

Webdoc 6.11 Checklist Veilig op huisbezoek

Onderdeel van de Arbocatalogus Agressie en Geweld 2.0, sector Gemeenten

Doelgroep:	Medewerkers en leidinggevenden die vanuit hun functie huisbezoeken afleggen.
Inhoud:	Voorzorgsmaatregelen vanuit de organisatie, risicotaxatie, algemene en extra voorzorgsmaatregelen bij zogeheten risicobezoeken, hoe te reageren op escalatie, bedreiging en fysiek geweld.
Versie:	12 juli 2013

Veilig op huisbezoek

Om medewerkers veilig huisbezoek te laten doen, is er vanuit de organisatie een aantal maatregelen getroffen.

Maatregelen vanuit de organisatie

- Medewerkers krijgen training in het herkennen van en het omgaan met mogelijk bedreigende situaties.
- Medewerkers weten welke voorzorgsmaatregelen zij moeten nemen als zij een bezoek moeten afleggen waarbij sprake is van een verhoogd agressierisico.
- Medewerkers gaan (als dat niet per se nodig is) niet op huisbezoek bij cliënten met een agressief verleden, maar laten deze mensen naar een veilige omgeving komen.
- De werkroosters zijn zo opgebouwd dat bij risicovolle bezoeken assistentie aanwezig is.
- De ambulante medewerker kan alarm slaan en assistentie inschakelen als een situatie dreigt te escaleren.
- Medewerkers letten op de zaken die ze bij zich dragen en de mogelijke risico's die daarmee samenhangen. Ze dragen geen stropdas of dure sierraden en nemen weinig geld, medicijnen en/of drugs mee.
- De medewerker kan bij huisbezoeken altijd zelf direct contact opnemen met de organisatie. Bijvoorbeeld via een mobiele telefoon of elektronisch alarm.
- Er zijn afspraken gemaakt over de bezetting van de toestellen waar de alarmnummers op uitkomen.
- Er zijn speciale werkafspraken gemaakt: over het werken in de avond en nacht of in bepaalde wijken, over bepaalde routes en over de begeleiding.
- Een medewerker kan altijd gelokaliseerd worden doordat medewerkers vooraf aangeven welke adressen ze gaan bezoeken. Wie van dit schema afwijkt, meldt dit telefonisch.
- Er zijn samenwerkingsafspraken met politie, gemeente, woningbouwvereniging en andere instanties voor het geval er zich in een calamiteit voordoet.

Maatregelen door medewerkers

Tijdens een huisbezoek bevindt de gemeentemedewerker zich in een situatie waarbij grenzen gemakkelijker worden verschoven. Bewoners voelen zich in hun thuissituatie minder geremd. In dit webdoc staan tips en algemene voorzorgsmaatregelen voor het afleggen van veilige huisbezoeken. Daarnaast staan er richtlijnen beschreven over hoe te handelen bij escalatie of dreigend agressief gedrag.

Vorbereiding

1. Inhoudelijk dossierkennis
2. Risicotaxatie
3. Voorzorgsmaatregelen

1. Inhoudelijke dossierkennis

Bereid uw bezoek zorgvuldig voor. Lees in het dossier wat er bekend is over mogelijke agressie.

2. Risicotaxatie

Maak een inschatting van het agressierisico.

- Gaat u op huisbezoek om zaken te controleren?
- Gaat u slecht nieuws brengen of gaat u de cliënt tijdens het bezoek confronteren met misstappen?
- Gaat u onaangekondigd op huisbezoek?
- Zijn er strafbare feiten gepleegd door leden van het gezin, of is daar een sterk vermoeden van?
- Is er alcohol- of drugsgebruik of andere verslavingsproblematiek aan de orde?
- Zijn er belangrijke veranderingen in het leven van de cliënt of zijn/haar ouders/verzorgers? Bijvoorbeeld: verandering van school, huis, gezinssituatie?
- Is het pand bekend om eerdere geweldssituaties, misdaad en dergelijke?
- Is het tijdstip van het bezoek meer risicovol? Bijvoorbeeld buiten kantooruren of in het donker?
- Brengen factoren in de omgeving risico met zich mee? (gevaarlijke buurt, donker tunneltje)
- Gaat het om een uithuisplaatsing?
- Zijn er zware geweldsdelicten in de historie van de cliënt en zijn/haar gezin?
- Zijn er recentelijk agressieve uitingen tegen medewerkers aan de orde geweest?
- Is er sprake van georganiseerde misdaad in of rondom het gezin, of is daar een sterk vermoeden van?
- Zijn er (mogelijk) wapens aanwezig?
- Zijn er psychische factoren (onvoorspelbaarheid, stemmingswisselingen) aanwezig die de kans op agressie (verbaal, bedreiging, fysiek geweld) vergroten?

3. Voorzorgsmaatregelen

Wanneer er risicofactoren aan de orde zijn, overlegt u met een collega of uw leidinggevende over de te nemen voorzorgsmaatregelen. De algemene voorzorgsmaatregelen zijn altijd van toepassing.

