

Aanpak agressie en geweld, provincie Overijssel

door Trijntje Halfmouw

Stap voor stap:

Afwegingen:

- A&G raakt integriteit;
- eerst bestuurders;
- medewerkers (rol OR)
- voordeel : bestuur ziet noodzaak

CdK : portefeuillehouder

- bestuurlijk opdrachtgever
aanwijzen coordinator
- protocol en handreiking, sept 2013
- Statement:
“Onze medewerkers en bestuurders doen hun
werk op een veilige en integere wijze!”.

Directie,

opdrachtgever voor ambtelijke organisatie

- Basis
- interviews
- risico's – frequentie
- goed - beter/anders?
- Informatiestroom EVPT – Politie - OM
- Structuur!

Kwetsbare functies

onthutsend beeld

- buitendienst: (vaar)wegbeheer, brug- en sluiswachters
- projectleiders infrastructurele werken
- handhavers / boa's
- chauffeurs dienstauto's (logo provincie!)
- telefonisch: subsidieloket / milieuklachtentelefoon
- receptie / beveiliging
- juristen bezwaar en beroep
- mdw. griffie

De wensen

- handelingsinstructies.
- organisatiebrede norm,
- implementatie niveau TL
- meldingssysteem
- trainingen
- flyer en bereikbaarheidskaartje

Rol EVPT - het proces

- Vraagbaak – valkuilen - advies,
documentatie – meelesen van stukken,
aftrap – implementatie
- Opzet implementatie – herzien:
agenda's teamleiders
kiem weerstand
norm lastig:
"A en G tegen medewerkers of bestuurders
worden niet getolereerd!"

Keerpunt - 1

- Werkgroep

Doel: trainingen – praktijk - norm

Bureau Cirquest;

A, B, C, D –methode: gedrag bepaalt norm

A= ik-gericht, slachtoffer

B= jullie gericht, dader

C= jij-gericht

D= fysiek geweld + dreigen ermee

Keerpunt 2:

Voor A- en B- gedrag:

geen norm - interne richtlijn bij 'zakelijk dreigen'

Richtlijn:

- Melden intern
- Consequent zijn
- TL beslist vervolgstappen cq informeren anderen
- Rol coordinator

Keerpunt 3:

Voor C- en D- gedrag:

Norm:

“Schelden, emotioneel chanteren en discriminatie worden niet geaccepteerd!”

Interne richtlijn:

- gedrag 1x negeren;
- aanspreken ‘U beledigt mij dat accepteer ik niet’
- dan gesprek cq contact verbreken.

Keerpunt 4:

Voor D- gedrag:

Norm:

“Fysiek geweld of het dreigen ermee (impliciet of expliciet) wordt niet geaccepteerd!”

- Richtlijn:
gesprek cq contact beëindigen!

Maatregelen richting dader

- Door of namens CdK:

Schriftelijk:

1^e waarschuwingsbrief

2^e stoppen dienstverlening

3^e geen contact; ontzeggen toegang

Mondeling: orde gesprek

Aanpak totaal:

- beleid
- preventie
- voorbereid zijn
- registreren incidenten
- aanspreken op gedrag
- aangifte doen
- schade verhalen
- nazorg bieden
- evalueren

Hoe het nu loopt

- Bespreekbaar – werkoverleg / pwop
- Medewerkers weten mij te vinden
- Kunnen verhaal kwijt, weten zich gesteund
- Waardering trainingen
- coördinator A&G - 2 preventie mdw.
- Evaluatie incidenten langs CdK

- Jaarlijks organisatiebreed:
Week van de Veiligheid !

Vragen?