs meer gericht op gesprekstechniek. Zou liever echt agressieve situaties oefenen -> iets onvoorbereids zoals in het "echte werkende leven" waarbij je heus adrenaline stootje creeert.
- Speelt specifiek in op leerdoelen. Probeert zoveel mogelijk daaruit te halen.
- Veilig en vertrouwd om op deze manier te leren. Niets moet, dat is prettig. Zeer goeden rollenspellen!
- Overtuigend en realistisch gespeeld met ook voor persoonlijke vraagstukken.
- Konden prima in de vraag inleven.

6. Geef een cijfer voor de totale training

1	2	3	4	5	6	7	8,2	9	10
1				<u>5</u>					

7. Overige opmerkingen / aanbevelingen / tips?

- Niets toe te voegen, misschien een extra training icm organisatie 'norm'. Omgaan met elkaar en leren van collega's op dit gebied.
- Leuke training herhaling is aanrader.
- Ik zat in een groep waarin iedereen elkaar kende. Dat is fijn. Vertrouwd en werkt denk ik oak het beste.
- Bedankt voor de fijne training, hopelijk wordt dit vast onderdeel in aanbod van trainingen.
- Opbouw was helder en goed.
- Goede training! Zouden alle collega's moeten doen! Gazodoor!
- Leuke training. Gazo door.
- Meenemen wat de protocollen van de gemeente zijn.
- Ondanks de lange dag kon ik mijn aandacht er goed bijhouden. De training heeft de juiste opzet!
- Iets sneller door de theorie. Misschien door voorbeelden te laten zien. Over het algemeen was de training goed maar er warden tips gevraagd.

- Sams meer ruimte geven voor gesprek/discussie. Verder goed.
- Geen! Prima training!
- Goede lunch.
- Bedankt!
- Wat mij betreft meer oefenen in kleine groepjes. Waardevol. Mag een vervolg hebben! Handig om protocol gemeente eerst uit te leggen. Jullie oak bedankt!
- Meer aandacht voor nazorg. Gemengde groep (WMO, W&I, SKO) fijn.
- Bedankt voor de lekkere lunch. Acteurs erg leuk!
- Fijne cursus. Geen tijd gehad om aan andere zaken te denken. Het was intensief maar de tijd is omgevlogen.
- Goed georganiseerde dag, erg leerzaam.
- Interessante en leerzame dag.
- Boeiende dag. Nag niet klaar....meer vragen.
- Kennismaking erg lang qua tijd. Theorie + acteurs in kleine groep +.
- Kennismaking duurde te lang. Cursus jaarlijks laten terugkomen, anders zakt het geleerde weer weg.
- Meer nadruk op communicatieve vaardigheden in gespreksvoering.
- Fijne en duidelijke manier van cursus geven. Leuk die muziek en welkomsheet met onze namen.
- Herhalen van training is belangrijk.
- Onderwerpen benoemen op certificaat. Ik miste de soorten agressie (tijdsgebrek).
- Leuke training!
- Goed dat de rollenspellen in groepjes waren.
- Leerzaam en met initiatief.
- Prima!
- N.v.t. vooral doorzetten dit.
- Goede locatie en catering.
- Oefenen in kleine groepjes is fijn.

Bijlage 13: Illustratief afhandeling incident

Hieronder zal stapsgewijs aangegeven worden hoe een incident wordt gemeld en vervolgens wordt afgehandeld.

Melding en afhandeling incident

1.

Tijdens een intake bijzondere bijstand wordt een consulent van team Inkomen door meneer B. uitgescholden voor “hoer” en “kutwif”. Meneer B. wil, aldus de melding, geen informatie geven over zijn woon- en overblijfsituatie. En gaat over tot schelden. De consulente activeert de paniekknop en beëindigt het gesprek.

2.

Meneer B. wordt door twee medewerkers van het Veiligheidsteam - die via de paniekknop waren gealarmeerd - gesommeerd het pand te verlaten. Meneer B. verlaat het pand.

3.

De consulente van team Inkomen meldt het incident via de mail aan het Veiligheidsteam. Zij geeft woordelijk weer wat er is gebeurd. Twee mensen van het Veiligheidsteam bespreken het incident.

4.

Het incident wordt als “mutatie” gemeld bij de politie. In overleg met de medewerker, politie en het veiligheidsteam wordt deze melding nogmaals besproken. Er wordt geen aangifte gedaan, maar wel een melding (mutatie).

5.

Leidinggevende van de medewerker team Inkomen wordt in het kader van nazorg geïnformeerd. Nazorg wordt in de regel na 5 werkdagen door administratie Facilitaire Zaken gevolgd.

6.

Veiligheidsteam neemt telefonisch contact op met meneer B. Aangekondigd wordt dat hij binnen 48 uur wordt opgeroepen voor een gesprek. In dat gesprek worden de voorwaarden voor de voortzetting van de dienstverlening besproken.

7.

Heer B. ontvangt een aangetekende brief - binnen 48 uur na het incident - voor een gesprek met medewerkers van het Veiligheidsteam.

8.

Tijdens het gesprek met medewerkers van het Veiligheidsteam weigert de heer B. de veiligheid van medewerkers van het team Inkomen te garanderen. Hij vindt dat hij “recht” heeft op een uitkering en dat de gemeente maar moet doen wat hij zegt. Hij wordt wederom gesommeerd het pand te verlaten.

9.

Heer B. ontvangt binnen 24 uur na het laatste gesprek een brief van het Veiligheidsteam waarin staat wat hi het doen wil een gesprek over de aanvraag plaatsvinden. Meneer B. dient schriftelijk te verklaren hoe hij de veiligheid van medewerkers garandeert.

10

Heer B. dient een klacht in via de Ombudscommissie. De commissie stelt echter dat er pas van dienstverlening sprake kan zijn als meneer B. de veiligheid garandeert.

11.

De bewindvoerder van meneer B. wil een gesprek met de gemeente, samen met meneer B. Zij verklaart dat de heer B. alle informatie wil verstrekken en medewerkers van de gemeente niet meer beledigt of bedreigt.

12.

Drie dagen na de brief van de bewindvoerder van meneer B. vindt er een gesprek plaats met medewerkers van het veiligheidsteam. Tijdens het gesprek blijkt echter dat meneer B. wederom de orde ernstig verstoort. De mensen van de gemeente zijn “kutwijven” en “klootzakken”. Vragen weigert hij te beantwoorden. Gesprek wordt beëindigd. Meneer B. wordt wederom gesommeerd het gebouw te verlaten. Wederom een melding gedaan naar de politie.

Op dezelfde dag wordt een aangetekende brief gestuurd naar meneer B. met de voorwaarden voor de dienstverlening. En met de mededeling dat als hij gebruik wil maken van de dienstverlening van de gemeente hij eerst contact moet opnemen met het veiligheidsteam.

In systemen van de gemeente wordt algemeen vastgelegd hoe er gehandeld moet worden als meneer B. met de gemeente contact opneemt of de gemeente met een vraag bezoekt.

13.

De wijkagent van meneer B. bezoekt n.a.v. de melding meneer B. Hij bespreekt de voorwaarden voor de dienstverlening.

14.

Tot op de dag van vandaag heeft meneer B. niets meer van zich laten horen. Als dit langer dan een halfjaar duurt, wordt onderzocht hoe en op welke manier de heer B. moet worden benaderd.

Bijlage 14: Huisregels gemeente Oss

HUISREGELS

HOUD REKENING MET ELKAAR

- Volg altijd onze aanwijzingen op.
- Iedereen wil graag privacy. Houd daarom afstand van andere klanten.
- Zorg ervoor dat uw kind een ander niet hindert.

WAT MAG NIET?

- Schelden of schreeuwen.
- Geweld gebruiken of lichamelijk contact.
- Dreigen of discrimineren.
- Met dingen gooien of iets vernielen.
- Roken en e-sigaret, drugs of alcohol gebruiken.
- Onder invloed zijn van drugs of alcohol.
- Een dier meenemen, behalve een hulphond.

**HOUDT U ZICH NIET AAN ONZE REGELS?
DAN HELPEN WE U NIET MEER.**