

CHECKLIST VEILIG AMBULANT WERKEN

Inhoud	Voorzorgsmaatregelen vanuit de organisatie, risicotaxatie, algemene en extra voorzorgsmaatregelen bij zogeheten risicobezoeken, hoe te reageren op escalatie, bedreiging en fysiek geweld
Versie	21 maart 2019

Veilig ambulant werken

In het sociaal domein, vinden contacten met burgers in veel gevallen plaats tijdens huisbezoeken, bijvoorbeeld voor keukentafelgesprekken. Om dergelijke contacten zo veilig mogelijk te laten verlopen, treft de gemeente een aantal maatregelen en voorzieningen. Daarnaast kan de medewerker zelf een aantal dingen doen om een keukentafelgesprek of ander huisbezoek zo veilig mogelijk te laten verlopen.

Een hoge caseload, verwachtingen vanuit de organisatie over de termijn waarbinnen vragen worden opgepakt én de hoge betrokkenheid van medewerkers bij de casuïstiek die moet worden opgepakt, leiden er regelmatig toe dat er onvoldoende voorzorgsmaatregelen worden genomen voorafgaand aan huisbezoeken, zo leert de praktijk. Hier ligt een opdracht voor de teams zelf: neem de voorbereiding op een huisbezoek serieus, ook al kost dat tijd!

Uiteraard geldt dat niet alleen voor het sociaal domein. Alle medewerkers die uit hoofde van hun functie een bezoek brengen aan een privé of bedrijfslocatie van een burger, doen er goed aan zich goed voor te bereiden op een huis- of bedrijfsbezoek.

Ook de organisatie heeft in deze een taak te vervullen. De organisatie dient voorzieningen die nodig zijn om veilig ambulant te kunnen werken te faciliteren. Dat kunnen voorzieningen zijn in de sfeer van werkafspraken (alleen of met zijn tweeën gaan bv.), maar bv. ook gerelateerd aan alarmeringsvoorzieningen.

Maatregelen en voorzieningen vanuit de organisatie

- Medewerkers van gemeenten en samenwerkingspartners kennen de organisatienorm ten aanzien van normoverschrijdend gedrag, en vertalen deze gezamenlijk, als team, in een concrete handelwijze. De afspraken die daaruit voortkomen liggen in lijn met de organisatienorm en sluiten aan bij de eigen praktijk.
- Medewerkers krijgen training in het omgaan met emotie en in het reageren op agressie van burgers; de gemeente regelt dat in ieder geval voor haar eigen medewerkers. In de overeenkomst die wordt gesloten met samenwerkingspartners in het sociaal domein, worden afspraken gemaakt over de training en opleiding van medewerkers die niet in dienst zijn van de gemeente, maar wel voor de gemeente werken.
- Bij de verdeling van casussen/werkzaamheden wordt een risico-inschatting gemaakt van normoverschrijdend gedrag. Deze is onderdeel van de totale risico-analyse. Gegevens over agressie-incidenten die zijn vastgelegd in GIR, zijn hierbij een belangrijke informatiebron (zie richtlijnen in document Gegevensuitwisseling ([hyperlink](#))).
- Gedragsregels bij huis- of bedrijfsbezoeken worden (vooraf) kenbaar gemaakt aan de burger
- Medewerkers gaan (indien dat niet per se nodig is) niet op huisbezoek bij burgers met een agressief verleden, maar laten hen naar een veilige omgeving komen.
- Bij voorkeur wordt ieder eerste huisbezoek, zeker wanneer dat het eerste contact met de burger is, afgelegd door twee medewerkers.

