



Stop Agressie Samen: zeg nee, meld het en maak werk van veiligheid

Goede dienstverlening aan burgers start bij een veilige werkomgeving voor ambtenaren. In die werkomgeving kunnen zij zonder dreiging van agressie en geweld hun werk doen. Onafhankelijk alle belangen kunnen wegen en besluiten kunnen nemen. Dat is de basis van onze democratie. Een veilige werkomgeving is daarbij enorm belangrijk. Daarin weet iedereen waar de grens ligt als het gaat om agressie of geweld. Waarom is een norm belangrijk?

Goede dienstverlening aan burgers start bij een veilige werkomgeving voor ambtenaren. In die werkomgeving kunnen zij zonder dreiging van agressie en geweld hun werk doen. Onafhankelijk alle belangen kunnen wegen en besluiten kunnen nemen. Dat is de basis van onze democratie. Een veilige werkomgeving is daarbij enorm belangrijk. Daarin weet iedereen waar de grens ligt als het gaat om agressie of geweld.

Waarom is een norm belangrijk?

Eén op de drie ambtenaren die contact hebben met burgers krijgt op het werk te maken met agressie. Dit is zeer ernstig, want agressie brengt de gezondheid en het werkplezier in gevaar. Collega's vallen hierdoor uit of vertrekken. Agressie beïnvloedt de ambtelijke integriteit; ambtenaren kunnen hun functie niet adequaat uitvoeren door agressie. Agressie komt vaak door frustratie. Of omdat iemand druk uitoefent, bijvoorbeeld om een vergunning te krijgen. Soms is iemand die agressief is in de war. Goede dienstverlening komt door agressie onder druk te staan. Wat de reden ook is: agressie tegen ambtenaren is onacceptabel. We zeggen nee tegen agressie.

Als gemeentesecretaris wilt u voor uw medewerkers zorgen en hen een veilige werkomgeving bieden. Dat begint bij het stellen van een duidelijke norm voor de omgang met ambtenaren. De norm stelt een grens die niet overschreden mag worden. Ambtenaren zeggen nee tegen agressie en melden agressie altijd. Als werkgever zorgt u voor een veilige werkomgeving. Als er toch een incident plaatsvindt, dan komt de werkgever onmiddellijk in actie. Door het melden van ontstaat zicht op wat in uw organisatie gebeurt. Waardoor ontstaat agressie en wat kunt u doen om het te voorkomen. Agressie kunt u alleen met elkaar stoppen.

Hoe implementeert u de norm?

- Het goed inregelen en onderhouden van een veilige werkomgeving vraagt om structurele capaciteit en financiële middelen.
- De medewerker die aan de slag gaat met een veilige werkomgeving vindt op de website www.veiligepubliekedienstverlening.nl informatie, tools en best practices. Stap voor stap krijgt de medewerker inzage in hoe je agressie-incidenten voorkomt en wat je kunt doen tijdens en na een incident. Dit begint bij de implementatie van de norm.
- Een systeem om meldingen in te registreren en te beheren helpt bij de opvolging van een incident. Inzage in incidenten kan u helpen uw dienstverlening te verbeteren. Voor gemeenten is het GIR beschikbaar, het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem. Als gemeente kunt u uw gemeente via het A&O fonds op dit systeem aan laten sluiten. Met dit systeem helpt u uw medewerker door melden makkelijk te maken .

- Agendeer het thema in de organisatie en specifiek bij de leidinggevenden van ambtenaren met publiekscontact. Hiervoor zijn producten over de norm beschikbaar, zoals een handzame waaier, drukwerk en een postergenerator om de bekendheid binnen uw organisatie te vergroten en uw medewerkers handvatten te bieden wanneer er sprake is van agressie.
- Sluit aan bij de 'Leerkring VPT (veilige publieke taak)', een initiatief van de VNG. In deze leerkring worden praktische kennis, ervaringen en documenten (zoals protocollen) gedeeld. Aanmelden kan via een email aan postbus.veiligepubliekdienstverlening@minbzk.nl.

De norm bestaat uit drie onderdelen:

• Ik zeg nee tegen agressie

Gewenst en acceptabel gedrag mogen. Onacceptabel gedrag is agressief gedrag: daar zeg ik nee tegen.

• Wij melden agressie

Wij zeggen niet: 'Agressie hoort erbij', 'We hebben er geen last van' of 'Melden kost te veel tijd'. Wij melden agressie altijd om onszelf en onze collega's te beschermen. Door te melden kunnen vervelende gebeurtenissen worden voorkomen en is het mogelijk om tijdig iets tegen ongewenst gedrag te doen.

• De werkgever zorgt voor een veilige werkomgeving

Voor de veiligheid van ambtenaren is de werkgever moreel en juridisch verantwoordelijk. De ambtenaar mag dan ook op het volgende rekenen van zijn werkgever:



Preventie

- De huisregels zijn duidelijk over wat gewenst, acceptabel en onacceptabel gedrag is en worden ook kenbaar gemaakt.
- De werkgever investeert in trainingen voor iedere ambtenaar met externe contacten, zodat men leert om gedrag goed in te schatten, hoe te kalmeren, hoe de ambtenaar grenzen stelt en wanneer het contact moet worden beëindigd.
- De werkgever zorgt voor een werkklimaat waarin melden en registreren simpel en laagdrempelig is.

Opvolging

- Alle incidenten worden geregistreerd. Na een melding is er contact, een terugkoppeling, opvang en nazorg en een gerichte actie naar aanleiding van het incident.
- De centrale coördinator geeft advies en doet aangifte bij de politie als dat nodig is.

Leren

- Door te melden en te registreren kan worden geleerd van de incidenten. De werkgever evalueert incidenten om te leren en de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.
- De organisatie voert jaarlijks het gesprek over de aard, omvang en aanpak van agressie binnen de organisatie.

Deze drie fases worden in een interactieve slinger op de website www.veiligepubliekdienstverlening.nl verder toegelicht.

Heeft u vragen of wilt u materiaal ontvangen?

Benader ons via postbusveiligepubliekdienstverlening@minbzk.nl of bezoek onze website: www.veiligepubliekdienstverlening.nl