



Onderwerp	Agressieprotocol en instellen interventieteam
Zaaknummer	8568-2021
B&W vergadering	2 februari 2021
Integrale advisering	Gerrie Lamers, Marije Woudstra, Henry van Rossum, Lucas Klekamp
Portefeuillehouder	Dhr. M.P. (Martijn) Dadema
Voor informatie	Dhr. D. (Dennie) Kip

Bestuurssamenvatting

Het is van groot belang dat medewerkers in een veilige werkomgeving hun taken kunnen uitvoeren. Hierbij past een duidelijk protocol met richtlijnen over hoe te handelen als de veiligheid van de medewerker(s) in het geding is bij de uitoefening van hun werk. Met het agressieprotocol wil de gemeente Raalte vaststellen welke normen gehanteerd worden in de contacten tussen haar medewerkers en bezoekers/inwoners. Daarnaast vergroot het protocol het inzicht bij management, medewerkers en bestuurders om een veilige werkomgeving te waarborgen. Ook sluit het protocol aan bij het beleid van veilige publieke taken van de Rijksoverheid en is het eerder als aanbeveling gedaan naar aanleiding van een risico-inventarisatie en -evaluatie op grond van de Arbowet.

Beslispunten

1. Het agressieprotocol gemeente Raalte 2020 vast te stellen;
2. In te stemmen met het gebruik en de implementatie van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR);
3. In te stemmen met de opzet van een Interventieteam bestaande uit een pool van medewerkers die hiervoor worden opgeleid;
4. De raad ter kennisname te informeren.

Besluit

Conform,

Inleiding

Bestuur en directie van de gemeente Raalte vinden het van groot belang dat medewerkers in een veilige werkomgeving hun taken kunnen uitvoeren. Hierbij past een duidelijk protocol en richtlijnen over hoe te handelen als de veiligheid van de medewerker(s) in het geding is bij de uitoefening van hun werk.

De gemeente Raalte heeft een gemeente brede norm ontwikkeld voor het omgaan met agressie. Deze norm geldt voor alle medewerkers van de gemeente en haar bestuur. Met deze norm bepaalt de medewerker niet meer zélf wat hij wel



of niet tolereert. In plaats daarvan is het de organisatie die de grens bepaalt. De gemeente wil namelijk niet verschillend omgaan met agressief gedrag binnen één organisatie. Dit zorgt voor verwarring.

De manier van agressie beoordelen dient integraal te zijn binnen de gemeente Raalte. Er is gekozen om te blijven werken met ABCDE-gedrag. Deze methode wordt nog niet altijd toegepast. Deze methode wordt veelal gebruikt binnen agressieprotocollen van diverse overheden en sluit aan bij het agressie beleid van Olst-Wijhe en Deventer. In hoofdstuk 4.2 en bijlage 8.4 van het agressieprotocol is dit uitgebreid toegelicht en kan worden gezien als basis van het plan.

Het gedrag van de agressor bepaalt welke sanctie er wordt opgelegd. Onderstaand schema is terug te lezen in het agressieprotocol hoofdstuk 5.1 en maakt duidelijk welke acties er moeten worden ondernomen bij het type gedrag dat is vertoond. Dit is een grote wijziging ten opzichte van het oude proces waar dit niet duidelijk was beschreven.

Gedrag	Orde gesprek	Registratie	Waarschuwing	Ontzegging	Aangifte	GIR
Aanhouden A+B-gedrag						
C- gedrag						
Aanhouden C-gedrag						
D-gedrag						
E-gedrag						

Gebruik GIR (Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem)

Het registreren van incidenten is van groot belang om een goed overzicht te creëren van het aantal incidenten. Het GIR is een systeem dat wordt aangeboden door het A&O fonds waarbij vrij eenvoudig alle type agressie incidenten kunnen worden geregistreerd.

Invulling Interventieteam

Het samenstellen van het interventieteam welke in actie komt bij een alarmmelding moet nog worden afgestemd. Deze medewerkers zullen volgens de CAO Nederlandse gemeenten artikel 3.20 een vergoeding krijgen welke vergelijkbaar is met de huidige BHV-vergoeding.

Het team zal wel samengesteld moeten worden uit medewerkers welke geschikt zijn om in een “spannende” situatie te kunnen handelen. Om een gemeente brede vertegenwoordiging te organiseren is het verzoek aan het managementteam gedaan om personen hiervoor te selecteren en als klus te gaan uitzetten.

