Gemeente Raalte

# Interventieteam

Versie: 2020
Dennie Kip

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave ..... 2
1. Aanstelling Interventieteam ..... 1
2. Vergoeding ..... 1
3. Taken en bevoegdheden ..... 2
4. Aansprakelijkheid ..... 2
5. Alarm Protocol ..... 2
5.1 Pagers/ Alarmknoppen ..... 4
6. Rooster ..... 7
6. Bijlage ..... 8
6.1 Voorbeeld aanstellingsbrief ..... 8
6.2 Proces alarmknop ..... 9

# 1. Aanstelling Interventieteam

1. Een medewerker wordt door de werkgever aangewezen als alarmopvolger. De medewerker krijgt hiervan schriftelijk bericht.

2. Interventie-taken worden in principe binnen de reguliere werktijd, naast de normale werkzaamheden uitgevoerd.

3. De medewerker van het interventieteam neemt deel aan de noodzakelijke trainingen en bijeenkomsten.

4. De kosten voor de noodzakelijke trainingen en de kosten komen geheel voor rekening van de werkgever.

5. Als de in lid 3 bedoelde trainingen buiten de voor de interventieteam medewerker normaal vastgestelde werktijd plaatsvindt, worden de betreffende uren in tijd gecompenseerd.

# 2. Vergoeding

1. De interventieteam medewerker ontvangt jaarlijks een bruto vergoeding, zoals vermeld in het artikel 3.20, van de CAO Nederlandse gemeenten. Hiervoor geldt de voorwaarde dat de interventieteam medewerker in voldoende mate deelneemt aan de trainingen en inzetbaar is voor het team. De vergoeding wordt met het salaris uitbetaald.

2. De vergoeding wordt naar rato verminderd of stopgezet, indien de interventieteam medewerker:

- Niet meer voldoet aan de voorwaarden die gesteld worden om de taken te mogen uitvoeren;
- Uit dienst treedt;
- Geen lid meer is van het interventieteam.

3. De vergoeding wordt naar rato verminderd of stopgezet vanaf de eerste van de volgende maand waarop de wijziging is aangegeven.

**Artikel 3.20 | Vergoeding BHV, EHBO en interventieteam**

1. De werknemer krijgt een vergoeding als hij naast zijn functie werkzaamheden verricht als:
   a. bedrijfshulpverlener in artikel 15 van de Arbeidsomstandighedenwet; of
   b. EHBO'er; of
   c. lid van een anti-agressie- of interventieteam.

   Voor het krijgen van de vergoeding is vereist dat de werknemer deelneemt aan opleiding en oefeningen.
2. De vergoeding is € 220,- per jaar, ongeacht de omvang van het dienstverband en ook als werknemer meerdere werkzaamheden in lid 1 verricht.

*Figuur 1: Knipsel CAO Gemeente*

https://www.caogemeenten.nl/cao-gemeenten/salaris-salaristoeslagen-en-vergoedingen#vergoeding-bhv-ehbo-en-interventieteam

## 3. Taken en bevoegdheden

**De taken van de interventieteam medewerker zijn:**

- Het bijstaan van medewerkers bij in het geval van (dreigende) agressie;
- Het zorgen dat medewerkers en bezoekers in veiligheid worden gebracht;
- Het zo nodig inschakelen van de politie en/of andere hulpverleningsdiensten;
- Initieert preventieve en correctieve maatregelen eventueel in samenspraak met de leidinggevende en Arbo coördinator;
- Het mede signaleren en oplossen van risicovolle situaties.

**Competenties medewerker interventieteam:**

- Zelfcontrole te kunnen toepassen, rust te bewaren.
- Zelfverzekerd te zijn.
- Goed te kunnen luisteren en observeren.
- Een respectvolle benadering te kunnen hanteren.
- Te beschikken over de-escalerende vaardigheden.
- Proactief te handelen.
- Overzicht te kunnen houden.

**Beschikbaarheid:**

Om te kunnen deelnemen aan het interventieteam is het noodzakelijk met regelmaat fysiek aanwezig te zijn op kantoor. De minimale eis is dat je minimaal 2 dagen in de week inzetbaar bent en dus aanwezig op kantoor.

## 4. Aansprakelijkheid

- Schade die de interventieteam medewerker ondervindt als gevolg van het uitvoeren van zijn of haar taak als interventieteam medewerker komt voor rekening van de werkgever.

- Indien interventieteam medewerker in het kader van interventieteam activiteiten ondeskundig handelt, is de schade toegebracht aan derden voor rekening van de werkgever conform de algemene regels omtrent aansprakelijkheid.

## 5. Alarm Protocol

**Algemeen**

Een aantal spreekkamers en de receptiepositie zijn uitgerust met een drukknop voor het alarmeren, deze zijn gesitueerd onder het bureaublad. Het indrukken van één van deze knoppen gaan de pagers van het interventieteam af.

De pagers liggen klaar bij de balie van facilitaire zaken. De twee ingeroosterde medewerkers komen hier dagelijks hun pager ophalen en terugbrengen.

Om er zeker van te zijn dat er altijd een twee interventieteam medewerkers aanwezig zijn wordt er een rooster gemaakt welke is te bekijken op SharePoint.

**Afspraken:**

- Ingeroosterde medewerkers proberen waar mogelijk in de buurt van publiekshal te werken.
- Ingeroosterde medewerkers worden geïnformeerd over risicogesprekken. De medewerker meldt dit bij de receptie en aanspreekpunt interventieteam.
- Bij een incident heeft het interventieteam de regie.
- Interventieteam schakelt politie in wanneer noodzakelijk.

In de volgende situatie wordt altijd de politie gebeld:

- Fysiek geweld
- Geen gehoor geven aan verzoek tot het verlaten van het pand (na 3x vorderen).

## Procedure

Baliemedewerker of receptiemedewerker drukt op de alarmknop wanneer de medewerker het gesprek wil beëindigen en de klant niet vrijwillig de balie/ het pand wil verlaten.

- Alarm gaat bij pieperdragers
- Interventieteam en eventueel aanwezige toezicht medeweker begeven zich naar het publieksplein.

*Rol interventieteam*

- Interventieteam gaat naar de betreffende locatie en neemt het gesprek over.
- Interventieteam spreekt de klant aan op zijn/haar gedrag.
- Interventieteam vordert klant het pand te verlaten.
- Interventieteam schakelt eventueel politie in via receptie.
- Interventieteam houdt in de gaten dat de klant aan de buitenzijde van het pand geen schade aanricht/ mensen lastigvalt.
- Interventieteam zorgt vervolgens voor eerste opvang collega.

*Rol medewerker Toezicht*

- Toezichthouder blijft in eerste instantie op achtergrond in het zicht van het interventieteam.
- Bij escalatie ondersteunen zij het interventieteam.

*Vervolg*

- Domeinmanager draagt zorg voor ontzegging.
- Alle betrokken evalueren het incident.
- Het incident wordt geregistreerd in het GIR.

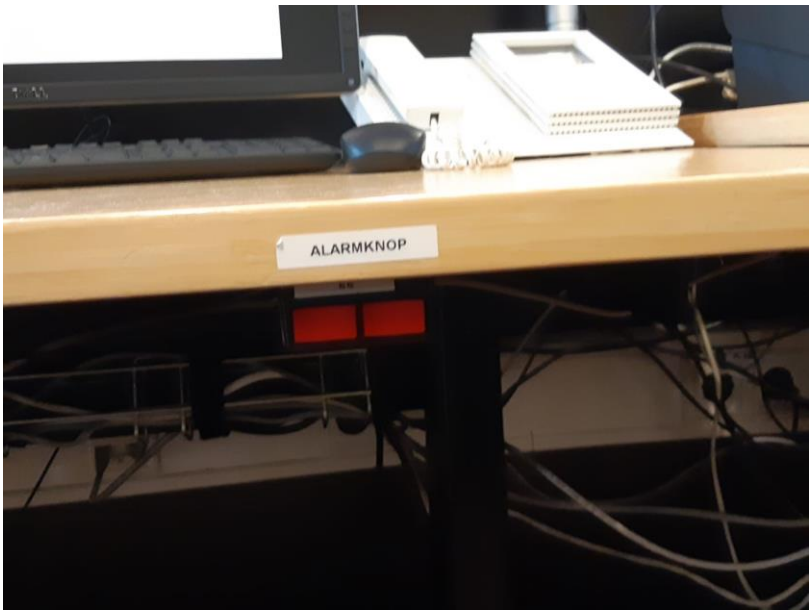
## 5.1 Pagers/ Alarmknoppen

### Algemeen

Een aantal spreekkamers en de receptiepositie zijn uitgerust met een drukknop voor het alarmeren, deze zijn gesitueerd onder het bureaublad. Het indrukken van één van deze knoppen gaan de pagers van het interventieteam af.

### Waar zitten de alarmknop

Receptie:
Onder het bureau, zie foto voor situatie.

