

FUNCTIEPROFIEL COÖRDINATOR AGRESSIE EN GEWELD

Inhoud	Instrument voor het bepalen van de taakhoud en de positie van de coördinator Agressie en Geweld binnen de gemeentelijke organisatie
Versie	20 maart 2019

Inleiding

In de Cao Gemeenten 2009 is de intentie geformuleerd dat gemeenten een medewerker aanwijzen die het beleid rondom (het voorkomen en aanpakken van) publieksagressie coördineert, en zorg draagt voor blijvende aandacht voor dit thema. We hebben het hier over de functie van coördinator Agressie en Geweld (CAG). De afgelopen jaren zijn deze functie en het thema publieksagressie binnen gemeenten over het algemeen ondergebracht bij het aandachtsgebied 'arbeidsomstandigheden'. Soms nadrukkelijk als een thema, met vaak ook een specifieke aandachtsfunctionaris (de CAG), soms ook als onderdeel van de brede aandacht voor arbeidsomstandigheden, veelal belegd bij de arbocoördinator.

De Arbowet schrijft voor dat iedere organisatie, op basis van de aanwezige risico's (zoals blijken uit de RI&E) daarvoor een (of meer) medewerker(s) met preventietaken, oftewel preventiemedewerkers, dient aan te stellen.

Publieksagressie is voor iedere gemeente een risicofactor, en dient daarom aantoonbaar te worden belegd bij een preventiemedewerker, of, aansluitend bij de intentie van de sector Gemeenten, bij de coördinator Agressie en Geweld.

Met de verandering in de Arbowet van 1 juli 2017, zijn de rol en positie van de preventiemedewerker in algemene zin verstevigd, en daarmee ook die van de coördinator Agressie en Geweld.

Een preventiemedewerker houdt zich minimaal bezig met de volgende werkzaamheden:

- meewerken aan het uitvoeren en opstellen van de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie;
- adviseren aan en nauw samenwerken met de ondernemingsraad over maatregelen voor een zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid;
- uitvoeren van of meewerken aan de (preventieve) maatregelen die voortkomen uit het plan van aanpak van de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie.

In de richtlijn 'Taken en deskundigheid van preventiemedewerkers' (STECR) zijn aan de minimale wettelijke taken de volgende taken toegevoegd:

- organiseren van de preventie binnen de organisatie;
- adviseren van en samenwerken met alle betrokkenen (waaronder de ondernemingsraad);
- vervullen van vraagbaakfunctie voor werkgever en werknemer.

In de nieuwe Arbowet zijn de beschreven taken intact gebleven en versterkt, en aangevuld met:

- periodiek overleg tussen de preventiemedewerker en de werkgever, ondernemingsraad en arbodienstverlener/bedrijfsarts, met als doel een zo goed mogelijk Arbobeleid te realiseren (Arbowet artikel 13.7b en 14.2i);
- instemmingsrecht voor de ondernemingsraad bij de keuze en positionering van de preventiemedewerker in de organisatie (Arbowet artikel 13.1 en WOR artikel 27.3 t/m 27.6).

Om gemeenten te ondersteunen bij het bepalen van de juiste positionering en invulling van het takenpakket, is in de Arbocatalogus 2.0 een functieprofiel voor de coördinator Agressie en Geweld opgenomen. Dat functieprofiel is geactualiseerd op basis van actuele ontwikkelingen in de sector en de nieuwe Arbowet ten aanzien van de preventiemedewerker.

Het functieprofiel biedt duidelijkheid over taken die uitgevoerd moeten worden zodat de dienstverlening veilig (en integer) kan plaatsvinden. Daarbij wordt publieksagressie zoveel mogelijk voorkomen en effectief bestreden in de gemeentelijke organisatie en in de samenwerking met ketenpartners in het sociaal domein.

Concreet heeft het functieprofiel vier functies:

1. Het profiel is een *positioneringsinstrument* om de zwaarte van de functie CAG te kunnen bepalen en om deze goed te positioneren in de gemeentelijke organisatie. De juiste zwaarte en positionering is nodig om de CAG een effectieve rol te kunnen laten vervullen bij het sturen op veilige publieke dienstverlening.
2. Het kan worden gebruikt als *ontwikkelinstrument* want het geeft inzicht in de competenties die nodig zijn bij het uitvoeren van de taken.
3. Het kan worden gebruikt als *sturingsinstrument* bij resultaatgesprekken want het biedt helderheid voor zowel leidinggevende als medewerker over de uit te voeren taken en te bereiken resultaten.
4. Het profiel biedt handvatten bij *werving- en selectieprocedures*.

Resultaatgebieden

Voor gemeenten of bedrijfsonderdelen van gemeenten kunnen vier resultaatgebieden worden onderscheiden:

- 1) beleidsontwikkend: opstellen van beleid en een normstellend kader;
- 2) regisserend: zorgen voor draagvlak, implementatie van beleid op verschillende niveaus, het borgen van veilige publieke dienstverlening en dit procesmatig bottom-up en top-down doorontwikkelen, ervoor zorgen dat leerprocessen op verschillende niveaus in de organisatie tot stand komen;
- 3) uitvoerend: maatregelen (laten) uitvoeren, preventief, medewerker- en dadergericht;
- 4) teambegeleidend: met leidinggevend en medewerkers de aanpak van veilige publieke dienstverlening implementeren, een gezamenlijke (team)norm vaststellen als afgeleide van het gemeentebrede beleid, leerprocessen begeleiden om de aanpak verder door te ontwikkelen.

Samenhang in resultaatgebieden

De vier genoemde resultaatgebieden hangen nauw met elkaar samen. De activiteiten zijn erop gericht publieksagressie te voorkomen en aan te pakken aan de hand van de huidige inzichten.

Beleidsontwikkeling (1) is nodig om de kaders van de beoogde aanpak vast te leggen en vorm te geven. Vervolgens is een regisserende rol (2) vereist om ervoor te zorgen dat deze kaders vertaald worden naar de uitvoering.

De coördinator Agressie en Geweld fungeert in deze rol als een procesmanager bij de implementatie van het beleid en bij het verkrijgen van draagvlak binnen de organisatie. Daarnaast is de coördinator de aanjager voor de uitvoering (3): zo draagt hij of zij onder meer zorg voor (het toezicht op) de registratie van incidenten en kan hij of zij faciliteren bij de uitvoering van het sanctie- of maatregelenbeleid.

De coördinator kan deze operationele taken zelf uitvoeren of laten uitvoeren door anderen. Tot slot is teambegeleiding (4) nodig om het voorkomen en aanpakken van publieksagressie op de werkvloer te realiseren, samen met het lijnmanagement. We zien dat veel CAG's het begeleiden van teams en leidinggevenden niet in hun takenpakket kunnen inpassen en/of dat de benodigde competenties om dit te kunnen doen ontbreken. Uiteraard kan een dergelijke rol ook bij anderen worden belegd.

Het uitvoeren van de vier verschillende taak- en resultaatgebieden lijkt om een schaap met vijf poten te vragen. Alvorens na te denken over de invulling van de functie van CAG, maakt de organisatie een risico-inschatting van de aard en omvang van (het ontstaan van) publieksagressie, zowel binnen de gemeente, als ook bij ketenpartners waarmee wordt samengewerkt in het sociaal domein. Instrumenten als de RIE, vragenlijstmetingen rondom psychosociale arbeidsbelasting of specifiek gericht op publieksagressie en incidenten die gemeld zijn in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) bieden daar handvatten voor.

Voor het functieprofiel zoals we dat hier omschrijven, onderscheiden we twee niveaus. Op basis van het ingeschatte risico op het ontstaan van publieksagressie, kan gekozen worden voor invulling van de functie op een van deze of op beide niveaus.