Beoogd effect

Belangrijkste doel is het creëren van een veilige werkomgeving voor medewerkers van de gemeente Raalte. Het project is geslaagd als medewerkers duidelijke handvatten hebben rondom agressiebeheersing en dit ook zo ervaren; het borgingsplan en trainingen werken zoals beoogd.



Argumenten

- 1.1 *Het Agressieprotocol zorgt ervoor dat er een duidelijk beleid is rondom agressiebeheersing.*
Door een duidelijk beleid hebben medewerkers handvatten om op een juiste en integrale manier te handelen bij agressie.
- 1.2 *Met een actueel agressieprotocol geven we opvolging aan de risico-inventarisatie en -evaluatie*
Op grond van de Arbowet zijn wij verplicht een actuele risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) te hebben. Het doel van een RI&E is gezondheidsklachten en ongevallen te voorkomen. Gebruikelijk is om een keer per vier jaar opnieuw een RI&E te laten uitvoeren of beter nog, de RI&E actueel te houden en deze periodiek te laten checken door een externe deskundige. Uit onze meest recente RI&E, van 2018, is gesignaleerd dat wij een verouderd agressieprotocol hebben. Aanbevelingen waren dan ook te zorgen voor een actueel agressieprotocol en het instellen van interventieteam. Met een nieuw agressieprotocol geven we opvolging aan deze aanbeveling.
- 2.1 *Het GIR zorgt ervoor dat (bijna) incidenten worden geregistreerd.*
Door agressie incidenten te registreren is het mogelijk vervolgacties te organiseren bij een incident. Ook zal dit een beeld geven hoe vaak de gemeente Raalte te maken heeft met agressie zodat hierop kan worden geacteerd.
- 3.1 *Het nieuwe agressieprotocol en de implementatie van het GIS zullen zorgen voor een veiliger gevoel bij de medewerkers en een de-escalerende effect bij agressie.*
Het gebruik van een interventieteam zal het veiligheidsgevoel van medewerkers vergroten. Ook zal er bij een incident op de juiste manier worden gehandeld en eventuele gevolg schade worden beperkt.
- 4.1 *Niet alleen medewerkers vallen onder de doelgroep van dit agressieprotocol, ook bestuurders en raadsleden kunnen te maken krijgen met agressie*
Voorgesteld wordt dit protocol ter kennisname door te sturen naar de gemeenteraad.

Kanttekeningen

Een belangrijk speerpunt is dat het plan wordt gedragen door het managementteam die zijn aangehaakt in het proces en groot draagvlak heeft voor het onderwerp. Deze zijn in het plan verantwoordelijk om medewerkers betrokken te houden bij het onderwerp. Het belang moet dan ook duidelijk worden uitgesproken en terugkomen binnen de overleggen van de diverse domeinen, clusters en de gesprekscyclus van medewerkers. Bespreekbaar maken binnen de clusters zal ervoor zorgen dat het agressieprotocol onderdeel zal worden van de veiligheidscultuur bij medewerkers van de gemeente Raalte.

Financiën

De kosten worden opgenomen in het verder uit te werken borgings- en implementatieplan. Deze (extra) kosten worden opgevangen binnen de reeds beschikbare budgetten voor Arbo en Veiligheid (PAGO/RI&E).

Vervolg

Parallel hieraan wordt het borgingsplan en trainingsbeleid verder uitgewerkt. Op die manier kan na definitieve vaststelling van het protocol de uitrol vervolgens ook direct plaats vinden. Zoals het er nu naar uit ziet wel in aangepaste vorm in verband met de huidige Covid-19 beperkingen.

Communicatie

Er wordt een communicatieplan opgesteld door cluster communicatie om in deze specifieke periode toch iedereen te betrekken en te informeren. Het nieuwe agressieprotocol dient organisatie breed te worden gecommuniceerd. Belangrijkste is dat het agressieprotocol en belang vanuit MT binnen de diverse domeinen worden besproken.



Bijlagen

Bijlage 1	Nieuw Agressieprotocol Raalte
Bijlage 2	Agressieprotocol kort
Bijlage 3	Interventieteam Raalte
Bijlage 4	Instemming OR - agressieprotocol, instellen Interventieteam en ingebruikneming Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR)