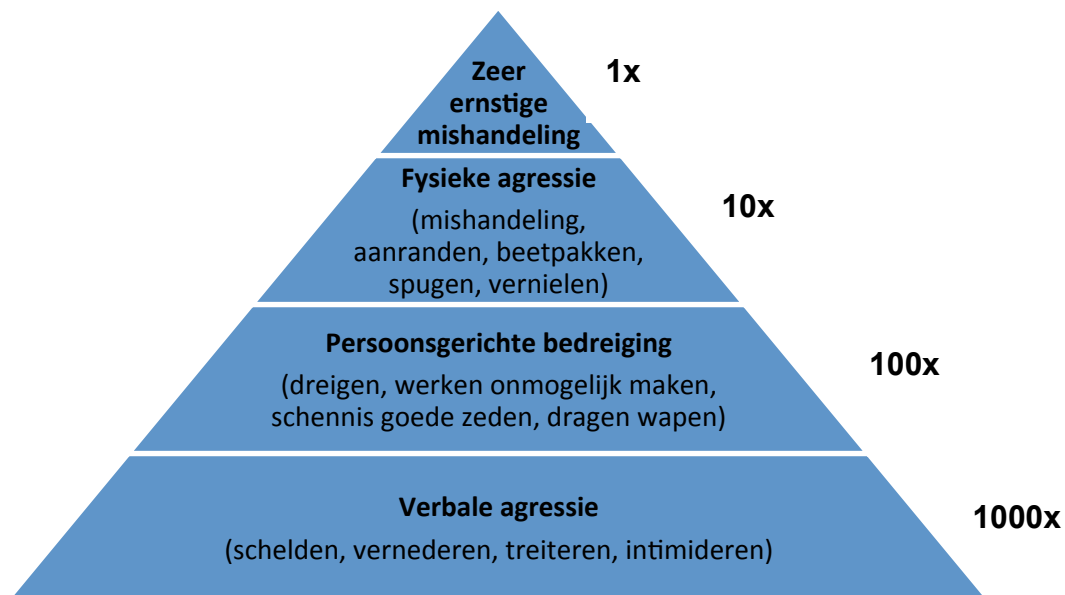


Melden van incidenten; krijg inzicht in de problematiek van publieksagressie

Het is belangrijk dat een waterschap zicht heeft op de omvang van publieksagressie binnen haar organisatie. Meldingen van publieksagressie zijn hiervan een essentieel onderdeel.

Veel waterschappen gebruiken incidentmeldingsystemen. Speciaal voor publieksagressie is er het AgressieRegistratiesysteem Waterschappen (ARW). Dit systeem is ontwikkeld voor het laagdrempelig melden van incidenten op het gebied van publieksagressie. De KAM-coördinator heeft meer informatie over het melden van publieksagressie.

Het incidentmeldingsysteem of het ARW geven vaak alleen inzicht in ernstige vormen van publieksagressie. Kleinere incidenten komen veel vaker, voor maar worden meestal niet gemeld. Toch is het heel belangrijk om inzicht te krijgen in deze kleine incidenten omdat deze de kans op groot incidenten voorspellen (zie onderstaand figuur).



Figuur 1 Ernst van een incident en de verhouding tussen het aantal keer dat een dergelijk incident plaatsvindt. De verhoudingen zijn indicatief.

Mogelijke oplossingen om meldingen te verkrijgen zijn:

- tikkers op de telefoon. Elke keer wanneer sprake is van publieksagressie kan de medewerker de tikker indrukken. Op deze wijze wordt het aantal meldingen geregistreerd. Op basis van het aantal meldingen kan verder onderzoek worden uitgevoerd.
- gebruik van apps waarmee met eenvoudig gemeld kan worden (bijvoorbeeld door middel van de ARW-meld app).
- bij risicogroepen, tijdens werkoverleg of gesprekken in het kader van de gesprekscycli vragen of sprake is van publieksagressie, de vorm van agressie (telefonisch, bedreiging, lichamelijk) en bij welke activiteiten. Dit gesprek kan aanleiding zijn tot het nemen van nieuwe maatregelen.
- bespreken van publieksagressie tijdens waterschapsbrede bijeenkomsten. Publieksagressie wordt hierbij op de kaart gezet en het management kan aangeven dat zij dit niet tolereren en dat meldingen nodig zijn.