

Dienstverlening onder druk!

Project integrale aanpak van agressie.
Het voorkomen, verminderen en afhandelen van
agressie-incidenten op werkpleinen.



Mei 2009

Voorwoord

Onze organisaties zijn schatplichtig aan onze geschiedenis met betrekking tot de aandacht voor agressie. In Rotterdam hebben we ruim 20 jaar geleden het voortouw genomen bij de systematische aanpak van agressie en in Zeist zijn we op schokkende wijze – kort na de officiële opening van het Werkplein – geconfronteerd met publieksagressie. Vanuit deze ervaren verantwoordelijkheid willen we een substantiële bijdrage leveren aan de vermindering van agressie tegen onze medewerkers, werkzaam op onze en alle andere Werkpleinen Werk & Inkomen in Nederland.

De laatste jaren is er in onze sector terecht veel aandacht voor samenwerking in de keten. Het onderhavig projectidee is tot stand gekomen door het maken van een verbinding tussen de voortdurende discussie over verbetering agressieaanpak enerzijds en de ketensamenwerking anderzijds. Die verbinding was voor ons de eye-opener en vormt tegelijk het unieke van dit project: de noodzaak om te komen tot een ketenbrede, integrale en professionele beveiligingsaanpak.

Bij de ontwikkeling van onze visie en bij de voorbereiding van het project “Dienstverlening onder druk” hebben we veel steun gekregen van “agressie” deskundigen van de landelijke bureaus van Divosa en UWV Werkbedrijf. Inspirerend voor ons zijn met name geweest de vele gesprekken die we gevoerd hebben met deskundigen van trainingsbureaus en beveiligingsorganisaties. In die gesprekken is de noodzaak voor een vernieuwing van de beveiligingsaanpak bevestigd.

In de komende periode van ruim een jaar – najaar 2009 tot eind 2010 – zullen we binnen het gemeenschappelijk project twee parallelle deelprojecten uitvoeren, één op een Werkplein in Rotterdam en één op het Werkplein in Zeist. Dat geeft ons de mogelijkheid beide projecten voortdurend met elkaar te vergelijken. Na afloop van de pilots en na de beoogde gedegen evaluaties hopen we deze ervaringen ten faveure van de gehele sector Werk & Inkomen te kunnen aanwenden.

Wij hebben grote verwachtingen van de uitvoering en de bevindingen van de beoogde pilots.

Luc Severijnen
Directeur Uitvoering SoZaWe Rotterdam

Kees Mosselman
Directeur RSD Kromme Rijn Heuvelrug

Inhoud

1. Inleiding.....	1
2. Vraagstuk.....	1
3. Oplossingsrichting en doelstelling.....	1
4. Projectinrichting en projectactiviteiten.....	2

1. Inleiding

De agressie neemt zienderogen toe. Veel mensen hebben “een kort lontje” als het niet gaat zoals zij willen of verwachten. Dienstverleners in de samenleving worden regelmatig hufterig bejegend. Of het nu om politieagenten, ambulancepersoneel of medewerkers bij een sociale dienst gaat.

Dat maakt het werk er niet leuker op, mensen worden er soms ziek van en een enkeling zelfs getraumatiseerd (PTSS). Agressie treft dus niet alleen de betrokken medewerkers, hun arbeidsomstandigheden, maar zet ook de dienstverlening onder druk. Daardoor kan het zorgen voor ongelijke behandeling van burgers, onrechtvaardigheid en onrechtmatigheid.

Een preventieve en reducerende aanpak waarbij bovendien de dienstverlenende organisatie publieksvriendelijke en toegankelijk blijft en medewerkers zich veilig voelen bestaat nog niet. Zeker als het om een integrale aanpak gaat, waarbij alle facetten van het agressiefenomeen door alle betrokken partijen vanuit een gemeenschappelijke visie wordt aangepakt. Vandaar dit projectvoorstel.

2. Vraagstuk

Bij de aanpak van agressie wordt door de verschillende disciplines op de werkvloer, het management en derden (beveiligingsbedrijf) niet vanuit één visie gewerkt. Hierdoor ontstaat twijfel op het moment dat er snel en adequaat moet worden ingegrepen. Wie doet nu wat op welk moment en wie is daarvoor (eind)verantwoordelijk?

