

# HULP INSCHAKELLEN, ALARMEREN EN ALARMOPVOLGING

## Inhoud

Toelichting op het inschakelen van hulp tijdens incidenten, en op alarmeren en alarmopvolging

## Inleiding

Bij oplopende spanningen in een gesprek probeert de betrokken medewerker in eerste instantie zélf de-escalierend te handelen om de burger te kalmeren. Als de-escaleren niet lukt en de situatie toch voortduurt of escaleert, kan de medewerker hulp inschakelen van een collega. Als sprake is van normoverschrijdend gedrag, verbreekt de medewerker het contact met de burger en vraagt deze (waar aan de orde) het pand te verlaten. In deze situatie kan de medewerker ook alarmeren en daarmee het interne interventieteam, de beveiliging, of de politie inschakelen.

Voor alle medewerkers moet duidelijk zijn hoe en wanneer welke hulp kan worden ingeschakeld.

Hulp kan afkomstig zijn van:

1. collega's
2. interventieteam
3. beveiliging
4. politie

Op elke locatie met het risico op publieksagressie is de leiding verantwoordelijk voor veiligheidsafspraken over het inschakelen van hulp. De coördinator agressie en geweld ondersteunt hier bij. De afspraken over het inschakelen van hulp zijn onderdeel van het team-/afdelingsprotocol.

In de hierna volgende paragrafen worden eerst de verschillende vormen van hulp toegelicht en daarna de wijze van alarmeren en alarmopvolging. Dit document dient als ondersteuning voor het maken van maatwerkafspraken op de werklocatie. Per locatie met risico op agressie worden deze afspraken verwerkt in het agressieprotocol.

## Collegiale ondersteuning

Collega's zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor maatregelen om orde en veiligheid te handhaven binnen alle voor het publiek toegankelijke ruimten. De werkomgeving is daarbij van belang. Als de medewerker binnen gehoorsafstand of in het zicht van collega's werkt, vraagt dat om andere afspraken en voorzieningen dan wanneer de medewerker alleen werkt op een geïsoleerde werkplek.

Behalve de werkomgeving bepaalt ook de locatie/context waar de medewerker werkt welke afspraken er nodig zijn: in het gemeentehuis zijn er andere afspraken nodig dan buiten op straat of bij iemand thuis (huisbezoek). Voor iedere situatie moeten leidinggevenden en medewerkers de risico's inschatten voor het ontstaan van lastig gedrag en de noodzakelijke voorzorgsmaatregelen nemen.

Bij collegiale ondersteuning zijn twee aspecten van belang, namelijk bemoeirecht en bemoeiplicht.

### **Bemoeirecht**

Een burger die onacceptabel gedrag vertoont verstoort daarmee de orde. De medewerker is verantwoordelijk voor diens aanwezigheid en spreekt hem of haar hierop aan.

Er kunnen redenen zijn waarom de medewerker dat niet, of niet meteen, doet bv.:

- De medewerker is bang om dit te doen
- De medewerker wil de burger de tijd geven om tot rust te komen

In dergelijke situaties hebben collega's bemoeirecht. Dit houdt in dat een medewerker een bezoeker van een collega mag aanspreken als de collega dat zelf niet doet. Het is echter uitdrukkelijk de bedoeling dat het principe van het tweegesprek niet wordt aangetast: medewerkers bemoeien zich niet met inhoudelijke zaken van collega's, maar wel met het ongewenste of normoverschrijdende gedrag van de burger.

Het bemoeirecht bestaat alleen als is vastgesteld dat de collega de regie over de situatie niet (meer) heeft.

Indicaties daarvoor zijn:

- De collega negeert ordeverstorend of normoverschrijdend gedrag en spreekt de bezoeker daar niet op aan.
- De collega spreekt de bezoeker wel aan op het ordeverstorend of normoverschrijdend gedrag, maar de bezoeker negeert de collega.

Als inmenging niet het gewenste resultaat oplevert, mag een collega het contact tussen medewerker en burger voor overleg onderbreken of verbreken wanneer hij op grond van zijn professionele overweging meent dat de veiligheid van de medewerker daarmee gediend is. Hierbij wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de vakinhoudelijke werkzaamheden van medewerkers en het handhaven van orde en veiligheid. De collega gaat onder geen beding in gesprek over de inhoud van de kwestie, maar heeft als doel om rust in de situatie te creëren.

Het bemoeirecht houdt in dat een medewerker in mag grijpen. Het is geen verplichting.

### **Bemoeiplicht**

Risicotaxatie en zelfcontrole zijn eerste vereisten om veilig handelend te kunnen optreden tijdens incidenten. Onder handelend optreden verstaan we ook het alarmeren van het interne interventieteam, de beveiliging of de politie, het in veiligheid brengen van omstanders.

Handelend optreden kan ook plaatsvinden van afstand, door verbaal contact te maken. Deze activiteiten vallen onder de bemoeiplicht, de plicht om handelend op te treden.

Van belang is dat men weet hoe te handelen en men zelfcontrole kan toepassen.

## Vormen van collegiale ondersteuning

Collegiale ondersteuning tijdens incidenten kan op verschillende manieren:

- Preventieve aanwezigheid: werk in het zicht of op gehoorsafstand van een collega.
- Neutrale derde partij / passieve aanwezigheid: de collega sluit zich aan bij het gesprek met de burger, maar blijft passief.
- Neutrale derde partij / actieve aanwezigheid: de collega stelt zich neutraal op en neemt een de-escalerend initiatief door bijvoorbeeld emoties van de burger hardop te benoemen.
- Neutrale derde partij / afleiden of wegleiden: de collega neemt het initiatief om de burger mee te nemen naar een rustigere omgeving.
- Handelend optreden in een conflict tussen twee burgers: treed alleen handelend op in een conflict tussen twee burgers wanneer er voldoende collega's aanwezig zijn en men op basis van afspraken in het team getraind is in de specifiek benodigde vaardigheden.

Als sprake is van verbale agressie probeert de medewerker deze te beëindigen. Lukt dat niet, dan wordt het gesprek beëindigd en wordt de burger tweemaal gesommeerd het gebouw te verlaten. In geval van werkzaamheden in de openbare ruimte of bij een huisbezoek, vertrekt de medewerker zelf.

Als de burger niet ingaat op de sommatie, dan wordt de politie gewaarschuwd.

Medewerkers mogen geen fysieke kracht tegen collega's of burgers gebruiken. Een medewerker die persoonlijk aangevallen wordt, mag zichzelf wél bevrijden of verdedigen. De toegepaste kracht moet in verhouding staan met wat hem of haar wordt aangedaan. Dit heet het principe van proportionaliteit, zie artikel 41 lid 1 Wetboek van Strafrecht.

Van geen enkele medewerker wordt in agressiesituaties verwacht dat hij zichzelf in gevaar brengt om de situatie te de-escaleren. Van de medewerker wordt wél verwacht dat hij acties onderneemt om veiligheid te creëren of hulp in te schakelen.

## Als er agressie verwacht wordt

Soms is vooraf bekend dat er een vergrote kans is op een incident. Dat kan zijn omdat er een afspraak is gemaakt met iemand die eerder agressief was, of eerder een ontzegging heeft gehad. In die gevallen overlegt de medewerker vooraf met het interventieteam, de beveiliging, of collega's. Daarbij maken zij afspraken over de te volgen strategie. Dit kan inhouden dat leden van het interventieteam, de beveiliging of een collega in de buurt is tijdens het gesprek en een oogje in het zeil houdt. In geval van aangekondigde dreiging kan eventueel de politie gewaarschuwd worden en kunnen met hen afspraken worden gemaakt over de beveiliging.

## Tips

- Besteed aandacht aan agressie-interventie en/of collegiale ondersteuning tijdens het werkoverleg of een teamtraining.
- Bereidt u een contact voor dat tot agressie kan leiden, schakel dan vooraf hulp in. Spreek af dat collega's stand-by zijn, of trek gezamenlijk op.
- Bedreigt de burger u persoonlijk, beëindig dan het gesprek, alarmeer en doe aangifte. Wordt de burger fysiek agressief, beëindig dan onmiddellijk het contact, sla alarm en doe aangifte.
- Oefen als team in het gezamenlijk optreden.