Twee niveaus

Het functieprofiel kent de volgende twee niveaus:

1. een functie met voornamelijk een (beleids)adviseerend, procesbewakend en regievoerend karakter (indicatief minimaal schaal 10). In dit profiel ligt de nadruk op het vormgeven van de kaders en op regievoering en procesmanagement bij de uitvoering van het beleid;
2. een functie met voornamelijk een uitvoerend karakter (indicatief minimaal schaal 8). In dit profiel ligt de nadruk op ondersteuning bij de praktische uitvoering van het beleid.

Achterliggende gedachte hierbij is dat (grote) gemeenten met relatief veel incidenten, beide functieniveaus nodig zullen hebben om de aanpak van agressie en geweld goed vorm te kunnen geven.

In gemeenten waarbij relatief weinig incidenten voorkomen en/of in gemeenten waarbij de uitvoering van het beleid goed wordt opgepakt door de lijn (teammanagers), is het voldoende om alleen het eerste functieniveau te benutten. De medewerker met deze functie zorgt dan met name voor het ontwikkelen van het beleid. De uitvoering kan vervolgens door deze medewerker zelf worden gedaan, of (deels) elders worden belegd.

De taken die behoren bij de preventiemedewerker met het aandachtsgebied publieksagressie, zijn in de functieprofielen verwerkt. Als gemeenten meerdere medewerkers met preventietaken / preventiemedewerkers hebben, kunnen de wettelijk verplichte taken belegd worden bij de medewerker met de juiste deskundigheid. Over de invulling van de preventietaken (inhoudelijk en in de personen van de uitvoerende functionarissen) dient de ondernemingsraad om instemming gevraagd te worden.

HR21 als kader

Het functieprofiel is afgeleid uit HR21, het sectorale functiewaarderingssysteem dat in opdracht van de VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten) voor gemeenten ontwikkeld is. In de hierna volgende beschrijvingen staat bij beide niveaus de bijbehorende HR21-normfunctie¹ vermeld. Dit is het generieke kader waarbinnen de uitgewerkte profielen passen.

Tevens vermelden we indicatief het niveau van de normfunctie. Het definitieve niveau is uiteraard afhankelijk van de inbedding in de organisatie en van de onderlinge rangordening van functies binnen de eigen organisatie.

¹ Competentieprofiel Adviseur IV en competentieprofiel Medewerker beleidsuitvoering III; op te vragen via gezondwerk@aeno.nl

COÖRDINATOR AGRESSIE EN GEWELD – PROFIEL NIVEAU 1

HR21-normfunctie	Adviseur (indicatief niveau: minimaal IV)
Indicatief werk- en denkniveau	Hbo, bijvoorbeeld op het gebied van bestuurskunde, bedrijfskunde, P&O, veranderkunde

Tijdsindicatie

De benodigde tijd voor deze functie is sterk afhankelijk van de fase waarin de aanpak van publieksagressie zich bevindt binnen de betreffende gemeente:

- In hoeverre is het beleid al bepaald en ingevuld, getoetst, samen met uitvoerenden binnen de gemeente en in het sociaal domein?
- Is een RIE en een verdiepend onderzoek naar het voorkomen van incidenten (vragenlijsten, GIR) uitgevoerd en is daarmee inzicht gekregen in de risico's en in de aantallen incidenten?
- In hoeverre is de norm van de organisatie helder beschreven en vastgesteld?
- In hoeverre is men zich in teams bewust van deze norm, is de norm vertaald naar de eigen praktijk en handelt men ernaar?
- In hoeverre is teambegeleiding onderdeel van het takenpakket van de coördinator Agressie en Geweld?

Een grove tijdsindicatie per onderdeel, gebaseerd op enkele praktijkvoorbeelden:

1. Beleidsontwikkeling:
 - a Opzet van kaders en beleid: 16 uur per week
 - b Onderhouden van kaders en beleid: 2 uur per week
2. Regie, procesmanagement: 2 uur per week
3. Uitvoering geven aan het beleid: 2 uur per week
4. Teambegeleiding: 2-4 uur per week

Dit wil zeggen dat in de opstartfase al gauw drie dagen per week nodig zullen zijn. Wanneer de kaders helder zijn, kunnen de taken in circa een dag per week worden uitgevoerd.

Functieprofiel

Resultaatgebied 1: Beleidsontwikkeling

De coördinator Agressie en Geweld (niveau 1):

- signaleert en volgt (lokale en landelijke) ontwikkelingen op het gebied van publieksagressie;
- vertaalt deze ontwikkelingen (gebruikmakend van bestaande (aanboden) kaders, normen, werkwijzers) in (beleids)voorstellen, kaders, normen, werkwijzers, protocollen voor de gemeente en, waar relevant, ketenpartners in het sociaal domein;
- ontwikkelt instrumenten voor de implementatie van het beleid en maakt bestaande instrumenten toepasbaar;
- evalueert periodiek het gevoerde beleid, toetst dit aan nieuwe ontwikkelingen en stelt bij;
- evalueert de incidenten en vertaalt deze naar (beleids)voorstellen;
- overlegt met de bedrijfsarts over signalen van effecten van publieksagressie die voortkomen uit het arbeidsomstandighedensprekkuur of ziekteverzuimbegeleiding (in grote lijnen, niet op casusniveau);
- overlegt met en adviseert aan de directie, afdelingshoofden, teamleiders, medewerkers en OR over de aanpak van publieksagressie binnen de gemeente en in het sociaal domein.

Resultaatgebied 2: Regie, procesmanagement en advisering over de aanpak van agressie en geweld

De coördinator Agressie en Geweld (niveau 1):

- creëert draagvlak voor gezamenlijke normstelling en beleid, vervult hierbij een aanjaagfunctie;
- stimuleert bewustwording;
- fungeert als verbindende schakel tussen hoger management en uitvoering;
- zorgt voor inzicht in de feitelijke aard en omvang van publieksagressie;
- voert de regie over de uitvoering van projecten en plannen;
- bewaakt de gemeentebrede samenhang bij de aanpak van publieksagressie;
- werkt samen met relevante andere functionarissen in de organisatie, zoals de arbocoördinator, andere preventiemedewerkers en de integriteitsfunctionaris;
- adviseert over de inzet van beveiligers en/of interventieteams;
- onderhoudt contacten met externe partijen/belanghebbenden zoals politie, Inspectie SZW en bedrijfsarts, en zorgt voor afstemming over kaders en processen;
- monitort de voortgang, stelt verslagen op en rapporteert deze aan management, directie en OR.

Resultaatgebied 3: Uitvoering geven aan de aanpak van publieksagressie

De coördinator Agressie en Geweld (niveau 1):

- draagt zorg voor de uitvoering van een plan van aanpak naar aanleiding van een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie;
- analyseert gemeentebreed agressierisico's en agressie-incidenten en rapporteert de resultaten aan de directie en de ondernemingsraad;
- toetst de naleving van (normstellende) kaders, richtlijnen en regelgeving;
- draagt zorg voor:
 - ✓ incidentenregistratie;
 - ✓ het opstellen van huisregels en instructies;
 - ✓ het nemen van technische beveiligingsmaatregelen zoals het invoeren van alarmsystemen, het werken met cameratoezicht (inclusief bijbehorende protocollen);
 - ✓ training, voorlichting en communicatie;
 - ✓ opvang van medewerkers en nazorg;
 - ✓ het (faciliteren bij het) uitvoeren van het sanctiebeleid zoals het voeren van incident-/ordegesprekken;
- implementeert een agressieregistratiesysteem zoals het GIR.