Hoe meer betrokken partijen, hoe groter de kans dat niemand ingrijpt. Als “iemand in de gracht valt” en er staan veel mensen op de kade, dan is de kans dat iemand een reddingspoging doet vele malen kleiner dan dat een enkeling hiervan getuige is.

Wat is nu het probleem? Niet alleen wordt door agressie de persoonlijke integriteit op de proef gesteld, maar ook de integriteit van de overheid c.q. de dienstverlening wordt bedreigd! Het beïnvloedt de besluitvorming van medewerkers bij bijvoorbeeld het wel of niet toekennen van een uitkering, zeker wanneer er gedreigd wordt met geweld. Ambtenaren mogen geen ongeoorloofde gunsten en diensten verlenen voor een wederdienst ook al bestaat die uit het niet uitvoeren van de bedreiging. Er is dan sprake van chantage.

Resumerend spelen de volgende facetten in de probleemstelling een rol:

- De toegankelijkheid van de dienstverlenende organisatie(s).
- De integriteit van de dienstverlening (overheid, personeelsleden).
- De arbeidsomstandigheden van personeel.
- Geen gemeenschappelijke en eenduidige visie op agressie(beleid).
- Diversiteit en gebrek aan samenhangende maatregelen.
- Geen eenduidige regie op de uitvoering van voorgaande zaken.

3. Oplossingsrichting en doelstelling

Het project is dusdanig van opzet dat het alle facetten van de agressieproblematiek in samenhang aanpakt (integraal). Dat is ook de doelstelling van dit project: het voorkomen, beperken en adequaat afhandelen van voorvallen van agressie.

Het project richt zich op burgers, medewerkers, beveiligers en management van Werkpleinen en op de werkprocessen en omgeving. Er is sprake van een ketenbrede aanpak, waarbij alle betrokken organisatie vanuit één visie c.q. beleid samen uitvoering geven aan de aanpak van agressie.

De beide deelprojecten (Zeist en Rotterdam) bieden de gelegenheid tot een fundamentele vergelijking en grotere kans op "best practices and policy" waardoor maatwerk bij de implementatie bij andere instellingen mogelijk is.

Als resultaat streeft het project naar vermindering van het aantal voorvallen van agressie met 15% ten opzichte van 2007.

4. Projectinrichting en projectactiviteiten

1. Voorbereidingsgroep "agressieaanpak"

De Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid gemeente Rotterdam en de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug hebben samen met "agressie" deskundigen van onder meer trainingsbureaus en beveiligingsorganisaties de ketenbrede beveiligingsaanpak ontwikkeld en hebben voorbereidingen getroffen voor de onderhavige subsidie aanvraag. Hierbij zijn zij ondersteund door de landelijke ketenpartners Divosa en UWV Werkbedrijf. De ervaren ondersteuning vanuit de beveiligingssector wijst op de behoefte tot een vernieuwde ketenbrede beveiligingsaanpak te komen.

2. Projectorganisatie

Stuurgroep:

- verantwoordelijke functionarissen van SoZaWe R'dam en RSD Kromme Rijn Heuvelrug
- vertegenwoordigers van Divosa en UWV Werkbedrijf

Projectgroep:

Op zowel een locatie van SoZaWe R'dam als op locatie Werkplein Kromme Rijn Heuvelrug wordt een pilot uitgevoerd, dus een project met een projectleider ingericht. Verantwoordelijk voor de pilots zijn de managementteams van de betreffende locaties.

3. Project uitvoeringsactiviteiten

1) nadere uitwerking van de visie in een projectplan

2) onderdelen van het projectplan zijn:

- Tijdsplanning pilots: september 2009 – december 2010
- Taken, rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de verschillende betrokken functionarissen (klantmanagers, lijnmanagement, beveiligingspersoneel, veiligheidscoördinator)
- Opstellen protocollen
- Werkafspraken in kader van de escalatieladder
- Gemeenschappelijke instructie, trainingen en intervisie
- Eventueel aanpassing van de fysieke werkomgeving
- Implementatie van gemaakte afspraken in uitvoeringsproces
- Monitoring en registratie van uitvoering pilot

- Tussenrapportages en eindrapportage tbv tussenevaluatie en eindevaluatie
- Informatie van lokale stakeholders over de pilots
- Communicatie met de landelijke stakeholders over voortgang
- Na afloop van de pilots en van de evaluatie wordt een werkconferentie gehouden