



# Handboek omgaan met agressie en geweld Gemeente Vlaardingen



Afdeling Middelen, team HRM  
Vlaardingen 2018



## Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b> .....	3
<b>2 Uitgangspunten</b> .....	3
2.1 Doelstelling .....	4
2.2 Organisatienorm .....	5
2.3 Huisregels.....	6
2.4 Preventie.....	6
2.5 Taken en verantwoordelijkheden .....	7
<b>3 Protocol omgaan met agressie</b> .....	8
3.1 Inleiding.....	9
3.2 Algemene preventie door gedragsvoorschriften .....	9
3.3 Hoe te handelen bij telefonische, schriftelijke agressie, social media .....	10
3.4 Hoe te handelen bij verbale agressie.....	11
3.5 Balie en receptie .....	12
3.6 Spreekkamer / werkkamer collegeleden.....	14
3.7 Veiligheid, toezicht en handhaving & Buitendienst.....	16
<b>4 Afhandeling van incidenten</b> .....	17
4.1 Registratie .....	17
4.2 Opvang en nazorg.....	18
4.3 Afdoening .....	178
4.4 Aangifte.....	17
4.5 Schade.....	21

Bijlage 1 Registratieformulier

Bijlage 2 Huisregels gemeente Vlaardingen

Bijlage 3 Voorbeeldbrieven

Bijlage 4 Agressiekaart



## 1 Inleiding

In de samenleving is agressie en geweld een regelmatig terugkerend verschijnsel. Ook de gemeente Vlaardingen ervaart dat agressie en geweld als gedragsuiting niet stopt bij de voordeur van het gemeentehuis, bij werkzaamheden in de wijk of bij toezicht en handhaving binnen de gemeente. Wordt men geconfronteerd met agressie en geweld, dan heeft dat veelal een grote impact, zowel op de medewerkers als op de burger.

Het is in het belang van medewerkers en burgers dat agressie en geweld adequaat wordt aangepakt. Dit kan in de eerste plaats door duidelijk te maken welk gedrag wél en welk gedrag niet wordt aanvaard. Deze duidelijkheid geef je door het uitdragen van een zogenaamde gedrags- en organisatienorm per organisatieonderdeel. Dit schept duidelijkheid én eenduidigheid naar de burgers toe. Ook inzicht in vormen van agressie en kennis over de reacties op agressie kan bijdragen aan het voorkomen of hanteerbaar houden van agressie en geweld. De training in voorkomen van agressie en geweld voor de medewerkers van de gemeente en een agressieprotocol zijn hierbij belangrijke instrumenten.

De gemeente is verplicht, conform de Arbowet, maatregelen te nemen tegen agressie en geweld in de vorm van bescherming en het voorkomen van agressie en geweld. Deze verplichting geldt voor medewerkers en externen die voor de gemeente Vlaardingen werken.

In het arbobeleidsplan, waarin de bepalingen van de Arbowet voor de gemeente zijn uitgewerkt, is de intentie beschreven blijvende aandacht voor arbeidsomstandigheden voor de medewerkers van de gemeente Vlaardingen te hebben. Hieronder valt ook de blijvende aandacht voor medewerkers en externen die te maken hebben met agressie en geweld.

Dit handboek is de schriftelijke uitwerking van deze intentie uit het voornoemde arbobeleidsplan. In dit handboek staan maatregelen beschreven die genomen worden ten aanzien van agressie en geweld. Daarbij staat beschreven de handelwijze tijdens een incident en de werkwijze van afhandeling na een incident van agressie en geweld.

Vanzelfsprekend kan dit handboek niet voorkomen dat men geconfronteerd worden met agressief gedrag. Het handboek is een middel om werknemers, stagiaires en externen te ondersteunen in het voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld.

## 2 Uitgangspunten

Voorafgaand aan het protocol omgaan met agressie en geweld (hoofdstuk 3) waarin praktische handvaten geboden worden bij het voorkomen, beperken en afhandelen van een incident, is het van belang de uitgangspunten duidelijk te hebben. Hiervoor is allereerst nodig te definiëren wat onder agressie en geweld verstaan wordt.