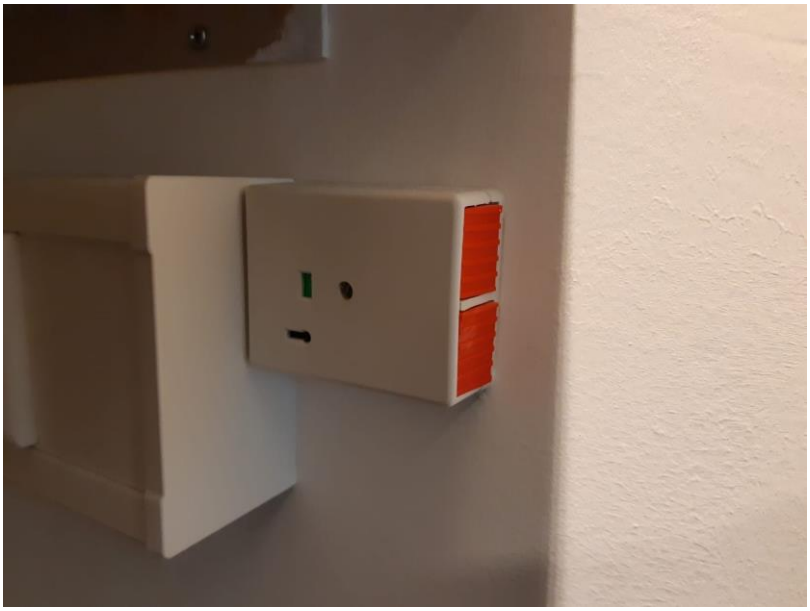



Publieksbalie:
Onder het bureau, zie foto voor situatie.



Spreekkamer 1 t/m 7:

Onder het bureau, zie foto voor situatie.



Spreekkamer 8 afwijkende alarmknop:



