

Gemeente Den Haag pakt door bij aanpak agressie en geweld tegen medewerkers

Door: Peter van Noppen / Fotografie: Kees Winkelman



De gemeente Den Haag registreert sinds begin 2014 concernbreed meldingen rondom agressie en geweld. Vanaf volgend jaar pakt Den Haag door met een Expertisecentrum Agressie en Geweld. Projectleider Siddiq van Goens: “De aanpak van agressie en geweld vormt nu een belangrijke pijler van ons arbobeleid.”

Er is dit jaar fors gemeld in het **Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR)** ↗, vertelt Siddiq van Goens enthousiast. “In 2014 hebben we tot nu toe (medio november) 700 meldingen binnen gekregen. Ervan uitgaande dat 3500 van de 6500 Haagse gemeenteambtenaren tijdens hun werk met agressie en geweld in aanraking kunnen komen, stelt Van Goens dat nog lang niet alle incidenten in het GIR worden gemeld. “Maar voor het eerste jaar waarin het GIR concernbreed op de rails is gezet, is het een goed resultaat. Al is het niet volledig, het geeft al veel meer zicht op wat er gebeurt.”

Uitgebreid schetst Siddiq van Goens wat er, volgens hem, voor nodig is om medewerkers zover te krijgen dat ze ook werkelijk melden als ze agressief zijn benaderd of behandeld door een burger. Zo moet het GIR zo toegankelijk mogelijk zijn voor medewerkers. Om die toegankelijkheid te vergroten, zegt Goens, liet hij op het intranet een pagina zetten over het

beleid rondom agressie en geweld met daarop een link naar het GIR. “Ze moeten het snel kunnen vinden.”

DILEMMASESSIES OP TEAMNIVEAU

Daarnaast, zegt hij, moeten medewerkers goed weten waarom het voor hen en voor de organisatie belangrijk is dat ze incidenten melden. Om dat beter tussen de oren te krijgen, gingen ze in Den Haag volop aan de slag met ‘korte intensieve dilemmasessies op teamniveau’. Van Goens: “De werkgever vindt het moeilijk om werknemers een of twee hele dagen vrij te maken voor dit soort trainingen. Bovendien, weten we uit de ervaring met agressietrainingen uit het verleden, dat medewerkers het vaak als een verplichting voelden en niet echt gemotiveerd waren om eraan mee te doen.” Dat moest dus anders. Samen met adviseur Monique van Liempt (namens A+O fonds Gemeenten) ontwikkelde Den Haag dilemmasessies van maximaal twee uur. Tijdens zo’n sessie ging een team - inclusief de leidinggevende - in gesprek over wat de organisatienorm (zero tolerance) concreet voor de diverse teams betekende. Van Goens: “In die groepsgesprekken werd de nogal abstracte organisatienorm vertaald naar een concrete teamnorm. Zo kan het bijvoorbeeld heel goed zijn dat BOA’s vinden dat uitgescholden worden voor hen geen reden is om te melden, simpelweg omdat dat elke dag gebeurt, maar dat

voor medewerkers achter de balie daarmee de grens van wat acceptabel is wordt overschreden. Door het gezamenlijk formuleren van een concrete teamnorm, is het thema agressie en geweld veel meer bij de medewerkers gaan leven. En dat heeft een positief effect gehad op het aantal meldingen.”

Dat wil echter niet zeggen dat er niets gedaan moet worden met scheldpartijen die medewerkers op straat over zich heen krijgen. “De handhavers bij Toezicht en Leefbaarheid kennen al bedrijfsopvangteams (BOT), die ervoor zorgen dat medewerkers die bedreigd zijn worden opgevangen door collega’s die daar speciaal voor zijn getraind,” zegt Van Goens. “Wij denken eraan om die BOT-teams bij alle diensten op te zetten waar medewerkers vaak met burgers in contact komen. Je moet niet vergeten wat het met iemand doet die geregeld grof wordt uitgescholden. Op een moment wordt het teveel. In mijn beleving zorgt het er bovendien voor dat het leidt tot verruwing van omgangsvormen binnen teams.”