Wij hanteren hiervoor de definitie, zoals die door het ministerie van Binnenlandse Zaken, gehanteerd wordt, namelijk:

*“Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer of bestuurder, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.”* (bron: Veilige Publieke Taak; mbz.)



In aansluiting op voornoemde definitie hanteert de gemeente Vlaardingen de volgende uitgangspunten ten aanzien van agressie en geweld:

- Agressie en geweld tegen medewerkers en bestuurders van de gemeente Vlaardingen wordt niet getolereerd en loont nooit;
- Agressie en geweld worden, waar mogelijk voorkomen door preventieve maatregelen;
- Alle incidenten van agressie en geweld worden geregistreerd;
- Van een strafbaar feit wordt altijd aangifte gedaan bij de politie;
- Materiële en/of immateriële schade door agressie en geweld wordt altijd door de gemeente Vlaardingen verhaald op de veroorzaker;
- Agressie en geweld wordt ook niet geaccepteerd bij contacten tussen medewerkers van de gemeente Vlaardingen en burgers in de openbare ruimte;
- Er is duidelijkheid over de taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van incidenten op het gebied van agressie en geweld;
- De medewerkers van de gemeente Vlaardingen worden toegerust met praktische handvaten om adequaat te kunnen reageren op agressie en geweld;
- Na een incident is er voor medewerkers goede nazorg beschikbaar.

Er zijn verschillende achterliggende oorzaken van agressief gedrag, te weten:

#### *Frustratie agressie*

Agressie door frustratie is een gevolg van een opeenstapeling van negatieve ervaringen van de agressor met de gemeente. De agressor is niet tevreden over de manier waarop hij wordt geholpen, ontvangt tegenstrijdige of onduidelijke informatie en gaat agressief gedrag vertonen;

#### *Instrumentele agressie*

Dit is een vorm van agressie die door de agressor bewust ingezet wordt om een bepaald doel te bereiken. Deze vorm wordt ook wel afpersing en bedreiging genoemd;

#### *Onvoorziene agressie / Psychopathologische agressie*

De agressie wordt veroorzaakt door de gesteldheid van de persoon. Deze vorm van agressie kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden door verslaving, medicijngebruik, psychiatrisch ziektebeeld. De agressor heeft zichzelf door zijn afwijkingen niet in de hand en vertoont daarom agressief gedrag.

**Agressie moet altijd serieus genomen worden**

## **2.1 Doelstelling**

De doelstelling van dit handboek 'omgaan met agressie en geweld' is het geven van duidelijkheid over de vraag wat agressie en geweld is. Daarbij door middel van uitleg over de mogelijkheden ter preventie en handelingen bij een incident, te zorgen dat de medewerkers van de gemeente Vlaardingen op een veilige, respectvolle en integere wijze het werk voor de gemeente Vlaardingen binnen én buiten de gemeentelijke locaties kunnen uitvoeren.



## 2.2 Organisatienorm

Medewerkers hebben een zekere professionele ruimte waarin omgegaan en ingespeeld wordt op de emotie van de burger. Emotie gaat in gedrag veelal vooraf aan agressie. Emotie kan zijn een irritatie, frustratie of boosheid. Omgaan met deze emotie is onderdeel van het professioneel handelen van de medewerkers.

Hiervoor is het nodig om een organisatienorm te hanteren. De organisatienorm dient als grenswaarde zo concreet mogelijk te worden gemaakt, zodat medewerkers weten waar ze deze grens moeten trekken en het voor de burger duidelijk is waar de grens is.

Een duidelijke norm geeft houvast in een team of individueel als medewerker. Het is belangrijk dat elke medewerker bij confrontatie met emotie van een burger dat kan leiden tot agressief gedrag, de organisatienorm als grens aangeeft ongeacht zijn/haar persoonlijke grens.