- De werkroosters zijn zo opgebouwd dat het bij risicovolle huisbezoeken altijd mogelijk is een tweede collega mee te nemen.
- De ambulante medewerker kan alarm slaan en assistentie inschakelen als een situatie dreigt te escaleren. De gemeente heeft hiertoe voorzieningen geregeld en instructie gegeven over het gebruik.
- Wanneer medewerkers op huisbezoek zijn, is er ook altijd voldoende bezetting op de werklocatie, zodat de telefoon altijd opgenomen wordt als een medewerker contact zoekt.
- Afspraken buiten werktijd worden zoveel mogelijk vermeden.
- Medewerkers die op huisbezoek gaan, geven vooraf aan welk adres ze gaan bezoeken, zodat zij altijd gelokaliseerd kunnen worden. Afwijkingen van het bezoekschema worden telefonisch gemeld.
- Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met de politie en eventuele andere instanties voor het geval er zich een calamiteit voordoet.

Maatregelen door medewerkers

Tijdens een keukentafelgesprek of ander huisbezoek bevindt de medewerker zich in een situatie waarbij grenzen gemakkelijker worden verschoven. Bewoners voelen zich in hun thuissituatie minder geremd; ze zijn in hun eigen privé-domein, de medewerker is te gast.

In dit document staan checklists met tips en algemene voorzorgsmaatregelen voor veilige huis- of bedrijfsbezoeken.

Vorbereiding

1. Inhoudelijk dossierkennis
2. Risicotaxatie
3. Voorzorgsmaatregelen

1. Inhoudelijke dossierkennis

Besteed tijdens de casus-/werkverdeling al aandacht aan een eventueel risico op normoverschrijdend gedrag en bestudeer de inhoudelijke dossierinformatie.

Raadpleeg het GIR voor gegevens die in de organisatie bekend zijn over eerdere agressie-incidenten.

2. Risicotaxatie

Maak een inschatting van het agressierisico.

- Ga je op huisbezoek om zaken te controleren?
- Ga je slecht nieuws brengen of de burger tijdens het bezoek confronteren met misstappen?
- Ga je onaangekondigd op huisbezoek?
- Zijn er strafbare feiten gepleegd door leden van het gezin, of is daar een sterk vermoeden van?
- Is er alcohol- of drugsgebruik of andere verslavingsproblematiek aan de orde?
- Zijn er belangrijke veranderingen in het leven van de burger of zijn/haar ouders/verzorgers? Bijvoorbeeld: verandering van school, huis, gezinssituatie?
- Is het pand bekend om eerdere geweldssituaties, misdaad en dergelijke?
- Is het tijdstip van het bezoek meer risicovol dan andere tijdstippen? Bijvoorbeeld buiten kantooruren of in het donker?
- Brengen factoren in de omgeving risico met zich mee? (gevaarlijke buurt, donker tunneltje)
- Gaat het om een uithuisplaatsing?
- Zijn er zware geweldsdelicten in de historie van de burger en zijn/haar gezin?
- Zijn er recentelijk agressieve uitingen tegen medewerkers aan de orde geweest?
- Is er sprake van georganiseerde misdaad in of rondom het gezin, of is daar een sterk vermoeden van?
- Zijn er (mogelijk) wapens aanwezig?
- Zijn er psychische factoren (onvoorspelbaarheid, stemmingswisselingen) aanwezig die de kans op agressie (verbaal, bedreiging, fysiek geweld) vergroten?

De antwoorden op deze vragen zijn belangrijk om de juiste voorzorgsmaatregelen te treffen, voorafgaand aan het huisbezoek. Onthoud: eigen veiligheid gaat altijd voor! Als een huisbezoek naar inschatting niet veilig kan verlopen, nodig de burger dan uit op het gemeentehuis of de locatie van bv. een wijkteam. Móet je op huisbezoek gaan, maar is de situatie niet veilig? Neem dan bijvoorbeeld de wijkagent mee.

3. Voorzorgsmaatregelen

Bij huis- of bedrijfsbezoeken kunnen altijd onverwachte problemen ontstaan, ook al was het bezoek niet als risicovol ingeschat. Maak onderstaande handelwijzen daarom vast onderdeel van je werkroutine. Dan ben je zo goed mogelijk voorbereid en kun je zo veilig mogelijk werken, ook als het misgaat in het contact.