Bij het maken van de afspraak

- Leg bij het maken van de afspraak duidelijk de aanleiding en het doel van het bezoek uit.
- Bepaal op basis van de reactie van de burger eventuele voorzorgsmaatregelen.
- Ken uw grenzen. Bespreek regelmatig met collega's het herkennen en hanteren van grenzen. Hoe gaat u te werk om een situatie te de-escaleren of het bezoek af te breken?

Ter voorbereiding op het huisbezoek

- Zorg dat u op tijd bent en informeer de burger als u later komt.
- Parkeer uw auto (of ander vervoermiddel) met de neus in de richting van de weg, op een plek die u gemakkelijk kunt bereiken.
- Neem een mobiele telefoon mee en sla alarmnummers in uw telefoon op onder een snelkeuzetoets.
- Zorg ervoor dat de batterij van uw telefoon opgeladen is.

Achterwacht

- Zorg ervoor dat u mobiel bereikbaar bent.
- Bij het vertrek voor een huisbezoek meldt u aan een directe collega naar wie (inclusief adres en telefoonnummer) u gaat, en hoe laat de afspraak zal zijn beëindigd.
- Vaak vinden er meerdere afspraken achter elkaar plaats. In dat geval meldt u tussen de afspraken door waar u bent, hoe lang de afspraak zal duren en hoe laat u verwacht terug te zijn op kantoor. Tevens laat u weten hoe u te bereiken bent (geef uw mobiele nummer op).
- Na de geplande afspraken meldt u bij dezelfde collega dat u weer terug bent.
- Indien u niet terug bent op het tijdstip zoals gemeld was, wordt een half uur afgewacht, totdat er contact met u wordt opgenomen. Dit kan via uw mobiele telefoon of de telefoon van de persoon bij wie u op bezoek bent.
- Wanneer u onbereikbaar blijft, wordt dit gemeld aan de leidinggevende. De leidinggevende besluit of de politie wordt verzocht om polshoogte te gaan nemen.

Bij aankomst

Als u bij de cliënt bent, houd u dan aan de volgende regels:

- Legitimeer u, zorg dat de cliënt het legitimatiebewijs ook duidelijk heeft gezien en herkend.
- Vermeld duidelijk uw naam en uw functie.
- Vermeld duidelijk wat het doel is van dit huisbezoek.
- Vraag of u binnen mag komen om het gesprek voort te zetten.
- Vermeld duidelijk wat u gaat doen (alleen een gesprek of ook nog rondlopen en vertrekken bekijken).

Bij binnenkomst

- Sta bij het aanbellen niet frontaal voor de opening, maar dwars, zodat u snel kunt reageren.
- Maak contact met de bewoner/cliënt.
- Ga pas naar binnen als de cliënt u heeft uitgenodigd.
- Let op hoe de burger de deur dichtmaakt.
- Wees u ervan bewust dat u het privédomein van een ander betreedt. Gedraag u als gast.
- Bekijk bij het binnengaan de mogelijke vluchtroute.
- Neem de omgeving in u op.
- Als u kamers gaat bekijken, geef dan steeds duidelijk aan wat je wilt bekijken, bijvoorbeeld de inhoud van een kledingkast.
- Ga pas zitten als de cliënt u daarvoor heeft uitgenodigd
- Ga op een strategische plaats zitten, waar u snel kunt weggkomen.
- Houd uw auto- of fiets sleutels, tas en andere persoonlijke spullen altijd binnen handbereik.

Tijdens het bezoek

- Sluit aan op de beleving van de cliënt, houd rekening met zijn of haar emoties.
- Leg altijd goed uit wat het doel is van het gesprek. Hanteer een duidelijke agenda.
- Als u slecht nieuws moet geven, draai daar dan niet omheen.
- Laat een discussie niet te hoog oplopen. Stop de discussie op tijd, en maak een concrete afspraak op korte termijn voor een goed vervolg.
- Let goed op de lichaamshouding van cliënt.
- Benoem emoties die opspelen tijdens.
- Beëindig tijdig het gesprek voordat het escaleert. Ga niet meer in gesprek binnen dezelfde omgeving.
- Als er alcohol gedronken wordt, maak dan een afspraak voor een andere keer.
- Wees duidelijk, open en eerlijk.
- Kom afspraken na.

Hoe te handelen bij escalatie of dreigend agressief gedrag?

Zelfcontrole

- Pas zelfcontrole toe, probeer rustig te zijn en te blijven.
- Observeer de situatie.
- Let op uw eigen gevoel. Neem het serieus en luister ernaar. Benoem uw gevoel als u denkt dat dit de-escalierend werkt.
- Let op uw eigen lichaamshouding en spierspanning.
- Sta stil bij uw gedachten, zijn deze functioneel of disfunctioneel? Wordt u er meer of minder gespannen van?
- Let op uw ademhaling. Adem rustig door.
- Ga niet mee in de emotie van de cliënt.