Als leidraad voor de herkenning van agressief gedrag geldt:

*dat er emotie ontstaat bij de burger, deze emotie in de loop van het gesprek verergert, persoonsgericht, aanvallend of kwetsend wordt en na waarschuwen niet wordt gestaakt. Incidenten van persoonlijke bedreiging en fysiek geweld zijn per definitie normoverschrijdend.*

De gemeente Vlaardingen hanteert de organisatienorm

**Emotie mag, agressie niet**

Door middel van het bespreken van de organisatienorm in een teamoverleg en of voorafgaand aan een bijeenkomst, waarin deze norm wordt vertaald naar de praktijk, dient er uiteindelijk een algemeen overeengekomen normen- en waardenstelsel te komen dat alle medewerkers van het team uitdragen.

<b>Gedragssluiting</b>					
Van emotie naar agressie					
Emotioneel (ik)	Emotioneel (jullie)	Grens van emotie naar agressie	Verbale agressie	Persoonlijke bedreiging	Geweld
Teleurstelling	Kritiek op regels		Beledigen Smaad	Dwingend gedrag	Duwen Trekken
Klagen/zeuren	Kritiek op beleid		Schelden Schreeuwen	Intimideren	Schoppen Slaan
Om begrip en of uitzondering vragen	Kritiek op de gemeente		Vernederen Treiteren Discriminatie	Stalken	Vernielen Spugen Betasting Aanranding Wapengebruik

De voornoemde gedragssluiting is van toepassing op zowel frustratieagressie, instrumentele agressie als de onvoorziene / psychopathologische agressie (gemis aan realiteitsbesef).



## 2.3 Huisregels

Burgers dienen zich, bij bezoek aan de gemeente, te houden aan de huisregels van de gemeente Vlaardingen. Deze zijn voor elke burger inzichtelijk via de display in de ontvangstruimte. Indien de burger zich niet houdt aan de huisregels of als de openbare orde in het geding is, wordt dit gezien als norm-overschrijdend gedrag waar de burger op aangesproken dient te worden. De huisregels (in beeldvorming weergegeven) zijn terug te vinden in bijlage 2.

De gemeente Vlaardingen heeft een Facebookpagina, waar de gemeente haar doelgroep (inwoners, ondernemers en / of bezoekers van Vlaardingen) en visa-versa kan bereiken. Het is een semi-openbaar medium. Op de Facebookpagina staan spelregels vermeld met als doel te informeren wat de lezers wel en niet mogen en wat ze wel en niet kunnen verwachten van de gemeente Vlaardingen. Voor de aanpak van ongewenste reacties is er een "controleblokkeerlijst" met trefwoorden. Team Communicatie beheert deze lijst. Zodra er een bericht komt met trefwoorden die voorkomen in de "controleblokkeerlijst", wordt deze aangemerkt als spam. Het bericht wordt vervolgens niet opgenomen in de Facebookpagina.

## 2.4 Preventie

Incidenten van agressie en geweld moeten vanzelfsprekend zoveel als mogelijk worden voorkomen. De volgende aandachtspunten zijn doeltreffend voor de preventie van agressie en geweld.

### *Goede kwaliteit van dienstverlening*

Hoe sneller, correcter en duidelijker de burger geholpen wordt, hoe kleiner de kans op agressie. Voor de balie medewerkers is het werkprotocol "Zo zijn onze manieren" opgesteld. In dit werkprotocol staat een aantal gedragsvoorschriften voor de medewerkers opgesteld, een zogenaamde teamnorm.

### *Juist handelen van medewerkers bij agressie*

Medewerkers moeten de risicovolle situaties die in hun functie kunnen ontstaan, zelf kunnen managen. Daarvoor moeten medewerkers over de benodigde kennis, vaardigheden en ervaring kunnen beschikken. De gemeente Vlaardingen biedt hiervoor trainingen "omgaan met agressie en geweld" aan. Na de basistraining zijn er herhaaltrainingen waarin de praktijksituaties centraal staan.

### *Aandacht voor inrichting werkruimtes*

De inrichting van de werkruimtes dienen ervoor te zorgen dat medewerkers zo goed mogelijk beschermd zijn tegen agressie. De ontvangsthuis is voorzien van fysieke beveiliging. De beveiliging draagt een uniform zodat de beveiliging ook herkenbaar is. Het stadskantoor heeft een toegangscontrole en de werkplekken zijn toegankelijk en voldoende verlicht. De spreekuurruimtes zijn specifiek ingericht ter voorkoming van agressie en daarbij is (stil) alarmering mogelijk. De receptiebalie heeft tevens een stilalarm systeem.

