



# Gemeente Den Bosch zet alarmknoppen in om agressie tegen medewerkers tegen te gaan

## CASE STUDY



De agressie tegen zorgverleners neemt toe. De gemeente Den Bosch vindt dit onacceptabel en ging samen met G4S op zoek naar een hulpmiddel dat bijdraagt aan een veilig gevoel. Een mobiele alarmknop is de perfecte oplossing.

In 2015 droeg de Rijksoverheid een groot aantal zorgtaken over naar de gemeenten. Sinds die decentralisatie zijn gemeenten verantwoordelijk voor onder andere jeugdzorg, werk en inkomen, en zorg aan langdurig zieken en ouderen. 'Onze hulpverleners kregen er toen een heleboel zorgtaken bij', zegt Tijs van Beurden, arbo-medewerker bij de gemeente Den Bosch en verantwoordelijk voor de Veilige Publieke Taak (VPT). 'Denk bijvoorbeeld aan zaken als schuldhulpverlening, uithuisplaatsing van kinderen en begeleiding van ex-tbs'ers. Je weet dat je als zorgverlener op deze thema's niet altijd met open armen wordt ontvangen. We zagen het aantal agressie-incidenten dan ook snel stijgen en daarmee nam het gevoel van onveiligheid onder onze zorgverleners toe.'

**"G4S en MobileTrack bieden een totaaloplossing: een goede alarmknop, maar óók deskundig advies, ondersteuning en opvolging."**

### SAMENWERKING MOBILETRACK

Van Beurden en zijn collega's gingen op zoek naar een hulpmiddel en kwamen zo bij G4S terecht. 'Mijn eerste vraag was: hoe zorgen we ervoor dat onze medewerkers weer met een veilig gevoel op pad kunnen? Een alarmknop leek de perfecte oplossing. Samen met G4S hebben

we alarmknoppen van verschillende leveranciers getest, maar we waren niet tevreden over het resultaat. Twee jaar geleden stelde G4S voor om samen te werken met MobileTrack. Een schot in de roos. G4S en MobileTrack boden ons de totaaloplossing waar we naar op zoek waren. Een goede alarmknop, maar vooral ook advies, ondersteuning en opvolging.'

### ONTZORGEN

'Een alarmknop is in wezen een simpel apparaat', stelt Maurice Epker van MobileTrack. 'Natuurlijk moet je erop kunnen vertrouwen dat de knop het altijd doet. Daarom verzorgen we de installatie van A tot Z en testen we alle knoppen uitvoerig. Veel belangrijker is het leveren van een passende oplossing. Dat kan per geval verschillen, waardoor de inrichting van elke alarmknop maatwerk is. Het is niet altijd nodig dat bij gebruik van de knop de politie wordt gealarmeerd. Soms gaat er een melding naar een collega of beveiliging van G4S. Als MobileTrack en G4S denken we met de gemeente mee over de invulling van de protocollen en de opvolging.' Van Beurden: 'Op die manier kan ik focussen op al die andere taken die mijn aandacht vragen. Het is erg fijn om te weten dat de afstemming, coördinatie en installatie bij G4S en MobileTrack in goede handen zijn. Dat ze ons op deze manier ontzorgen is goud waard.'

### SERVICE OP MAAT

Ook G4S is erg te spreken over de samenwerking en het vertrouwen dat de gemeente Den Bosch heeft in de expertise van MobileTrack en G4S. De korte lijnen stellen



MobileTrack en G4S in staat om problemen snel op te lossen. Zo was het lastig te bepalen waar zorgverleners zich precies bevonden als ze een flatgebouw betraden. Daar is een oplossing voor bedacht. G4S heeft een speciaal servicenummer geopend in het Secure Operations Center (SOC) waar medewerkers van de gemeente Den Bosch zich aan- en afmelden als zij een flatgebouw ingaan. Als een medewerker de alarmknop dan gebruikt, weten de centralisten van G4S precies in welk appartement hij of zij zich bevindt.

### RISICO'S HERKENNEN

Het dragen van een alarmknop draagt bij aan een veilig gevoel. Maar het is ook belangrijk dat medewerkers weten wát er gebeurt als ze de knop gebruiken en vooral wanneer ze de knop indrukken. Expert Agressiereductie Harry Reijersen van G4S verzorgt daarom speciale trainingen voor medewerkers van de gemeente Den Bosch. Reijersen: 'Mijn ervaring is dat mensen vaak bang zijn om loos alarm te slaan. Ik leer ze dat ze niet moeten wachten met drukken tot de situatie escaleert. Als je de knop indrukt, duurt het nog wel even voordat er hulp

komt. Daar moet je wél rekening mee houden en dat vereist discipline.'

### BREDE INZET

Begin 2019 zijn vijf medewerkers van de gemeente Den Bosch uitgerust met een alarmknop. Inmiddels dragen meer dan 80 medewerkers een alarmknop bij zich. Dat zijn inmiddels niet alleen zorgverleners. Van Beurden: 'Een medewerker die 's nachts camera-toezicht houdt, kon bijvoorbeeld nooit alleen werken vanwege zijn suikerziekte. Sinds hij is uitgerust met een medische alarmknop met "man down functie" kan dat wél. Een medewerker van ons die ernstig wordt bedreigd door een burger draagt ook een alarmknop bij zich. Als hij de knop indrukt, wordt de politie direct gealarmeerd. Toen we hier in Den Bosch begonnen met alarmknoppen was er een hoop scepsis. Dat is nu helemaal weg. Ook vanuit andere afdelingen, ketenpartners en andere gemeenten is er steeds meer belangstelling voor onze aanpak. Dat komt natuurlijk omdat medewerkers positief zijn over de alarmknop. Ze kunnen weer met een veilig gevoel hun werk uitoefenen. En dat was precies waar het ons allemaal om begonnen was.'

## UITDAGING

Het aantal agressie-incidenten tegen medewerkers van de gemeente Den Bosch is de laatste jaren toegenomen. De gemeente wil dat medewerkers hun werk met een veilig gevoel kunnen doen.

## OPLOSSING

G4S stelde een samenwerking voor met MobileTrack, een aanbieder van mobiele alarmsystemen. In samenspraak met de gemeente Den Bosch verzorgen G4S en MobileTrack de inrichting, ondersteuning, installatie en opvolging van de alarmknoppen.

## RESULTAAT

Inmiddels zijn meer dan 80 medewerkers van de gemeente Den Bosch uitgerust met een alarmknop. Daarmee wordt het gevoel van onveiligheid verminderd.