

AGRESSIEPROTOCOL CLUSTER SOCIALE ZAKEN 2005

1. Inleiding

Over het algemeen verlopen de contacten tussen de medewerkers van het cluster sociale zaken en de klanten ordelijk. Het afgelopen jaar is helaas gebleken dat agressief gedrag van klanten van het cluster sociale zaken toeneemt. De aanscherping van regels als gevolg van de uitvoering van de Wet werk en bijstand (waarbij klanten meer dan voorheen aangesproken worden op plichten die aan de uitkering verbonden zijn) en het feit dat een aantal onderzoeken opgestart zijn naar de mogelijke onrechtmatige verstrekking van uitkering, zijn daar mogelijk de oorzaak van.

Het agressieve gedrag uit zich overigens in het uitoefenen van psychische druk, intimidatie en schelden. Er is geen sprake geweest van zaakgericht fysiek geweld (vernielingen), discriminatie, stalking, dragen of tonen van wapens en vormen van (mensgericht) fysiek geweld.

Tot op heden kent het cluster sociale zaken geen protocol waarin kort en helder omschreven is hoe actie ondernomen kan worden om agressie te voorkomen en welke stappen gezet moeten worden als agressie zich voordoet. Inmiddels zijn er een groot aantal andere sociale diensten en organisaties die uitgebreide agressieprotocollen hebben opgesteld. Aan dergelijke protocollen bestaat geen behoefte. Eenvoudige richtlijnen voor de praktijk van alledag zijn meer nodig. Daarin hoeven geen uitgebreide omschrijvingen van het begrip agressie en mogelijke vormen waarin deze zich voordoen opgenomen te worden. Meer bruikbaar zijn bepaalde tips en afspraken welke de medewerkers van het cluster sociale zaken van nut kunnen zijn om agressie te voorkomen en met mogelijke agressie om te gaan.

2. Algemeen maatschappelijke normen en waarden

Aan agressieve gedragingen gaat vooraf dat iedereen, dus ook de klant, zich dient te houden aan normale maatschappelijke normen en waarden. Respecteert men deze normen en waarden niet, dan volgt daarop een sanctie.

Algemeen maatschappelijke normen en waarden zijn:

- niet roken, drugs of alcohol te gebruiken in de publieksruimte;
- niet onder invloed van drugs of alcohol de publieksruimte betreden;
- zich zonder vooraankondiging begeven naar een andere afdeling binnen het gebouw;
- niet in de wachtruimte te verblijven zonder doel/aanleiding daartoe;
- niet met een dier de publieksruimte te betreden;
- geen mobiele telefoongesprekken voeren tijdens een gesprek;
- geen zonnebril en pet op te houden tijdens een gesprek.

Stap 1

Indien een klant zich tijdens het gesprek niet houdt aan deze algemeen geldende gedragsregels en ondanks pogingen van de medewerker hieraan niet tegemoet komt, wordt het gesprek beëindigd. De klant wordt door de medewerker verzocht het gemeentehuis te verlaten met de mededeling dat het gesprek op een ander moment zal worden voortgezet.

Stap 2

Zie verder onder 3 voor eventuele vervolgstappen.

3. Agressie

3.1 Vormen van agressie

- Voor wat betreft het vaststellen van de ernst van agressieve gedragingen, kan de volgende oplopende reeks (steeds ernstiger) worden onderscheiden:
- zaakgericht fysiek geweld (vernielingen);
- verbaal geweld (schelden);
- discriminatie;
- intimidatie (uitoefenen van psychische druk, stalking, dragen of tonen van wapens);
- alle vormen van (mensgericht) fysiek geweld;
- combinatie van deze agressievormen.

3.2 Bestrijden agressie

Agressief gedrag

Stap 1

Indien een klant zich tijdens het gesprek agressief gaat gedragen en ondanks pogingen van de medewerker het gedrag niet wijzigt, wordt het gesprek beëindigd. De klant wordt verzocht het gemeentehuis te verlaten met de mededeling dat het gesprek op een ander moment zal worden voortgezet.