### *Inschakeling bodedienst via alarmknop*

De bodedienst is belast met de handhaving van orde en veiligheid. Het bereik van één van de bodes moet altijd gegarandeerd zijn. De bode heeft een mobiel alarmsysteem, waardoor de bereikbaarheid gegarandeerd is.

Werkkamer collegeleden locatie Markt 11: Alarmknop voor een stil alarm. Deze staat in verbinding met de bodedienst. Dit geldt (zoals voornoemd) ook voor de receptie en spreekkamers.



### *Onderzoek naar achtergronden agressie*

Door de achtergrond van incidenten in kaart te brengen, kan onderzocht worden of bepaalde agressie-uitingen in het vervolg voorkomen kunnen worden.

## **2.5 Taken en verantwoordelijkheden**

Het is belangrijk dat iedereen binnen de gemeente Vlaardingen weet waar zijn/haar verantwoordelijkheid ligt. Daarom is er een overzicht gemaakt van de taken en verantwoordelijkheden van de diverse betrokken partijen.

### *Algemeen directeur/gemeentesecretaris:*

- Is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van dit handboek “Omgaan met agressie en geweld”;
- Is verantwoordelijk voor het faciliteren van financiële middelen, een veilige werkplek en opleidingsfaciliteiten aan de medewerkers;
- Stelt zich bij een incident persoonlijk op de hoogte en neemt indien nodig contact op met de betrokkenen.

### *Leidinggevende:*

- Zorgt voor de opvang van medewerkers die in aanraking zijn gekomen met agressie;
- Handelt de agressiemelding (formulier) met medewerker af;
- Legt indien nodig een sanctie op;
- Ondersteunt de medewerker bij het doen van aangifte of het namens de gemeente doen van aangifte;
- Brengt het handboek agressie en geweld periodiek onder de aandacht bij medewerkers.

### *Medewerker:*

- Probeert agressie proberen te voorkomen door houding en gedrag;
- Spreekt de burger aan bij normoverschrijdend gedrag;
- Handelt bij agressie conform het protocol (hoofdstuk 3);
- Bespreekt de situatie en achtergronden met de leidinggevende voor eventuele vervolgacties in de vorm van een sanctie en/of aangifte of werkplekaanpassing;
- Signaleert werkprocessen/procedures die agressie in de hand kunnen werken;
- Ondersteunt collega's die met agressie zijn geconfronteerd;
- Vult het 'registratieformulier ongewenst gedrag' in.

### *Arbo-coördinator:*

- Verzorgt managementrapportage betreffende agressie (1x per jaar);
- Regelt de basis en herhaaltrainingen “omgaan met agressie en geweld” voor medewerkers;
- Zorgt voor professionele nazorg aan medewerker(s), indien nodig;
- Inventariseert het risico op agressie door het uitvoeren van een RI&E inclusief onderzoek naar psychosociale arbeidsomstandigheden waarvan agressie deel uitmaakt;
- Beheert en actualiseert het handboek “omgaan met agressie en geweld”.

### *Vertrouwenspersoon:*

- Gaat een vertrouwelijk gesprek aan bij agressie-incidenten/ongewenst gedrag tussen collega's of leidinggevenden;
- Fungeert als intermediair tussen betrokkenen als dat nodig blijkt.

**Beveiliging / bodedienst:**

- Geeft direct gehoor bij gebruik van de noodknop in spreekkamer;
- Schakelt het betreffende interventieteam in bij een agressiecalamiteit via de noodknop achter de receptie;
- Ondersteunt de medewerker en/of bezoeker bij de agressieve burger;
- Houdt waar nodig anderen op afstand/ brengt anderen in veiligheid ;
- Evalueert waar nodig het agressieprotocol.

**Ondernemingsraad:**

- Denkt mee en evalueert het handboek "omgaan met agressie en geweld".

**Politie:**

- Spreekt burgers aan die zich niet aan de huisregels van de gemeente houden / bij dreigend gevaar voor het personeel of andere burgers;
- Fungeert indien gevraagd, als achtervang bij risicogesprekken;
- Zorgt voor het opnemen van aangiftes en meldingen.

**3 Protocol omgaan met agressie en geweld**

In het protocol omgaan met agressie wordt aangegeven welke procedure gevolgd dient te worden bij of na een incident. In dit hoofdstuk worden de benodigde maatregelen en protocollen onderverdeeld in de hoofdthema's *Voorkomen, Incident en Afhandelen*. Onderstaand schema geeft een indeling in de onderverdeling van protocollen die in de desbetreffende paragraaf verder zijn uitgewerkt.

Schema maatregel en protocol omgaan met agressie		
Voorkomen	Incident	Afhandeling
2.2 Hanteren duidelijke organisatie / team norm, weet wat de grens is	3.3 Hoe te handelen bij agressie via de telefoon, schriftelijk (brief, web-contactformulier, e-mail) en via social media	4.1 Melding en registreren
2.3 Hanteren van huisregels	3.4.Hoe te handelen bij verbale agressie	4.2 Opvang en nazorg
2.4 Preventiemaatregelen gebouw	3.5 Functie gebonden Balie en receptie	4.3 Afdoening
3.2 Algemene preventie door gedragsvoorschriften	3.6 Functie gebonden Spreekkamer / Werkkamer	4.4 Aangifte
	3.7 Functie gebonden Veiligheid, Toezicht en Handhaving & Buitendienst	4.5 Verhalen van schade



### **3.1 Inleiding**

Als de burger norm-overschrijdend gedrag vertoont, moet er worden opgetreden. In dit protocol wordt aangegeven hoe in voorkomende situaties te handelen. Dit laat onverlet dat medewerkers in staat zijn situaties zelf in te schatten en in gegeven situaties kunnen improviseren. Daarnaast is het belangrijk dat de gemeente Vlaardingen een reactie geeft naar de burger om te laten zien dat de gestelde norm geen loze kreet is. De leidinggevende kan de sancties, zoals beschreven in paragraaf 2.5, gebruiken voor het vaststellen van een passende vervolgreactie.

### **3.2 Algemene preventie door gedragsvoorschriften**

Belangrijk is om agressief gedrag waar mogelijk te voorkomen. Dit kan onder andere door helder en duidelijk te communiceren. Aangezien iedere medewerker verschillend is, is het van belang om richting burgers eenduidigheid in gedrag en handelen af te spreken. Noodzakelijk is dat iedereen zich aan onderstaande gedragsvoorschriften houdt. Agressie wordt vooral opgewekt wanneer er onduidelijkheid ontstaat.

#### ***Voorstellen:***

Een medewerker leidt een gesprek en stelt zich voor. De burger wordt vriendelijk, op een beschaafde wijze, te woord gestaan. Dat impliceert niet dat de burger bepaalt wat er moet gebeuren.

#### ***Beëindiging gesprek:***

Bij het beëindigen van een gesprek wordt de burger duidelijk gemaakt hoe, bij wie en op welk moment een vervolg plaatsvindt.

#### ***Wat doe je niet:***

Je gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten ervan;  
Je wijst niet naar een ander en/of raakt hem/haar aan.

#### ***Afspraken:***

Het gesprek met de burger begint op tijd. Is er sprake van een wachttijd, dan dient dit gemeld te worden. Maak duidelijk wat de burger van de gemeente kan verwachten en wat er gevraagd wordt. Kom afspraken en toezeggingen na.

#### ***Weten:***

Een medewerker 'denkt niet maar weet zeker'. Aan burgers wordt alleen informatie verstrekt waarvan zeker is dat deze juist is. Bij twijfel wordt informatie opgezocht en pas daarna verstrekt.

#### ***Toezeggingen:***

Een medewerker moet er alert op zijn dat er geen verwachtingen worden gewekt of toezeggingen worden ontlokt, waarvan niet vaststaat dat ze kunnen worden nagekomen.

#### ***Fouten:***

Een medewerker geeft gemaakte fouten toe, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer één en ander hersteld kan worden.

#### ***Nakomen van regels:***

Een medewerker ziet erop toe dat de huisregels voor de burger nageleefd worden. Indien nodig, maakt hij de burger voortijdig attent op de regels.



**Melden:**

Elke medewerker is verplicht om aan zijn direct-leidinggevende melding te maken van een waargenomen agressie/geweldsincident of van een gedraging/voorwerp dat gevaar kan opleveren.

### **3.3 Hoe te handelen bij agressie via de telefoon, schriftelijk en social media**

Telefonische agressie; handelwijze medewerker

- Blijf altijd correct en vriendelijk, kom niet tot een woordenwisseling;
- Waarschuw met de mededeling het gesprek te beëindigen als er geen gedragsverandering ontstaat;
- Geen gedragsverandering; gesprek beëindigen;
- Belt de agressor opnieuw en heeft hij zijn gesprekston gewijzigd, sta hem dan te woord;
- Belt de agressor opnieuw en heeft zijn gesprekston niet gewijzigd, verbinding verbreken en incident melden aan leidinggevende;
- Afhankelijk van de situatie kan het telefonische gesprek ook doorverbonden worden met de leidinggevende. De leidinggevende meldt eerst dat er pas weer een gesprek wordt gevoerd wanneer de agressor tot rede is gekomen.

Telefonische agressie; handelwijze leidinggevende

- Overleg met de medewerker wat voor maatregelen er genomen kunnen worden (bijvoorbeeld agressor schriftelijk melden dat het gedrag niet acceptabel is). Het gedrag van de medewerker evalueren / bespreken binnen het team;
- Van het incident wordt een 'registratieformulier ongewenst gedrag' ingevuld.

Schriftelijke agressie; handelwijze medewerker

- Een brief, web-contactformulier, e-mail met agressief taalgebruik, voorleggen aan leidinggevende;
- Informeren van collega's die betrokken zijn bij de dienstverlening aan de agressor indien bekend.

Schriftelijke agressie; handelwijze leidinggevende

- Nodigt de agressor uit voor een gesprek naar aanleiding van de opgestelde brief, web-contactformulier, e-mail met agressief taalgebruik. De agressor wordt aangesproken over de manier waarop de brief, web-contactformulier, e-mail opgesteld is. Pas daarna kan ingegaan worden op de inhoud;
- Bij geen gehoor aan de uitnodiging voor het gesprek, wordt schriftelijk meegedeeld, dat eerst een excuus (schriftelijk of mondeling) gemaakt moet worden, voordat aandacht aan de inhoud van de brief, web-contactformulier, e-mail geschonken wordt;
- Op een volgende brief met agressief taalgebruik van de agressor, ontvangt de agressor namens de leidinggevende een brief waarin meegedeeld wordt dat op dergelijke brieven niet meer gereageerd zal worden en dat de correspondentie als afgehandeld wordt beschouwd;
- Vervolgens wordt er op dergelijke acties van de agressor niet meer gereageerd;
- Bij een dreigbrief, gericht aan een individuele medewerker, wordt zo snel mogelijk door de direct leidinggevende een gesprek gevoerd met de bedreigde medewerker;
- Van het incident dient een 'registratieformulier ongewenst gedrag' ingevuld te worden;
- Er wordt een sanctie opgelegd aan de veroorzaker.



Social media agressie; handelwijze medewerker en leidinggevende

- Via social media (Twitter, WhatsApp, Instagram, Facebook en YouTube) is het niet altijd duidelijk wie de afzender is. Er wordt veelal een “fake-account” of een andere naam gebruikt. Ondanks dat het moeilijk traceerbaar wie de agressor is, is het zaak een melding te doen via het ‘registratieformulier ongewenst gedrag’ opdat er mogelijk een patroon in meldingen van de agressor wordt getraceerd via team Communicatie.

### **3.4 Hoe te handelen bij verbale agressie**

Verbale agressie kan plaatsvinden tussen twee mensen, maar ook bij een groep mensen bijvoorbeeld tijdens een (voorlichtings)bijeenkomst.

#### ***Bij dreigende escalatie:***

Handelwijze medewerker

- Wijst op gedrag en geeft een waarschuwing. Geef de grens aan;
- Bij geen resultaat, betrek de leidinggevende of collega bij de situatie;
- Bij geen resultaat, schakel de beveiliging in, voor het houden van toezicht;
- Bij geen resultaat, verzoekt de agressor het gebouw te verlaten;
- Gaat de agressor daar niet op in, wordt de beveiliging in handeling ingeschakeld;
- Collega’s informeren die betrokken zijn bij de desbetreffende agressor;
- Van het agressie-incident dient een ‘registratieformulier ongewenst gedrag’ ingevuld te worden door de medewerker.

#### ***Bij escalatie:***

- Gesprek direct beëindigen; de grens aangeven;
- Inschatting in mogelijk onvoorzien / psychopathologisch door ontbreken realiteitsbesef;
- Collega’s informeren die betrokken zijn bij de desbetreffende agressor;
- Incident melden aan leidinggevende / collega bij ontbreken aan realiteitsbesef, dit benoemen;
- Van het agressie incident dient een ‘registratieformulier ongewenst gedrag’ ingevuld te worden door de medewerker.

**Blijf bij je aanzegging; krabbel niet terug; de burger is over een grens gegaan.**

**Wanneer de burger excuus aanbiedt, kan er besloten worden toch te helpen, of een collega te vragen het over te nemen.**

Handelwijze leidinggevende / collega

- Probeert de agressor te bedaren;
- Verzoekt de agressor het gebouw te verlaten;
- Schakelt indien nodig de beveiliging in;
- Staat de betreffende medewerker bij (in opvang);
- Van het incident dient een ‘registratieformulier ongewenst gedrag’ ingevuld te worden;
- Bereidt een sanctie richting de veroorzaker voor.



Handelwijze leidinggevende / collega bij onvoorziene / psychopathologische agressie

- Afstand houden van agressor, doelbewust negeren;
- Beveiliging inschakelen;
- Inzet politie in geval van benodigde begeleiding en inschakeling nadere hulpverlening;
- Staat de betreffende medewerker bij (in opvang);
- Van het incident dient een 'registratieformulier ongewenst gedrag' ingevuld te worden;
- Bereidt een sanctie richting de veroorzaker voor.

### 3.5 Balie en receptie

Medewerkers werkzaam aan de balie en/of receptie, hebben de mogelijkheid de agressiecoördinator (de taak van agressiecoördinator is zichzelf en collega's in te zetten bij calamiteiten, de zogenaamde calamiteitendienst), de beveiliging en/of de bode in te schakelen, om de agressor te begeleiden bij het verlaten van het gemeentehuis.

Is er sprake van agressief gedrag of van emotie? Het is belangrijk de situatie in het begin van de situatie tactvol te benaderen.

#### ***Bij dreigende escalatie:***

Handelwijze medewerker (zie ook bijlage 4)

- Wanneer er sprake is van escalatie, wijzen op gedrag en de grens aangeven;
- Stel voor de woorden terug te nemen of handelwijze te beëindigen zonder verdere gevolgen;
- Inschatting mogelijk onvoorzien / psychopathologisch agressie door ontbreken realiteitsbesef;
- Bij geen resultaat, betrek de leidinggevende en/of collega bij de situatie;
- Bij geen resultaat, schakel de beveiliging in.

#### ***Bij escalatie in agressie:***

- Gesprek direct beëindigen. Geef de grens aan;
- Bij onvoorzien / psychopathologische agressie, door ontbreken realiteitsbesef, doelbewust de agressor negeren;
- Agressor heeft realiteitsbesef;
- Beveiliging of bode is ingeschakeld. De beveiliging en/of bode is zichtbaar aanwezig;
- Indien de agressie aanhoudt, de agressor meedelen dat het gesprek wordt beëindigd en de agressor het gemeentehuis dient te verlaten;
- Incident melden aan leidinggevende;
- Agressor heeft geen realiteitsbesef:
- Doelbewust de agressor negeren;
- Incident melden aan leidinggevende;
- Beveiliging of bode is ingeschakeld. De beveiliging en/of bode is zichtbaar aanwezig;
- Indien agressor het gebouw niet verlaat, verlaat de medewerker de plaats achter de receptie of balie en neemt alle documenten mee;
- Knop indrukken (beveiliging): de agressiecoördinatoren komen (twee man) ter plaatse;
- De beveiliging / bode komt tevens ter plaatse en verzoekt de agressor vriendelijk het gemeentehuis te verlaten;