EXPERTISECENTRUM AGRESSIE EN GEWELD

Om het beleid rondom agressie en geweld verder uit te bouwen en te versterken, heeft de gemeente Den Haag besloten om per 1 januari 2015 een centraal Expertisecentrum Agressie en Geweld op te zetten, wat onderdeel wordt van



“Door het **gezamenlijk**
formuleren van een concrete
teamnorm, is het **thema** agressie en geweld
veel meer **gaan leven.**”



het Arbocentrum. Siddiq van Goens mag daar vorm aan gaan geven. “Na de aanpak van agressie en geweld drie jaar vanuit een projectorganisatie te hebben vormgegeven, gaat het nu echt deel uitmaken van de staande organisatie. Dat is ook echt nodig, want je kunt dan wel een GIR hebben, een centrale organisatienorm en teamnormen, trainingen enz., het is gewoon zo dat als je er verder niks aan doet, het niet doorontwikkelt, medewerkers op een gegeven moment het gevoel krijgen in een black box te melden en dan doen ze het niet meer.”

Het expertisecentrum moet ervoor zorgen dat het preventieve, repressieve en curatieve beleid rondom agressie en geweld zo adequaat mogelijk wordt uitgevoerd en doorontwikkeld. Van Goens: “Alles staat of valt met het tussen de oren krijgen en houden van de organisatienorm en de teamnorm. Dat moeten we via dilemmasessies en intervisie blijven herhalen. Ook zullen we stimuleren dat teams agressie en geweld geregeld op de agenda van het werkoverleg zetten.” Als iemand een incident in het GIR meldt, vervolgt Van Goens, krijgt hij vanaf 1 januari altijd feedback op zijn melding. “Het kan zijn dat we zeggen: ‘bedankt, maar verder kunnen we hier niet zoveel mee’, maar het kan ook voorkomen dat we erop aandringen om aangifte te doen. We kunnen medewerkers daartoe niet verplichten,

“We moeten als gemeente
bepalen wat fatsoen is.
Aangifte doen is daarvoor
essentieel.”

maar we verwachten het wel. Ik vind het een slechte zaak als medewerkers geen aangifte durven doen. Daardoor komen mensen die doelbewust wangedrag vertonen ermee weg. Ook tast het de integriteit van je dienstverlening aan. We moeten als gemeente bepalen wat fatsoen is. Aangifte doen is daarvoor essentieel.”

FATSOENSNORMEN TERUGPAKKEN

Wat, volgens Van Goens, zeker ook helpt om fatsoensnormen terug te pakken, is het voeren van ordegesprekken met burgers die wangedrag hebben vertoond. “Boosheid mag, maar wangedrag – dat hoeft niet per se agressief gedrag te zijn – tolereren we niet meer. Als iemand zich onfatsoenlijk gedraagt, nodig ik hem of haar uit voor een gesprek met mij.





De betrokken leidinggevende is daarbij als toehoorder aanwezig. In dat gesprek heb ik het niet over waarom iemand wangedrag heeft vertoond, maar over het feit dat het hoe dan ook niet getolereerd wordt. Dat zijn korte gesprekken. Na zo'n gesprek vraag ik aan die persoon om zijn handtekening te zetten onder een tekst waarmee hij of zij garandeert zich bij ons nooit meer zo te gedragen. De afgelopen zes maanden heb ik elke maand zo'n gesprek gevoerd. Nu ga ik dat opvoeren. Morgen heb ik er drie."

Als een burger geen boodschap heeft aan zo'n ordegesprek wordt de dienstverlening voor bepaalde tijd opgeschort. Van Goens: "Ik ben blij dat het college deze aanpak van agressie en geweld ondersteunt. Zonder hun betrokkenheid is het lastig om echt werk te maken van een gedegen aanpak van agressie en geweld tegen onze ambtenaren."

Lees op onze [website](#) meer over het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) ↗

