

# VEILIGE PUBLIEKE DIENSTVERLENING EN SAMENWERKEN MET DERDEN

Onderdeel van de Arbocatalogus Veilige Publieke Dienstverlening, sector Gemeenten

<b>Doelgroep</b>	Coördinator Agressie en Geweld / arbocoördinator of preventiemedewerker, leidinggevenden, medewerkers, P&O-adviseurs, beleidsmedewerkers
<b>Inhoud</b>	Checklist gericht op samenwerkingsafspraken met keten- /samenwerkingspartners
<b>Versie</b>	20 maart 2019

Gemeenten voeren beleid om integere en veilige dienstverlening te waarborgen. Daarin maken zij afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening en de bejegening van de burger. In het beleid is ook bepaald hoe medewerkers dienen te handelen om normoverschrijdend gedrag te voorkomen, en hoe zij adequaat kunnen reageren als het gedrag zich toch voordoet.

Gemeenten werken in hun taakuitvoering op verschillende manieren samen met derden. Dat kunnen ingehuurd krachten en vrijwilligers zijn, maar ook organisaties waaraan delen van de dienstverlening vrijwel geheel worden uitbesteed. Met name in het sociaal domein komen zeer uiteenlopende samenwerkingsverbanden voor.

Als derden betrokken worden bij de dienstverlening, dan draagt de gemeente (als opdrachtgever) verantwoordelijkheid voor hun veiligheid en daarmee voor (het beheersen van) risico's die zij lopen. Om die reden moeten in het beleid ook voor derden afspraken gemaakt worden over de wijze waarop hun veiligheid gewaarborgd wordt. Daarnaast heeft de gemeente er belang bij dat medewerkers van organisaties waarmee zij samenwerkt de burger op eenzelfde wijze bejegenen als medewerkers van de gemeente. Uiteraard om kwaliteitsredenen, maar ook om aan de burger duidelijkheid te verschaffen welk gedrag al dan niet passend is bij het contact met de gemeente of bij het gebruik van de gemeentelijke dienstverlening.

Om dit te waarborgen, is het zaak dat de gemeente bij opdrachtverstrekking expliciet in de contracten opneemt wat er met betrekking tot de preventie en aanpak van normoverschrijdend gedrag / publieksagressie wordt verwacht van de uitvoerende, en van welke faciliteiten die uitvoerende gebruik kan (of moet) maken en van welke niet als hij/zij in opdracht van de gemeente werkzaamheden verricht.

In een dergelijk contract wordt het volgende geregeld:

- De medewerker hanteert de uitgangspunten voor klantgerichte bejegening.
- De medewerker is vaardig in het herkennen en hanteren van emoties (door training en opleiding).
- De medewerker kent de organisatienorm met betrekking tot normoverschrijding en hanteert deze.
- Bij incidenten wordt doeltreffende assistentie geregeld en gegeven, daar waar dat volgens de afspraken van toepassing is. Het gaat hier om voorzieningen en afspraken ten behoeve van alarmering en alarmopvolging, op de locaties waar door de samenwerkingspartners wordt gewerkt en op huisbezoek.
- De gemeente zorgt voor een actuele Risico-Inventarisatie en -Evaluatie op de locatie van waaruit door de samenwerkingspartners wordt gewerkt.
- De medewerker meldt voorkomende agressie-incidenten, bij voorkeur in de GIR-ruimte van de gemeente.
- Er worden afspraken gemaakt over het uitwisselen van gegevens van veroorzakers van incidenten of van personen met een hoog risico op normoverschrijdend gedrag, zodat er preventieve en corrigerende maatregelen getroffen kunnen worden. De afspraken die hierover gemaakt worden dienen in lijn te zijn met de mogelijkheden die de AVG hiervoor biedt.
- De medewerker werkt mee aan incidentenanalyse en het sanctie- en maatregelenbeleid zoals dat door de gemeente wordt gehanteerd en zoals dat in overleg met de gemeente is vertaald naar werken in het sociaal domein.
- Er worden afspraken gemaakt over het zo nodig verlenen van eerste opvang en nazorg aan medewerkers die slachtoffer zijn van een incident.
- Uitgangspunt is dat schade verhaald wordt op de dader.
- Er worden afspraken gemaakt over het al dan niet regelen/verstrekken van een (molest)verzekering.

Maak in de contracten/samenwerkingsovereenkomsten expliciet welke werkgever voor welk onderdeel verantwoordelijk is of het aandeel neemt.