Stap 2

Geeft de klant gehoor aan het verzoek, dan wordt een nieuwe afspraak gepland en wordt bezien of artikel 11 van de Verordening afstemming Wet werk en bijstand van toepassing verklaard moet worden (sanctie bij zeer ernstige misdragingen).

Stap 3

Geeft de klant geen gehoor aan het verzoek, dan wordt het afdelingshoofd of de beleidsmedewerker erbij gehaald. Deze deelt de klant tot 2 maal toe mee dat hem de toegang tot het gemeentehuis ontzegd wordt.

Verlaat de klant het gemeentehuis, dan wordt geen nieuwe afspraak gepland, doch een rapportage van het voorval wordt door het afdelingshoofd of beleidsmedewerker opgemaakt voor de gemeentesecretaris, voorzien van een advies over de aard en de duur van de ontzegging van de toegang. Hierop beslist de gemeentesecretaris. Er wordt tevens bezien of artikel 11 van de Verordening afstemming Wet werk en bijstand van toepassing verklaard moet worden (sanctie bij zeer ernstige misdragingen).

Stap 4

Verlaat de klant niet het gemeentehuis, dan wordt terstond de politie verwittigd, welke met de sterke arm de klant verwijderd. Er wordt geen nieuwe afspraak gepland, doch een rapportage van het voorval wordt door het afdelingshoofd of beleidsmedewerker opgemaakt voor de gemeentesecretaris, voorzien van een advies over de aard en de duur van de ontzegging van de toegang. Hierop beslist de gemeentesecretaris. Er wordt tevens bezien of artikel 11 van de Verordening afstemming Wet werk en bijstand van toepassing verklaard moet worden (sanctie bij zeer ernstige misdragingen).

Bij alle stappen wordt bezien of aangifte van een strafbaar feit gedaan moet worden bij de politie.

Agressief gedrag en fysieke bedreiging

Stap 1

Wanneer een medewerker zich daadwerkelijk fysiek bedreigd voelt, wordt direct gebruik gemaakt van de alarmknop. Hierop gaat een signaal af in de werkruimte van het cluster sociale zaken. De spreekkamer wordt direct verlaten, het afdelingshoofd of de

beleidsmedewerker wordt erbij gehaald. Als maar enigszins sprake is van een dreigende escalatie wordt de politie erbij gehaald.

Er wordt geen nieuwe afspraak gepland, doch een rapportage van het voorval wordt door het afdelingshoofd of beleidsmedewerker opgemaakt voor de gemeentesecretaris, voorzien van een advies over de aard en de duur van de ontzegging van de toegang. Hierop beslist de gemeentesecretaris. Er wordt tevens bezien of artikel 11 van de Verordening afstemming Wet werk en bijstand van toepassing verklaard moet worden (sanctie bij zeer ernstige misdragingen).

Bij deze stap wordt bezien of aangifte van een strafbaar feit gedaan moet worden bij de politie.

4. Nazorg

De medewerker ten opzichte van wie zich de agressie heeft voorgedaan moet goed worden opgevangen. De medewerker kan een beroep doen op professionele opvang, variërend van een vertrouwenspersoon, de Arbodienst of maatschappelijk werk. Ook zal het cluster zelf voldoende gelegenheid geboden moeten worden om gezamenlijk het gebeuren te bespreken.

Verder is het belangrijk dat de leidinggevenden, maar ook het college direct op het hoogte worden gesteld van het voorval.

5. Andere onderwerpen

5.1 Plannen van afspraken

- Bij het plannen van een afspraak met een mogelijk agressieve klant worden de volgende voorzorgsmaatregelen in acht genomen:
- Het gesprek wordt altijd gevoerd in de spreekkamer welke voorzien is van een alarmknop;
- Het gesprek wordt altijd vooraf aangekondigd bij minimaal 1 collega, zodat men altijd op de hoogte is van het feit dat er een lastig gesprek gevoerd gaat worden;
- Indien de situatie daarom vraagt wordt een dergelijk gesprek door 2 medewerkers gevoerd;
- Indien de situatie daarom vraagt wordt door het afdelingshoofd of beleidsmedewerker de politie gevraagd tijdens het gesprek stand-by te zijn.