

RISICO-INVENTARISATIE EN –EVALUATIE AGRESSIE EN GEWELD

Inleiding

Binnen gemeenten worden, conform de arbowet, herhaaldelijk risico-inventarisaties en –evaluaties (RIE's) uitgevoerd.

Agressie en geweld is voor de sector gemeenten een prioritair risico en vraagt daarom in een RIE nadrukkelijk om aandacht. Na de decentralisaties en het veelal werken met wijkteams in het sociale domein, zijn gemeenten ook verantwoordelijk voor het uitvoeren van een RIE voor medewerkers die niet in dienst zijn van de gemeente, maar wel werken voor de gemeente.

Voor medewerkers in het sociaal domein die niet werkzaam zijn op vaste gemeentelijke locaties, maar bv. in wijkcentra, een brede school of een andere, soortgelijke locatie, beperkt de RIE-plicht zich niet tot het in kaart brengen van risico's gericht op agressie en geweld, maar is een volledige, betrouwbare en actuele RIE nodig, gericht op het totaal van de arbeidsomstandigheden, die kan worden uitgevoerd met het instrument RIE Gemeenten. Als de gemeente de werkruimte huurt kan in eerste instantie met de verhuurder bekeken worden of een actuele gebouw-RIE en daarbij behorend plan van aanpak voorhanden is.

De resultaten van deze RIE kunnen dan input zijn voor evt. actie gericht op het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. De feitelijke inrichting van de werkruimten van medewerkers, de inrichting van spreekkamers, balie, wachtruimte e.d. is wellicht door de gemeente zelf geregeld. In dat geval dient gerelateerd aan deze onderwerpen door de gemeente zelf een RIE te worden uitgevoerd.

Voor alle afdelingen/teams met publiekscontact is agressie en geweld onderdeel van de RIE. Om een volledige, betrouwbare RIE te doen ten aanzien van agressie en geweld, zijn de onderstaande modules/vragen uit de RIE gemeenten van belang om in te vullen. Daarnaast dient een vragenlijst onder de medewerkers te worden uitgezet om de confrontatie met vormen van agressie en geweld in kaart te brengen. Als laatste dienen gemelde incidenten in GIR te worden betrokken bij de RIE.

RIE gemeenten

Module 3.3 Beleid agressie en geweld (publieksagressie)

Deze module wordt eenmalig ingevuld voor de gemeente en geeft daarmee inzicht in de beleidsmatige stand van zaken in de gemeente.

3.3.1 Heeft de organisatie beleid opgesteld voor de aanpak van agressie en geweld door derden?
Ja | Nee

3.2.2 Is in het beleid aandacht besteed aan de onderstaande elementen?

Er is een organisatienorm geformuleerd die duidelijk maakt wat wordt verstaan onder agressie en geweld	Ja Nee
De risico's op het gebied van agressie en geweld zijn in kaart gebracht	Ja Nee
Er is een agressieprotocol waarin de handelwijze bij agressie-incidenten is uitgewerkt	Ja Nee
Er is een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren	Ja Nee
Medewerkers krijgen voorlichting, instructie en training over het omgaan met emotie, het voorkomen van en reageren op agressie	Ja Nee
Er zijn huisregels opgesteld waaraan bezoekers zich moeten houden	Ja Nee
De huisregels zijn zichtbaar voor bezoekers	Ja Nee

Bezoekers zijn geïnformeerd over de organisatienorm van acceptabel gedrag	Ja Nee
Er zijn personele en organisatorische maatregelen genomen ter voorkoming van agressie en geweld (denk bv. aan een minimale personele bezetting)	Ja Nee
Bij de inrichting van werkplekken, vergaderruimten en de publiekshal is gericht aandacht besteed aan veiligheidsaspecten in relatie tot agressie en geweld	Ja Nee
Er is een goed werkend alarmsysteem	Ja Nee
Er is een goed werkende alarmprocedure en –opvolging, ook bij ambulante werken	Ja Nee
Er is een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg voor medewerkers, na incidenten	Ja Nee
Er is een regeling gericht op het aanpakken van de dader of daders	Ja Nee
Beleid en maatregelen tegen agressie en geweld worden minimaal jaarlijks geëvalueerd	Ja Nee
Beleid wordt op basis van de evaluatie en/of op basis van actuele inzichten binnen de sector gemeenten en/of wetgeving jaarlijks bijgesteld	Ja Nee
Alle beleidsthema's zijn ook toegepast op het sociaal domein, waarin wordt samengewerkt met ketenpartners	Ja Nee

