

# VOORBEELD VAN TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE UITVOERING VAN BELEID TEGEN AGRESSIE EN GEWELD

**Inhoud** Voorbeeld van de organisatie van taken en verantwoordelijkheden voor de uitvoering van het beleid tegen agressie en geweld

## Taken en verantwoordelijkheden bestuur (College B&W)

- Stelt kaders vast voor op te stellen beleid en protocol
- Committeert zich aan het beleid van de gemeente
- Stelt het normstellend kader voor beleid vast voor bestuurders
- Stelt zich op de hoogte van consequenties van het hanteren van een organisatienorm voor het bestuur
- Stelt resultaatdoelstellingen vast voor het managementteam
- Volgt de uitvoering van het beleid
- Geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen
- Toont voorbeeldgedrag in het reageren op agressief gedrag naar bestuurders
- Stemt af met de ambtelijke organisatie over (het voorkomen van) incidenten en de reactie naar (risico)burgers
- Blijft eindverantwoordelijk, ook voor de uitvoering van het beleid

## Termijn

Eenmalig  
Eenmalig  
Eenmalig  
Eenmalig  
  
Jaarlijks  
Jaarlijks  
Constant  
Constant  
  
Constant  
Constant

## Taken en verantwoordelijkheden gemeentesecretaris/ algemeen directeur

- Zorgt voor een organisatienorm, protocol en werkafspraken voor de ambtelijke organisatie
- Zorgt dat er per afdeling instructies, richtlijnen en werkafspraken worden gemaakt en vastgelegd in het team-/afdelingsprotocol
- Stelt zich op de hoogte van consequenties van het hanteren van een organisatienorm voor directie
- Wijst een coördinator agressie en geweld aan en faciliteert deze
- Vraagt de OR om instemming voor de aanstelling van de coördinator Agressie en geweld (preventiemedewerker)
- Stelt resultaatdoelstellingen vast voor de aanpak van agressie
- Rapporteer aan het college
- Volgt de voortgang en de effectiviteit van het beleid
- Geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen
- Toont voorbeeldgedrag in het reageren op agressief gedrag naar de directie

## Termijn

Eenmalig  
Eenmalig  
  
Eenmalig  
  
Eenmalig  
  
Eenmalig  
Jaarlijks  
Jaarlijks  
Halfjaarlijks  
Constant  
  
Constant

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt af met het bestuur over (het voorkomen van) incidenten en de reactie naar (risico)burgers</li> <li>• Blijft eindverantwoordelijk</li> </ul>	<p>Constant</p> <p>Constant</p>
<p><b>Taken en verantwoordelijkheden coördinator agressie en geweld/ Stafafdeling centraal</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt de voortgang en de effectiviteit van het beleid en doet voorstellen tot het bijstellen ervan</li> <li>• Initieert de jaarlijkse evaluatie van het beleid</li> <li>• Rapporteert aan het college en managementteam</li> <li>• Adviseert het management en de OR gevraagd en ongevraagd</li> <li>• Zorgt voor de administratieve afhandeling van incidentmeldingen en onderhoudt het GIR</li> <li>• Maakt vanuit het GIR een overzicht van alle incidentmeldingen</li> <li>• Informeert afdelingen over trends en inzichten op basis van incidentmeldingen</li> <li>• Ziet er op toe dat de RI&amp;E tijdig wordt geactualiseerd</li> <li>• Is centraal aanspreekpunt voor externe samenwerkingspartners zoals politie en OM en interne afdelingen zoals Juridische zaken, Communicatie en Verzekeringen</li> </ul>	<p><b>Termijn</b></p> <p>Jaarlijks</p> <p>Jaarlijks</p> <p>Kwartaal</p> <p>Constant</p> <p>Constant</p> <p>Kwartaal</p> <p>Kwartaal</p> <p>Als nodig</p> <p>Constant</p>
<p><b>Taken en verantwoordelijkheden afdelingsmanager</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt met medewerkers het team-/afdelingsprotocol op en maakt praktische werkafspraken</li> <li>• Zorgt voor training, voorlichting en instructie voor medewerkers basis van leerdoelen van medewerkers en teams (inclusief nieuwe medewerkers)</li> <li>• Evalueert bestaande afspraken tijdens het werkoverleg</li> <li>• Ziet erop toe dat de afspraken uit het agressieprotocol worden nageleefd</li> <li>• Is verantwoordelijk voor de eerste opvang</li> <li>• Begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en juridische procedures</li> <li>• Is verantwoordelijk voor de nazorg</li> <li>• Zorgt dat ernstige incidenten tijdens het werkoverleg worden nabesproken om de werking van het protocol te evalueren</li> <li>• Legt de conclusie uit de incidentanalyse vast in het agressieregistratieformulier/GIR</li> <li>• Zorgt voor de dadergerichte afhandeling</li> <li>• Schakelt bij bedrijfsschade als gevolg van een incident de afdeling Juridische Zaken in</li> </ul>	<p><b>Termijn</b></p> <p>Enmalig</p> <p>Periodiek op</p> <p>Halfjaarlijks</p> <p>Constant</p> <p>Constant</p> <p>Constant</p> <p>Constant</p> <p>Constant</p> <p>Constant</p> <p>Constant</p>
<p><b>Taken en verantwoordelijkheden medewerker</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteert servicecode en gedragsregels</li> <li>• Volgt de afspraken en werkinstructies die in het agressieprotocol zijn vastgelegd</li> <li>• Is alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hierop</li> <li>• Is zich bewust van eigen gedrag in de bejegening van burgers</li> <li>• Benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren</li> <li>• Volgt de binnen de organisatie gemaakte afspraken gerelateerd aan De confrontatie met normoverschrijdend gedrag</li> </ul>	<p><b>Termijn</b></p> <p>Constant</p> <p>Constant</p> <p>Constant</p> <p>Constant</p> <p>Constant</p> <p>Constant</p>

- Meldt incidenten in GIR of bij zijn of haar afdelingsmanager Constant
- Doet aangifte indien er sprake is van een aangiftewaardig incident Constant
- Laat, indien er dringende redenen zijn om van aangifte af te zien, een melding vastleggen in het politiedossier Constant
- Meldt onveilige of risicovolle situaties bij zijn of haar Afdelingsmanager Constant
- Maakt indien nodig gebruik van de nazorgfaciliteiten Constant

#### **Taken en verantwoordelijkheden facilitaire zaken**

- Past de fysieke werkomgeving aan
- Test fysieke veiligheidsmaatregelen zoals alarmknoppen en -opvolging
- Onderhoudt de fysieke omgeving

#### **Termijn**

Indien nodig

Maandelijks

Constant

#### **Taken en verantwoordelijkheden beveiliging**

- Maakt met de leidinggevende werkafspraken over samenwerking en interveniëren tijdens incidenten
- Volgt de afspraken en werkinstructies die zijn vastgelegd
- Ziet toe op de toegang van bezoekers
- Ziet toe op huisregels en handhaaft deze
- Is alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hierop
- Geeft aan wanneer een burger de norm overschrijdt en handelt
- Benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren
- Evalueert zijn of haar eigen inzet na incidenten
- Registreert incidenten
- Evalueert incidenten met de leidinggevende van de locatie kwartaal
- Neemt deel aan training voor medewerkers op de locatie

#### **Termijn**

Eenmalig

Constant

Constant

Constant

Constant

Constant

Constant

Constant

Constant

Per

Indien aan de orde