Bij het maken van de afspraak

- Leg bij het maken van de afspraak duidelijk de aanleiding en het doel van het bezoek uit.
- Bepaal op basis van de reactie van de burger eventuele voorzorgsmaatregelen.
- Ken de grenzen van de organisatie. Bespreek regelmatig met collega's hoe grenzen herkend en gehanteerd kunnen worden en bespreek ook dilemma's die je hierbij in de praktijk tegenkomt.

Ter voorbereiding op het huis- of bedrijfsbezoek

- Zorg dat je op tijd bent en informeer de burger als je later komt.
- Parkeer je auto (of ander vervoermiddel) buiten het zicht van de woning/locatie, maar wel op een makkelijk te bereiken plek. Parkeer met de neus in de richting van de weg, zodat je makkelijk weg kunt rijden.
- Neem een mobiele telefoon mee en sla alarmnummers in je telefoon op (bijvoorbeeld onder 'favorieten', zodat je het nummer snel kunt vinden).
- Zorg ervoor dat de batterij van je telefoon opgeladen is.
- Neem zo min mogelijk spullen mee naar binnen.

Achterwacht

- Zorg ervoor dat je mobiel bereikbaar bent.
- Noteer adres, naam, begin- en eindtijd in de agenda en zorg dat deze voor collega's in te zien is.
- Vaak vinden er meerdere afspraken achter elkaar plaats. Meld tussen de afspraken door waar je bent, hoe lang de afspraak zal duren en hoe laat je verwacht terug te zijn op kantoor.
- Na de geplande afspraken meld je op kantoor dat je weer terug bent, of bel je om te melden dat je laatste afspraak is afgerond en dat je naar huis gaat.
- Als je niet terug bent op het gemelde tijdstip, wordt een half uur afgewacht, daarna wordt er contact met je opgenomen op je mobiele telefoon.
- Mocht je dan onbereikbaar zijn, dan wordt dit gemeld aan de leidinggevende. De leidinggevende besluit of de politie wordt verzocht om polshoogte te gaan nemen.

Het huis- of bedrijfsbezoek

Bij aankomst bij de burger

- Legitimeer je als dit het eerste face-to-facecontact is met de burger.
- Vermeld duidelijk wat het doel is van dit bezoek.
- Vraag of je binnen mag komen om het gesprek voort te zetten.
- Vermeld duidelijk wat je gaat doen (alleen een gesprek of ook nog rondlopen en vertrekken bekijken).

Bij binnenkomst in een huis

- Sta bij het aanbellen niet frontaal voor de opening, maar dwars, zodat je snel kunt reageren; houd een afstand van minimaal 1,5 meter van de voordeur aan.
- Ga pas naar binnen als de burger je heeft uitgenodigd.
- Probeer de burger voor je uit naar binnen te laten lopen.
- Bekijk bij het binnengaan de mogelijke vluchtroute.
- Als je kamers gaat bekijken, geef dan steeds duidelijk aan wat je wilt bekijken, bijvoorbeeld de inhoud van een kledingkast.
- Ga pas zitten als de burger je daarvoor heeft uitgenodigd.
- Kies een strategische plaats en voer een gesprek bij voorkeur aan tafel in de woonkamer.
- Houd je auto- of fiets sleutels, tas en andere persoonlijke spullen altijd binnen handbereik.

Tijdens het bezoek

- Sluit aan op de beleving van de burger, houd rekening met zijn of haar emoties.
- Als je slecht nieuws moet geven, draai daar dan niet omheen.
- Laat een discussie niet te hoog oplopen. Stop de discussie op tijd, en maak een concrete afspraak op korte termijn voor een goed vervolg.
- Let goed op de lichaamshouding van de burger.
- Benoem emoties die opspelen tijdens.
- Beëindig tijdig het gesprek voordat het escaleert. Ga niet meer in gesprek binnen dezelfde omgeving.
- Als er alcohol gedronken wordt, maak dan een afspraak voor een andere keer.
- Wees duidelijk, open en eerlijk.
- Kom afspraken na.

Hoe te handelen bij escalatie of dreigend normoverschrijdend gedrag?