## Ondersteuning door een interventieteam

Op sommige locaties is een interventieteam aanwezig. Een interventieteam is een vaste groep, opgeleide collega's die worden ingezet/gealarmeerd wanneer de inschatting is gemaakt dat een incident kan escaleren tot bedreiging of fysieke agressie, of nadat een agressieve burger, na een aanzegging door een medewerker, weigert het pand of de locatie te verlaten. Het algemene doel van het interventieteam is om de situatie te controleren, eventueel in afwachting van de komst van de politie. Het interventieteam bemiddelt niet in het contact met de burger; de medewerker die het interventieteam heeft gealarmeerd heeft het gesprek immers al beëindigd. Fysiek contact met een agressieve burger dient daarbij te worden voorkomen c.q. tot het minimum te worden beperkt.

Als het interventieteam wordt ingezet, wordt opgetreden door drie personen.

- De aanzegger voert het woord en sommeert de agressieve burger het pand te verlaten.
- De toezichthouder observeert de agressieve burger en geeft de coördinator een signaal om de politie te waarschuwen. De toezichthouder houdt te allen tijde toezicht op de agressieve burger. Bij escalatie tot dreigend fysiek geweld verleent de toezichthouder de eerste fysieke bijstand.
- De coördinator zorgt voor de veiligheid door onder andere de deuren naar kantoorruimten te sluiten, het overige publiek zo nodig weg te geleiden en te zorgen voor een veilige vluchtweg voor de leden van het interventieteam.

Om een interventieteam effectief te kunnen laten werken, is voldoende bezetting nodig, zodat op alle momenten tijdens openstelling voldoende collega's van het interventieteam aanwezig zijn. Daarnaast dient een interventieteam regelmatig te oefenen met de afgesproken handelingsprocedure. Idealiter gebeurt dit oefenen eerst met alleen het interventieteam en daarna in de vorm van een praktijksimulatie, bv. in de publiekshal, in aanwezigheid van medewerkers met publiekscontact. Herhaald oefenen zorgt voor vertrouwen in de werkzaamheid van de gemaakte afspraken, bij zowel de leden van het interventieteam als de medewerkers.

### **Na het incident**

- Inzet van het interventieteam wordt, na het incident, vastgelegd in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem GIR.
- Van ieder agressie-incident waar het interventieteam in functie mee wordt geconfronteerd, wordt een melding gedaan in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem GIR

## Ondersteuning door de beveiliging

Op sommige locaties is een beveiliging aanwezig. Indien dit het geval is, dienen er praktische werkafspraken gemaakt te worden over de taken en verantwoordelijkheden bij de preventie, het handelen tijdens incidenten en de afhandeling.

Iedereen kan de beveiliging oproepen. Bij incidenten binnen het gebouw wordt de beveiliging opgeroepen als:

- het verbale geweld of de dreigementen aanhouden;
- de bezoeker weigert de wachtruimte of spreekkamer te verlaten.

De beveiliging anticipeert daarnaast proactief op overtreding van de huisregels en (dreigende) ordeverstoring.

## Vaststelling taken en verantwoordelijkheden

Als eerste dient de gemeente te bepalen wat doelen, taken en verantwoordelijkheden van de beveiliging worden.

Er zijn grofweg drie varianten:

- De beveiliging is gastheer, ontvangt burgers bij binnenkomst en is vooral zichtbaar aanwezig. Er zijn geen afspraken over handelend optreden anders dan voor de overige medewerkers.
- De beveiliging heeft een preventieve werking door zichtbaar aanwezig te zijn. Hij ontvangt burgers, treedt handelend op tijdens incidenten, zowel proactief als na alarmering.
- De beveiligingsmedewerker is verantwoordelijk voor de orde en veiligheid in het gebouw, zowel preventief als tijdens incidenten en de afhandeling ervan.

De invulling van de taken en verantwoordelijkheden van de beveiliging is voor een groot deel afhankelijk van:

- Het gebouw en de fysieke indeling ervan.
- Toegangscontrole en het aantal bezoekers.
- Aanwezige risicofactoren en preventieve maatregelen.
- De mate waarin agressie-incidenten voorkomen.
- De mate waarin preventieve afspraken, hulp bieden tijdens incidenten en alarmopvolging ingebed zijn in de functie van anderen binnen de organisatie.

### **Na het incident**

- De beveiliging legt alle meldingen vast in een dagrapport. Hierin wordt geregistreerd: gedrag/signaal, datum, naam medewerker, aan wie gemeld, locatie, aanleiding, typering ongewenst gedrag en genomen maatregel.
- Van ieder agressie-incident waar de beveiliging in functie mee wordt geconfronteerd, doet hij een melding in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem GIR

Het is belangrijk dat er een duidelijke keuze gemaakt wordt voor het doel van de beveiliging. Dit is namelijk bepalend voor de invulling van taken, verantwoordelijkheden en werkafspraken.

### **Maatwerk**

Werkafspraken dienen per locatie op maat gemaakt te worden. Daarvoor moeten de risicosituaties geïnventariseerd en praktische werkafspraken gemaakt worden ter preventie, over het reageren tijdens incidenten en over de afhandeling. Deze afspraken moeten schriftelijk vastgelegd worden en periodiek worden geëvalueerd. Het is niet wenselijk om algemene richtlijnen te hanteren. Duidelijk moet zijn wat men van elkaar verwacht op een locatie. De coördinator agressie en geweld kan het maken van passende afspraken initiëren.

### **Politie inschakelen**

Afspraken over het inschakelen van hulp moeten samen met de politie worden opgesteld. Op gemeentelijk niveau moeten afspraken concreet gemaakt worden met lokale contactpersonen van politie. Bespreek bij het maken van de afspraken ook het doen van aangifte en de invulling van de eenduidige landelijke afspraken (ELA).

Spreek voor alarmopvolging met de politie af wanneer de politie gealarmeerd wordt, bv:

- bij ernstige/serieuze dreigementen;
- bij intimidatie;
- bij fysiek geweld zonder letsel (zaakgericht en mensgericht geweld);
- bij fysiek geweld met letsel (zaakgericht en mensgericht letsel);
- als de burger ondanks een toegangszegging, toch het gebouw betreedt;
- nadat de burger twee keer gesommeerd is het gebouw te verlaten en hieraan geen gehoor heeft gegeven.

Politieassistentie wordt in het algemeen ingeroepen bij een voorval, dat aanleiding kan zijn tot aanhouding en/of aangifte bij de politie.

### **Beslissing om de politie te alarmeren**

In veel gevallen zal het interne interventieteam of een beveiliging politieassistentie inroepen. In noodsituaties kan iedere medewerker de politie benaderen en om assistentie verzoeken. Wanneer de politie om assistentie is gevraagd, wordt (in principe) aangifte gedaan.

Het hangt af van de situatie ter plaatse welk gedrag het meest veilig is tijdens het wachten op de politie. Het is belangrijk om afstand te houden en omstanders en collega's te vragen zich te verwijderen. Laat de persoon een vluchtweg. Zodoende kan de persoon weg, indien hij wil. De instructies hiervoor moeten schriftelijk zijn vastgelegd in het afdelings-/teamprotocol. Belangrijk is dat de veiligheid van medewerkers en bezoekers altijd voorop staat.

Ook de volgende informatie dient schriftelijk te zijn vastgelegd:

- telefoonnummers  
In noodgevallen kan altijd 112 gebeld worden.  
In minder dringende gevallen moet er gebruik gemaakt worden van 0900-8844.
- contactpersonen bij de politie  
De afdeling [naam van de afdeling invullen] heeft bij de politie als contactpersoon [naam contactpersoon invullen]. Dit is bij voorkeur de wijkagent.  
De contactpersoon is telefonisch bereikbaar op [telefoonnummers invullen].

### **Informatie voor de politie bij oproep**

Voor de politie is het van groot belang om bij de oproep om ondersteuning antwoord te krijgen op de volgende vragen:

- Wat is de aard van de agressie?
- Om hoeveel agressieve personen gaat het?
- Zijn er wapens (vuurwapens) gebruikt of wordt daarmee bedreigd?
- Worden er direct of indirect werknemers bedreigd en in welke mate?
- Waar in het gebouw speelt de situatie/dreiging zich af?

### **Reactie van de politie**

De politie kan op de volgende manieren reageren:

- een opvallende dienstauto sturen met geüniformeerd personeel;
- een verkenner in burger sturen die niet als zodanig herkenbaar is;
- geüniformeerd personeel sturen, gekleed in beschermende kleding (kogelwerende vesten);
- meerdere eenheden sturen, alsmede een operationele chef;
- bij een gijzeling wordt omzichtig gehandeld en gaat het protocol 'gijzeling/onderhandeling' draaien. De politie beschikt over speciale teams met onderhandelaars voor het omgaan met gijzeling/vrijheidsbenemingen.

## **Procedureafspraken**

Met de politie moet worden afgesproken welke posities er buiten het gebouw ingenomen worden wanneer er een alarm afgaat of een overvalmelding binnenkomt.

Die afspraken moeten schriftelijk worden vastgelegd, zodat medewerkers daarvan op de hoogte zijn. De afgesproken procedure wordt ook kortgesloten met de centrale meldkamer van de politie.

## **Jaarlijkse evaluatie**

De afspraken met de politie worden jaarlijks geëvalueerd. Daardoor blijven ze werkbaar en kan er geleerd worden van situaties die zich hebben voorgedaan.

## **Alarmeren en alarmopvolging**

De manier waarop alarmering en de opvolging ervan plaatsvindt, kan verschillen per locatie. Een standaardinstructie is moeilijk te geven. Er moet altijd maatwerk geleverd worden om de alarminstructie effectief te laten werken. Daarvoor moet de fysieke omgeving in ogenschouw genomen worden en is betrokkenheid en draagvlak bij management en medewerkers essentieel.

Om maatwerk te verkrijgen volgt u de volgende stappen:

- Vergelijk de hierna volgende informatie met de alarminstructie die in uw organisatieonderdeel in gebruik is.
- Inventariseer de werking van de huidige alarminstructie en de uitvoering ervan met leidinggevenden en medewerkers en doe suggesties voor verbetering.
- Verwerk de uitkomsten van dit overleg in de nieuwe alarmeringsinstructie.
- Stel de alarmeringsinstructie vast.

## **Alarmknoppen**

Leg in de alarmeringsinstructie het volgende vast:

In het kantoorgebouw zijn [aantal invullen] vaste alarmknoppen gemonteerd, namelijk:

- een knop onder de balie van de receptie
- een knop in het [precieze locatie invullen]
- [aanvullen indien meer alarmknoppen aanwezig]

Daarnaast liggen er mobiele alarmknoppen bij de receptie. Deze kunnen door de medewerker worden opgehaald als er een risicogesprek gepland is.

Ook voor huisbezoeken zijn er alarmeringsvoorzieningen, waarmee een medewerker bv. een meeluisterknop of alarmknop kan activeren.

## **Actiepatroon bij gebruik van de alarmknop**

Na gebruik van de alarmknop kunnen er verschillende acties volgen.

We beschrijven hier de opvolging van een interne en van een externe alarmering.

**Alarmopvolging – intern: interventieteam, beveiliging**

Na het gebruik van de alarmknop wordt een melding gedaan via een pieper, telefoon of app van het interventieteam of beveiliging. Deze personen begeven zich vervolgens naar de plek waar de melding is gedaan.

**Alarmopvolging – extern: meldkamer politie**

Bij calamiteiten en/of bedreiging kan de medewerker op de overvalmeldknop drukken waarmee de politie direct wordt gealarmeerd en zal optreden conform de met de organisatie gemaakte afspraken.

Alarmopvolging – extern: specifieke beveiligingsorganisatie

Na het gebruik van een voorziening die door de organisatie is verstrekt bij huisbezoek luistert de beveiligingsorganisatie mee en schakelt waar nodig of direct, de politie in. Uiteraard kan op huisbezoek ook altijd 112 gebeld worden.

#### **Evaluatie**

- Intern dienen afspraken te worden gemaakt over het (bv. maandelijks) controleren van de werking van de alarmknoppen. Dat kan een taak voor het interventieteam of ook voor de beveiligiger zijn.
- Elk kwartaal evalueert het interventieteam of de beveiligiger met de coördinator agressie en geweld.