

VOORBEELD VAN TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE UITVOERING VAN BELEID TEGEN AGRESSIE EN GEWELD

Doelgroep	Coördinator agressie en geweld, leidinggevend, beleidsmedewerker
Inhoud	Voorbeeld van de organisatie van taken en verantwoordelijkheden voor de uitvoering van het beleid tegen agressie en geweld

Taken en verantwoordelijkheden bestuur (College B&W)

• Stelt kaders vast voor op te stellen beleid en protocol • Committeert zich aan het beleid van de gemeente • Stelt het normstellend kader voor beleid vast voor bestuurders • Stelt zich op de hoogte van consequenties van het hanteren van een organisatienorm voor het bestuur • Stelt resultaatdoelstellingen vast voor het managementteam • Volgt de uitvoering van het beleid • Geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen • Toont voorbeeldgedrag in het reageren op agressief gedrag naar bestuurders • Stemt af met de ambtelijke organisatie over (het voorkomen van) incidenten en de reactie naar (risico)burgers • Blijft eindverantwoordelijk, ook voor de uitvoering van het beleid	Termijn Eenmalig Eenmalig Eenmalig Eenmalig Jaarlijks Jaarlijks Constant Constant Constant Constant
---	--

Taken en verantwoordelijkheden gemeentesecretaris/ algemeen directeur

• Zorgt voor een organisatienorm, protocol en werkafspraken voor de ambtelijke organisatie • Zorgt dat er per afdeling instructies, richtlijnen en werkafspraken worden gemaakt en vastgelegd in het team-/afdelingsprotocol • Stelt zich op de hoogte van consequenties van het hanteren van een organisatienorm voor directie • Wijst een coördinator agressie en geweld aan en faciliteert deze • Vraagt de OR om instemming voor de aanstelling van de coördinator Agressie en geweld (preventiemedewerker) • Stelt resultaatdoelstellingen vast voor de aanpak van agressie • Rapporteerde aan het college	Termijn Eenmalig Eenmalig Eenmalig Eenmalig Eenmalig Jaarlijks Jaarlijks
---	--

• Volgt de voortgang en de effectiviteit van het beleid • Geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen • Toont voorbeeldgedrag in het reageren op agressief gedrag naar de directie • Stemt af met het bestuur over (het voorkomen van) incidenten en de reactie naar (risico)burgers • Blijft eindverantwoordelijk	Halfjaarlijks Constant Constant Constant Constant
Taken en verantwoordelijkheden coördinator agressie en geweld/ Stafafdeling centraal	
• Volgt de voortgang en de effectiviteit van het beleid en doet voorstellen tot het bijstellen ervan • Initieert de jaarlijkse evaluatie van het beleid • Rapporteert aan het college en managementteam • Adviseert het management en de OR gevraagd en ongevraagd • Zorgt voor de administratieve afhandeling van incidentmeldingen en onderhoudt het GIR • Maakt vanuit het GIR een overzicht van alle incidentmeldingen • Informeert afdelingen over trends en inzichten op basis van incidentmeldingen • Ziet er op toe dat de RI&E tijdig wordt geactualiseerd • Is centraal aanspreekpunt voor externe samenwerkingspartners zoals politie en OM en interne afdelingen zoals Juridische zaken, Communicatie en Verzekeringen	Termijn Jaarlijks Jaarlijks Kwartaal Constant Constant Kwartaal Kwartaal Als nodig Constant
Taken en verantwoordelijkheden afdelingsmanager	
• Stelt met medewerkers het team-/afdelingsprotocol op en maakt praktische werkafspraken • Zorgt voor training, voorlichting en instructie voor medewerkers basis van leerdoelen van medewerkers en teams (inclusief nieuwe medewerkers) • Evalueert bestaande afspraken tijdens het werkoverleg • Ziet erop toe dat de afspraken uit het agressieprotocol worden nageleefd • Is verantwoordelijk voor de eerste opvang • Begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en juridische procedures • Is verantwoordelijk voor de nazorg • Zorgt dat ernstige incidenten tijdens het werkoverleg worden nabesproken om de werking van het protocol te evalueren • Legt de conclusie uit de incidentanalyse vast in het agressieregistratieformulier/GIR • Zorgt voor de dadergerichte afhandeling • Schakelt bij bedrijfsschade als gevolg van een incident de afdeling Juridische Zaken in	Termijn Eenmalig Periodiek op Halfjaarlijks Constant Constant Constant Constant Constant Constant
Taken en verantwoordelijkheden medewerker	
• Hanteert servicecode en gedragsregels • Volgt de afspraken en werkinstructies die in het agressieprotocol zijn vastgelegd	Termijn Constant Constant

• Is alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hierop	Constant
• Is zich bewust van eigen gedrag in de bejegening van burgers	Constant
• Benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren	Constant
• Volgt de binnen de organisatie gemaakte afspraken gerelateerd aan De confrontatie met normoverschrijdend gedrag	Constant
• Meldt incidenten in GIR of bij zijn of haar afdelingsmanager	Constant
• Doet aangifte indien er sprake is van een aangiftewaardig incident	Constant
• Laat, indien er dringende redenen zijn om van aangifte af te zien, een melding vastleggen in het politiedossier	Constant
• Meldt onveilige of risicovolle situaties bij zijn of haar Afdelingsmanager	Constant
• Maakt indien nodig gebruik van de nazorgfaciliteiten	Constant
Taken en verantwoordelijkheden facilitaire zaken	
• Past de fysieke werkomgeving aan	Indien nodig
• Test fysieke veiligheidsmaatregelen zoals alarmknoppen en -opvolging	Maandelijks
• Onderhoudt de fysieke omgeving	Constant
Taken en verantwoordelijkheden beveiliging	
• Maakt met de leidinggevende werkafspraken over samenwerking en interveniëren tijdens incidenten	Eenmalig
• Volgt de afspraken en werkinstructies die zijn vastgelegd	Constant
• Ziet toe op de toegang van bezoekers	Constant
• Ziet toe op huisregels en handhaaft deze	Constant
• Is alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hierop	Constant
• Geeft aan wanneer een burger de norm overschrijdt en handelt	Constant
• Benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren	Constant
• Evalueert zijn of haar inzet na incidenten	Constant
• Registreert incidenten	Constant
• Evalueert incidenten met de leidinggevende van de locatie kwartaal	Per
• Neemt deel aan training voor medewerkers op de locatie	Indien aan de orde