3.3.3 Worden het hoger management en het bestuur periodiek geïnformeerd over incidenten van publieksagressie, de afhandeling en evaluatie ervan? Ja | Nee

3.3.4 Is in het beleid opgenomen om medewerkers en leidinggevenden op een participatieve wijze te betrekken bij het ontwikkelen van de aanpak van publieksagressie gerelateerd aan de organisatienorm? Ja | Nee

3.3.5 Zijn er met betrekking tot 'Beleid agressie en geweld' overige knelpunten geconstateerd? Ja | Nee | Nvt

Module 28.2 Agressie en geweld voor afdeling of team

Deze module wordt per team ingevuld en geeft inzicht in de mate waarin het door de gemeente gevoerde beleid ook bekend is bij de medewerkers en/of is geconcretiseerd en wordt uitgevoerd. De resultaten van deze inventarisatie per team zijn input voor een plan van aanpak per team.

28.2.1 Is het beleid voor agressie en geweld (publieksagressie) bekend?

Ja | Nee

28.2.2 Is het bekend waar informatie over het beleid agressie en geweld (publieksagressie) te vinden is?

Ja | Nee

28.2.3 Zijn onderstaande zaken, gerelateerd aan het beleid agressie en geweld (publieksagressie) geconcretiseerd en geregeld?

Er is een teamnorm geformuleerd (vertaling van de organisatienorm) waarin duidelijk is omschreven wat wordt verstaan onder agressie en geweld	Ja Nee
De risico's op het gebied van agressie en geweld zijn in kaart gebracht	Ja Nee
Er is een protocol waarin de handelwijze voor de preventie en aanpak van agressie-incidenten is uitgewerkt	Ja Nee
Kwaliteit van dienstverlening, die wordt ingezet om agressie-incidenten te voorkomen is onderdeel van het protocol	Ja Nee
Medewerkers zijn betrokken bij het opstellen van de werkwijze voor de preventie en aanpak van agressie en geweld	Ja Nee
Er is een procedure om incidenten te melden, registreren en afhandelen	Ja Nee
De afspraken uit het protocol worden nageleefd door de medewerkers en leidinggevende	Ja Nee
Er is inzicht in de aard en omvang van incidenten van publieksagressie	Ja Nee
(Ernstige) incidenten die zich voordoen worden geëvalueerd	Ja Nee
Medewerkers krijgen regelmatig voorlichting, instructie en training over het omgaan met emotie, het voorkomen van en reageren op agressie	Ja Nee
De huisregels waaraan bezoekers zich moeten houden zijn bekend	Ja Nee
Er zijn personele en organisatorische maatregelen genomen ter voorkoming van agressie en geweld (denk bv. aan een minimale personele bezetting)	Ja Nee
Bij de inrichting van werkplekken is gericht aandacht besteed aan veiligheidsaspecten in relatie tot agressie en geweld	Ja Nee
Er is een goed werkend alarmsysteem op de werkplekken waar publiek ontvangen wordt	Ja Nee
Er is een goed werkende alarmprocedure en –opvolging	Ja Nee
Er is een adequate regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg voor medewerkers	Ja Nee
De werkafspraken en de maatregelen tegen agressie en geweld worden minimaal jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld	Ja Nee
Er wordt een lerende aanpak gehanteerd als het gaat over de (preventie van) publieksagressie	Ja Nee

28.2.4 Zijn er met betrekking tot agressie en geweld (publieksagressie) overige knelpunten constateerd?

Ja | Nee