



Wij zijn op zoek naar een:

Agressiecoördinator Sociaal Domein

36 uur per week

Ben jij de Agressiecoördinator die als expert, agressiemeldingen adequaat oppakt en onze medewerkers coacht bij agressie-incidenten?

De gemeente Den Haag accepteert geen agressie en geweld tegen haar burgers, dus ook niet tegen haar medewerkers.

De gemeente staat achter haar medewerkers en ondersteunt en beschermt de medewerkers als zij geconfronteerd worden met normoverschrijdend gedrag en verleent hun nazorg.

Het ABCD-model maakt concreet wat als emotioneel dan wel normoverschrijdend gedrag wordt aangemerkt, welk gedrag moet worden gemeld en hoe daarop wordt gereageerd vanuit de organisatie. Deze gedragingen betreffen niet alleen het overtreden van bestaande huisregels, zoals luidruchtigheid in het Atrium, maar bijvoorbeeld ook stalking per email, scheldpartijen richting groenbeheerders of Boa's en het plaatsen van smadelijke berichten op sociale media. Deze gedragingen kunnen zowel in persoon, telefonisch, schriftelijk, digitaal of anderszins plaatsvinden.

Veel mensen met een verstandelijke beperking, psychiatrische problemen of andere uitdagingen hebben onvoldoende toegang tot adequate opvang, behandeling en/of huisvesting. Voor dienstverlening is deze groep aangewezen op de gemeente. Steeds vaker worden ambtenaren geconfronteerd met deze inwoners van Den Haag die uit wanhoop of onvermogen zich agressief en of suïcidaal gedragen.

Om ons een goed beeld van jou als potentiële kandidaat voor de functie van agressie coördinator te geven, vragen wij jouw sterkste 4 competenties te benoemen en deze toe te lichten in je motivatiebrief.

Wat ga je doen?

De medewerkers van de gemeente Den Haag hebben te maken met burgers die verschillende vormen van agressie laten zien. Hierbij kan je denken aan burgers die zich agressief gedragen, regelmatig contact zoeken om iets af te dwingen, een dreigement uiten richting een medewerker en/of de gemeente of dreigen met suïcide. Wanneer één van deze situaties zich voordoet, dan richt de medewerker en/of afdeling zich tot jou om de melding zo snel mogelijk op te pakken.

Als expert op het gebied van agressie weet jij goed in te schatten of de melding de veiligheid van de medewerker en/of de organisatie raakt. Heeft de persoon (herhaaldelijk) grensoverschrijdend gedrag laten zien, dan zet jij op basis van een aantal gedragingen de volgende acties uit:

1. Agressief gedrag

Wanneer een burger zich agressief gedraagt tegenover een medewerker, dan stel je samen met de medewerker vast welk gedrag de persoon in kwestie heeft laten zien. Je doet dit aan de hand van het ABCD-model voor agressie. Is er sprake van (herhaaldelijk) grensoverschrijdend gedrag, dan schakel je met de Adviseur van het Expertisepunt Veilige Publieke Dienstverlening. Niet alleen ben je verantwoordelijk voor de eerste opvang van de medewerker, maar doe je ook een verdiepend onderzoek welke als input dient voor de adviseur. Aan de hand van jouw input gaat de adviseur aan de slag om het gedrag van de burger in kwestie te begrenzen.

2. Regelmatig contact zoeken om iets af te dwingen

Jij bent verantwoordelijk voor de eerste opvang van de medewerker en voert een verdiepend onderzoek uit. Vervolgens schakel je met de leidinggevende van de verantwoordelijke afdeling om tot een oplossing te komen, zodat het aantal 'ongewenste' contactmomenten afneemt.

3. Dreigement uiten richting een medewerker en/of de gemeente

Wanneer een burger aangeeft om geweld te gaan gebruiken tegen medewerkers of in de richting van gebouwen, dreigt met wapens of een bommelding doet, dan handel je volgens de richtlijnen voor de inkomende dreiging. Naast de eerste opvang van de medewerker en het verdiepende onderzoek, leg je meteen contact met de Centrale meldkamer en de Adviseur van het Expertisepunt Veilige Publieke Taak. Daarnaast informeer je de leidinggevende van de medewerker. In overleg worden er maatregelen genomen om de veiligheid van de medewerker en/of de gebouwen te waarborgen.