Resultaatgebied 4: Faciliteren van teambegeleiding

De coördinator Agressie en Geweld (niveau 1):

- begeleidt leidinggevenden en teams bij het vertalen van de organisatienorm naar teamniveau;
- ondersteunt leidinggevenden bij de uitvoering van het beleid binnen afdeling of team, vervult hierbij een aanjaagfunctie;
- fungeert als aanspreekpunt voor leidinggevenden en medewerkers;
- ondersteunt leidinggevenden en teams bij het analyseren en evalueren van incidenten en het vertalen naar verbetermaatregelen, bijvoorbeeld door intervisiegroepen op te zetten en te begeleiden.

Competenties

Analytisch vermogen, visie, inlevingsvermogen, overtuigingskracht, initiatief, resultaatgericht.

Kritische werksituaties

1. De stand van zaken en prioriteiten bepalen
2. Beleid vertalen naar uitvoering in de praktijk (concreet maken, weg van papier)
3. Balans creëren tussen draagvlak en haalbaarheid
4. Draagvlak creëren bij leidinggevenden/management, rollen helder krijgen
5. Draagvlak creëren op de werkvloer
6. Teams begeleiden bij bepalen teamnorm, afgeleid van de organisatienorm; bespreken van dilemma's
7. Het beleid en de uitvoering ervan borgen/vasthouden.

COÖRDINATOR AGRESSIE EN GEWELD – PROFIEL NIVEAU 2

NB Dit profiel wordt ingezet in combinatie met profiel niveau 1. Niveau 1 draagt hierbij zorg voor de beleidsontwikkeling en houdt de regie op de uitvoering van dit beleid. Niveau 2 is belast met de uitvoering.

HR21-normfunctie:	Medewerker beleidsuitvoering (indicatief niveau: minimaal III)
Indicatief werk- en denkniveau:	Mbo, bijvoorbeeld op het gebied van P&O, middelbare veiligheidskunde, arbocoördinator

Tijdsindicatie

Grofweg kan de volgende tijdsindicatie per onderdeel worden aangehouden:

1. Uitvoering: 6-8 uur per week
2. Procesbewaking: 6-8 uur per week

Functieprofiel

Resultaatgebied 1: Uitvoering geven aan de aanpak van agressie en geweld

De coördinator Agressie en Geweld (niveau 2):

- signaleert verbeterpunten in de naleving van (normstellende) kaders en protocollen;
- adviseert over verbeteringen in beleid en uitvoeringsregels;
- voert projecten en plannen uit;
- geeft uitvoering aan:
 - ✓ RIE (binnen de gemeente en in het sociaal domein, gericht op publieksagressie);
 - ✓ incidentenregistratie;
 - ✓ het nemen van technische beveiligingsmaatregelen zoals het invoeren van alarmsystemen, het werken met cameratoezicht;
 - ✓ training, voorlichting en communicatie;
 - ✓ opvang van medewerkers en nazorg;
 - ✓ dadergerichte acties (opstellen van brieven);
 - ✓ organisatorische ondersteuning bij teambegeleiding.

Resultaatgebied 2: Procesbewaking

De coördinator Agressie en Geweld (niveau 2):

- bewaakt de uitvoering van processen en –procedures;
- signaleert verbeterpunten in de uitvoering van processen, procedures en toepassing van instrumenten;
- verzorgt en organiseert voorlichting en communicatie;
- onderhoudt contacten met partijen/belanghebbenden en zorgt voor afstemming over de uitvoering.

Competenties

Verantwoordelijkheid, oordeelsvorming, klantgerichtheid, kwaliteitsgerichtheid, nauwkeurigheid.

Kritische werksituaties

1. Prioriteitenstelling
2. Resultaatformulering helder krijgen, inclusief financiën, tijd, kwaliteit
3. Zorgen voor een duidelijke opdracht van het management
4. Plannen in de interne organisatie.