Zelfcontrole

- Pas zelfcontrole toe, probeer rustig te zijn en te blijven.
- Observeer de situatie.
- Let op je eigen gevoel. Neem het serieus en luister ernaar. Benoem je gevoel als je denkt dat dit de-escalerend werkt.

Reageren op (dreigend) normoverschrijdend gedrag

- Accepteer geen enkele escalatie van dreiging. Benoem dat meteen. Wijs op het gezamenlijk belang.
- Geef tijdig en duidelijk grenzen aan.
- Stop daadwerkelijk het gesprek en vertrek als de burger niet voor rede vatbaar is.
- Denk bij oplopende emoties eerst aan je eigen veiligheid en laat de reden van het bezoek los.
- Let op wanneer emotie overgaat in agressie, benoem dat vroegtijdig.
- Als er meerdere personen in huis aanwezig zijn, let dan op de meest dominante persoon, bijvoorbeeld de opa, of de partner die achter de computer zit. Vraag deze om erbij te komen zitten.
- Zorg ervoor dat de eventuele vluchtroute vrij is van obstakels.
- Houd de handen van de burger in de gaten, let erop dat hij of zij niet onverwachts met iets gaat gooien.
- Laat de situatie niet te lang voortduren omdat de kans op escalatie steeds groter wordt.

Wanneer de burger je bedreigt

- Je eigen veiligheid en die van omstanders is eerste prioriteit.
- Geef aan dat je een bedreiging niet accepteert en dat je het gesprek beëindigt. Als je dat als onveilig inschat, geef dan een reden voor het weggaan door bijvoorbeeld te zeggen: 'Ik ga het nu voor u regelen'. Neem geen onnodig risico voor je eigen veiligheid. Achteraf kun je onder druk gedane toezeggingen weer terugdraaien.
- Ga direct terug naar kantoor.
- Bel bij direct gevaar of verwonding direct 112 (buiten de woning).
- Als het mogelijk is, bel dan je directe collega's om door te geven dat je 112 hebt gebeld.

Na het incident

- Meld het incident bij je leidinggevende.
- Ga terug naar je werkplek en blaas stoom af in contact met collega's.
- Meld het incident, eventueel samen met je leidinggevende, in het GIR.
- Bepaal, samen met je leidinggevende, een eventuele maatregel of sanctie. Het agressiebeleid van de gemeente is hier leidend in.

Onaangekondigde bezoeken

Voor sommige werkzaamheden kan het nodig zijn om onaangekondigd op bezoek te gaan.

- Ga nooit alleen op onaangekondigd huis- of bedrijfsbezoek !!

Extra voorzorgsmaatregelen bij risicogesprekken

Neem bij gesprekken met een verhoogd risico op agressie de volgende maatregelen:

- Plan het risicogesprek op het gemeentehuis, of op de locatie van bv. het wijkteam als de voorzieningen daarvoor voldoende zijn.
- Plan het gesprek tijdens kantooruren.
- Maak werkafspraken met collega's, beveiligers en interventieteam over hoe de veiligheid tijdens het gesprek op deze locatie gewaarborgd is.
- Voer het gesprek samen met een collega.

Als bij een risicogesprek een huis- of bedrijfsbezoek toch noodzakelijk is

- Leg het bezoek samen met een collega af, kondig altijd aan dat je samen komt.
- Maak met collega's de afspraak dat ze na bijvoorbeeld 10 minuten telefonisch contact met je opnemen. Spreek hierbij een codewoord af voor gevaar. Noem je dit codewoord in het telefonisch contact, dat weet de collega dat er een ernstig veiligheidsrisico is en kan hij/zij actie ondernemen.
- Neem een mobiele alarmvoorziening mee (indien beschikbaar in de organisatie). Vaak zijn deze ook voorzien van gps en een meeluisterknop.
- Een andere mogelijkheid is het bezoek samen met de wijkagent of een BOA af te leggen.
- De politie kan zo nodig uit het zicht blijven om geen extra agressie op te roepen. Voer het gesprek dan samen met je collega en maak afspraken over hoe je contact houdt met de dichtbij aanwezige politie.