4. Suïcide

Het komt voor dat een burger dreigt om zichzelf iets aan te doen, omdat hij of zij het niet meer ziet zitten. Als Agressie Coördinator neem je het gesprek over van de medewerker en ga je met de burger in kwestie op zoek naar een oplossing voor de situatie, zodat er weer uitzicht is op perspectief van leven. Daarnaast ben je ook verantwoordelijk voor de eerste opvang van de medewerker en voer je een verdiepend onderzoek uit, zodat je met een gericht advies/ondersteuning voor de burger en de organisatie kunt komen.

Naast de eerste opvang en het verdiepende onderzoek, ben je ook een vraagbaak voor de leidinggevendenden van afdelingen voor situaties die met agressie te maken krijgen. Daarnaast stimuleer je dat alle agressie-incidenten in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) worden vastgelegd. Ook ben je verantwoordelijk voor het opstellen en geven van trainingen met als doel het aantal agressie-incidenten terug te dringen en de medewerker weerbaarder te maken. Om het aantal agressie-incidenten terug te dringen, werk je samen met de Agressie Coördinator van de Front Office, de ketenpartners en breng je in kaart wat de redenen van frustratie zijn bij de burgers. Hierover rapporteer je en doe je verbetervoorstellen ten behoeve van het terugdringen van het aantal agressie-incidenten. Door op deze manier preventief te werk te gaan, hoop je agressie te voorkomen en/of te verminderen.

Op de locatie Fruitweg heb je als Agressie Coördinator een functie waarbij je ondersteunend werkt en zaken in kaart brengt, zoals hoe het met de medewerker gaat. Binnen het jaar moet je de functie eigen gemaakt hebben en het effect van jouw bijdrage zichtbaar maken in een evaluatie.

Wat vragen wij?

Voor deze functie is HBO werk- en denkniveau vereist met ruime ervaring binnen het vakgebied. Je bent empathisch en beschikt over coachende vaardigheden en je bent oplossings- en klantgericht. Tactisch ben je in staat om agressie en frustratie verhogend gedrag van burgers naar medewerkers van de dienst SZW te verminderen en/of te voorkomen.

Wat bieden wij?

- Een 36 urige werkweek zonder opbouw van ADV met een salaris van minimaal €3.359,- en maximaal €4.811,- per maand (schaal 9) op basis van een volledige (36-urige) werkweek.
- Diverse opleidings- en ontwikkelmogelijkheden;
- Opname in het ABP-pensioenfonds en een maandelijkse bijdrage aan de ziektekostenverzekering;
- De mogelijkheid om deel te nemen aan verschillende activiteiten/teams zoals voetbal, hockey, hardlopen, wandelen, tennissen, darts en bridge;
- Veel aandacht voor cultuur, wat begint bij het stadhuis waar in het centrale deel culturele, educatieve, maatschappelijke, commerciële en sportieve evenementen en tentoonstellingen plaatsvinden en nog veel meer, bekijk onze overige arbeidsvoorwaarden.

Wie zijn wij?

De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (SZW) heeft ongeveer 4000 medewerkers (inclusief doelgroep collega's) in dienst en is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet (o.a. verstrekking bijstandsuitkeringen), Wet sociale werkvoorziening, de nieuwe Wet Inburgering, schuldhulpverlening en het gemeentelijk minimabeleid. De dienst SZW bestaat uit de directies Inkomen, Participatie en Voorzieningen (IPV), Den Haag Werkt (DHW) en Dienstverlening & Kwaliteit (D&K). SZW begeleidt burgers naar werk, biedt ondersteuning en voorzieningen om mee te doen in de samenleving en verstrekt financiële bijstand voor mensen met een laag inkomen.

De Front Office ondersteunt klanten door middel van persoonlijk contact met vragen over de bijstandsuitkering, de ooevaarsregelingen, voorzieningen (WMO) en juridische zaken. Naast het beantwoorden van eerstelijns vragen helpt de Front Office.. Dagelijks proberen wij met onze ketenpartners te werken aan een excellente dienstverlening voor de burger. Hierbij maken we gebruik van de waarden welkom, oplossingsgericht, betrouwbaar, duidelijk en gemakkelijk.

Meer weten

Voor meer informatie over deze functie en de sollicitatieprocedure kun je contact opnemen met Teammanager Front Office Brian Turney op telefoonnummer 06-23 53 16 82.

Extra informatie

- Solliciteer nu via de sollicitatiebutton op deze pagina. Als we onze nieuwe Agressiecoördinator hebben gevonden sluit de vacature.
- Gebruik maken van Chat GPT wordt niet op prijs gesteld.
- Het opvragen van referenties kan een onderdeel zijn van de selectieprocedure.
- Het aanvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) is bij externe sollicitanten een onderdeel van de selectieprocedure.