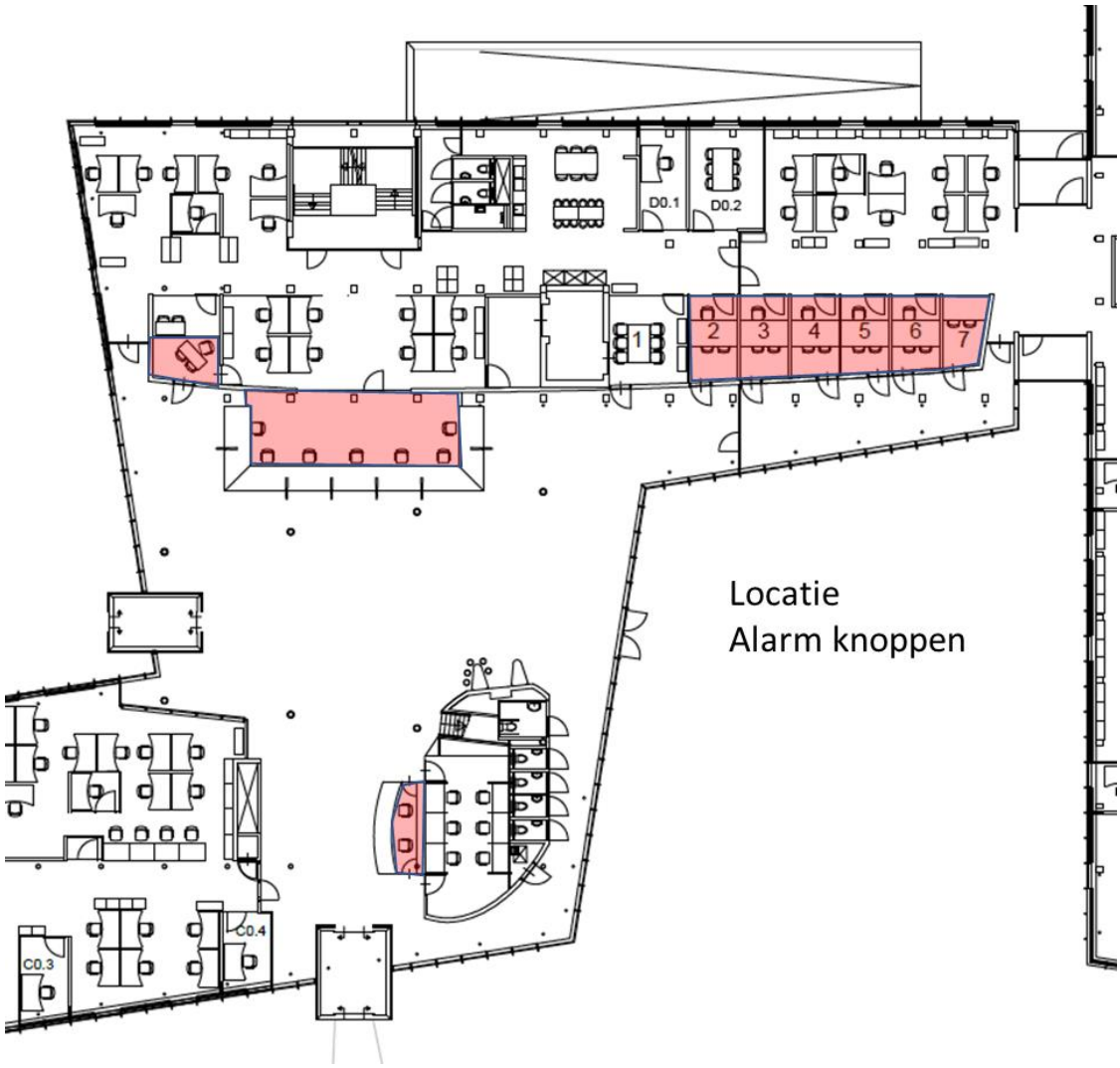
### Werking van de alarmknop

Om te alarmeren dienen beide rode knoppen te worden ingedrukt. Wanneer dit gedaan is gaat er een rode lamp branden bij het KCC combinatie met zoemer.

### Wat gebeurt er als ik de alarmknop indruk

- Alarm gaat bij pieperdragers
- Interventieteam en eventueel aanwezige toezicht medeweker begeven zich naar het publieksplein.
- Stil alarm naar alarmcentrale welke politie laat bellen naar receptie. Alleen bij geen gehoor receptie zal politie aanrijden/ anders altijd in overleg.

| | |
|---|---|
| Pager:<br>  <br> | Wanneer het alarm afgaat geeft de pager een alarm.<br><br>Schuif de pagers via zwarte knop tijdens je dienst op aan.<br><br>Druk op de oranje knop om dit alarm uit te zetten. |



# 6. Rooster

Het interventieteam zal uit minimaal 10 en maximaal 15 personen moeten bestaan om het rooster sluitend te krijgen.

| Maart | | | ma | | di | | wo | | do | | | vr | | | | ma |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 29 | 1 | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | | 6 | | 7 | 8 | 9 |
| | | | mo | mi | mo | mi | mo | mi | mo | mi | av | mo | mi | | | mo |
| Naam: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persoon 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persoon 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persoon 3 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persoon 4 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persoon 5 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persoon 6 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persoon 7 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persoon 8 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persoon 9 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persoon 10 | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | geen werktijd |
| | | feestdag |
| | | weekend |
| | | pieperdienst |
| | | niet inroosteren |
| | | voorkeur |
| mo | | 08.00 - 12.30 |
| mi | | 12.30 - 17.00 |
| av | | 17.00 - 20.00 |

# 6. Bijlage

## 6.1 Voorbeeld aanstellingsbrief

Zwolsestraat 16
Postbus 140
8101 AC Raalte

0572 347 799
telefoon

0572 347 799
direct telefoonnummer

psa@dlgwr.nl
e-mail

| kenmerk | uw referentie | Datum |
|---|---|---|
| D.Kip<br>contactpersoon | Aanwijzing alarmopvolger<br>onderwerp | DD-MM-JJJJ |

Beste Naam,

Met deze brief bevestig ik dat je bent aangewezen als alarmopvolger bij de gemeente Raalte.

Jouw inzet als alarmopvolger zorgt voor een veilige situatie in de publiekshal voor bezoekers en medewerkers. Jaarlijks vinden er incidenten plaats die met behulp van jouw inzet adequaat worden afgehandeld. Jouw inzet is daarbij belangrijk en wordt gewaardeerd.

Met ingang van DD-MM-JJJ is in de CAO gemeente opgenomen dat alarmopvolgers een vergoeding ontvangen.

Op basis van artikel 3:20 van de CAO gemeente wordt maandelijks een vergoeding van € 18,33 bruto toegekend via jouw salaris, op jaarbasis is dit € 220,- bruto. De vergoeding wordt met ingang van DD-MM-JJJ uitbetaald.

Een aantal alarmopvolgers is tevens BHV-er. Deze vergoeding kan niet twee keer worden toegekend. Als je al een vergoeding als BHV-er ontvangt, krijg je niet nogmaals een vergoeding als lid van het alarmteam.

Om jou en het team goed getraind te houden, wordt er jaarlijks een training aangeboden.

Met vriendelijke groet,

Ondergetekende

## 6.2 Proces alarmknop

Proces Alarmknop