Reageren op (dreigend) agressief gedrag

- Accepteer geen enkele escalatie van dreiging. Benoem dat meteen. Wijs op het gezamenlijk belang.
- Geef tijdig en duidelijk grenzen aan.
- Stop daadwerkelijk het gesprek en vertrek als de cliënt niet voor rede vatbaar is.
- Denk bij oplopende emoties eerst aan uw eigen veiligheid en laat de reden van uw bezoek los.
- Let op wanneer emotie overgaat in agressie, benoem dat vroegtijdig.
- Let op beweging en op elke reactie op wat u zegt. Probeer om steeds in contact te blijven met de cliënt.

- Als er meerdere personen in huis aanwezig zijn, let dan op de meest dominante persoon, bijvoorbeeld de opa, of de partner die achter de computer zit. Vraag deze om erbij te komen zitten.
- Zorg ervoor dat de eventuele vluchtroute vrij is van obstakels.
- Houd de handen van de cliënt in de gaten, let erop dat hij of zij niet onverwachts met iets gaat gooien.
- Laat de situatie niet te lang voortduren omdat de kans op escalatie steeds groter wordt.

Wanneer de cliënt u bedreigt

- Uw eigen veiligheid en die van omstanders is eerste prioriteit.
- Geef aan dat u een bedreiging niet accepteert en dat u het gesprek beëindigt.
- Creëer een veilige afstand. Probeer afstand te bewaren tot de cliënt.
- Geef duidelijk aan dat u weggaat en dat er consequenties kunnen zijn voor de cliënt.
- Zit u in het nauw en kunt u geen kant meer uit, doe uzelf dan geen geweld aan en geef toe aan de eisen van de cliënt. Achteraf kan dan alsnog, al dan niet met behulp van politie en/of justitie, actie ondernomen worden.
- Ga direct terug naar kantoor.
- Bel bij direct gevaar of verwonding direct 112 (buiten de woning).
- Als het mogelijk is, bel dan uw directe collega's om aan te geven dat u 112 hebt gebeld.
- Meld het voorval bij uw leidinggevende en de agressiecoördinator.
- Bepaal, in overleg met de agressiecoördinator, de passende sanctie.

Na het incident

- Meld (ook buiten kantoortijd) de bedreiging of het geweld altijd bij uw leidinggevende.
- Ga terug naar uw werkplek en blaas stoom af.
- Vul zo snel mogelijk na het voorval het melding- en registratieformulier in.
- Doe, in overleg met de agressiecoördinator, aangifte.

Onaangekondigde huisbezoeken

Voor sommige werkzaamheden kan het nodig zijn om onaangekondigd op huisbezoek te gaan. Op grond van wetgeving artikel 17 lid 2 Wet werk en bijstand (WWB) is de cliënt verplicht desgevraagd aan het college de medewerking te geven die nodig is voor de uitvoering van de wet. Een onaangekondigd huisbezoek kan bijvoorbeeld worden afgelegd bij aanvragen om algemene bijstand, bij bouw- en woninginspecties, bij overlast en als het college gronden heeft om te twijfelen aan het opgegeven woonadres, de opgegeven woonsituatie en/of de vermelde arbeidsactiviteiten.

Als er een onaangekondigd huisbezoek moet plaatsvinden, moet de gemeentemedewerker extra voorzorgsmaatregelen nemen:

- Ga nooit alleen op onaangekondigd huisbezoek.
- Bestudeer het dossier van de cliënt.
- Neem altijd communicatiemiddelen mee.
- Laat uw directe collega's weten dat u op huisbezoek gaat.

Extra voorzorgsmaatregelen bij risicogesprekken

Neem in geval van gesprekken met een verhoogd risico op agressie de volgende maatregelen:

- Plan het risicogesprek op kantoor, op een regionale locatie, op het politiebureau of op een veiligheidshuis.
- Plan het gesprek tijdens kantooruren.
- Maak werkafspraken met politie/collega's over hoe de veiligheid tijdens het gesprek op deze locatie gewaarborgd is.
- Voer het gesprek samen met een collega.

Als bij een risicogesprek een huisbezoek toch noodzakelijk is

- Leg het huisbezoek samen met een collega af, kondig altijd aan dat u samen komt.
- Spreek een tijd af waarop u telefonisch contact zult opnemen met een collega, bijvoorbeeld tien minuten na binnenkomst.
- Een andere mogelijkheid is dat u contact houdt via een open telefoonverbinding.
- Spreek met een collega af om contact op te nemen als het gesprek ten einde is.

- Neem een mobiele alarmknop mee (indien beschikbaar in uw organisatie).
- Voer met uw leidinggevende overleg over hoe u een risicovol huisbezoek in gaat.
- Maak zo nodig gebruik van de alarmeringsmogelijkheden die er zijn.
- Een andere mogelijkheid is het huisbezoek samen met de wijkagent af te leggen.
- De politie kan zo nodig uit het zicht blijven om geen extra agressie op te roepen. Voer het gesprek dan samen met uw collega en maak afspraken over hoe u contact houdt met de dichtbij aanwezige politie. Dit kan bijvoorbeeld met een open telefoonverbinding.

Opdrachtgever

Stichting A+O fonds Gemeenten
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
070 373 83 56
www.aeno.nl

Auteur

W. Bertrand e.a., RadarVertige

Uitgave

Den Haag, juni 2013