- Bij een tweede vordering voegt de bode/beveiligers aan de vordering toe dat anders de politie moet worden ingeschakeld;
- Verlaat de agressor het gemeentehuis nog steeds niet, is er sprake van een strafbaar feit (Lokaalvredebreuk: Wetboek van Strafrecht art. 139) en wordt direct de politie ingeschakeld; Via telefoonnummer 0900 – 8844 bij spoedeisende hulp 112;
- Nadat de politie gearriveerd is, en de betrokkene het gemeentehuis nog niet heeft verlaten, vordert de beveiligers/ bode de agressor in het bijzijn van de politie nogmaals het gemeentehuis te verlaten;
- Indien de agressor nog steeds weigert het gemeentehuis te verlaten, kan de politie tot aanhouding overgaan of zal er inzet zijn in geval van benodigde begeleiding en inschakeling nadere hulpverlening;
- De beveiligers/ bode rapporteert het incident en eventuele vervolgacties.

Werken in een team, zoals bij de balie en receptie, betekent dat je collega's bemoeirecht en bemoeiplicht hebben. Heeft jouw collega te maken met een agressor en durft jouw collega niet zelf in te grijpen, dan heb je het recht en de plicht je ermee te bemoeien.

#### Handelwijze leidinggevende

- Staat de betreffende medewerker bij (in opvang);
- Maakt van het incident een 'registratieformulier ongewenst gedrag' op;
- Bereidt een sanctie richting de veroorzaker voor.

#### ***Bij (dreigend) fysiek geweld bij frustratie-, instrumentele- en onvoorziene / psychopathologische agressie:***

##### Handelwijze medewerker

- Gesprek direct beëindigen, balie verlaten;
- Knop indrukken (beveiligers): de agressiecoördinatoren komen (twee man) ter plaatse;
- Beveiligers of bode is ingeschakeld en ter plaatse en houdt de agressor in bedwang;
- Leidinggevende informeren;
- Hulpverlening waaronder de politie bellen 112;
- BHV bellen (locatie Markt 4127; locatie Westnieuwland 4400);
- BHV ploeg begeleidt publiek en collega's naar een veilige plek;
- BHV is ter plaatse bij in- en uitgang gebouw, begeleidt hulpverlening;
- BHV laat burgers en collega's het gebouw niet binnen tot nader orde;
- Politie doet aangifte en begeleidt waar nodig in verdere hulpverlening.

##### Handelwijze leidinggevende

- Betreffende medewerker bijstaan (in opvang);
- Regelen van nazorg voor beveiligers en of bodes indien gewenst;
- Nabespreking en nazorg met alle betrokkenen;
- Van het incident dient een 'registratieformulier ongewenst gedrag' ingevuld te worden;
- Een sanctie richting de veroorzaker voorbereiden.

Bij inschakeling en handelwijze van beveiligers en of bode houden alleen **zij** zich bezig met het geweldsincident. Geen interventie van collega's tenzij er een bevel en of aanwijzing van de beveiligers en/of bode wordt gegeven.  
De eigen veiligheid en de veiligheid van de burger staat voorop.



#### Handelwijze BHV-ploeg

- Ploegleider komt ter plaatse;
- Ploegleider roept BHV ploeg op (indien de BHV ploeg niet ter plaatse is);
- Ploegleider verdeelt de taken;
- BHV ploeg begeleidt publiek en collega's naar een veilige plek;
- BHV verleent indien nodig EHBO en schakelt waar nodig hulpdiensten in (112);
- BHV is ter plaatse bij in- en uitgang gebouw, begeleidt hulpverlening;
- BHV bemoeit zich niet met de handelwijze van de beveiliging, bode en politie;
- BHV volgt bevelen van de politie op;
- Betreffende medewerker bijstaan in opvang.

### 3.6 Spreekkamer / werkkamer collegeleden

Voor een afspraak met een burger in de spreekkamer of op de werkkamers van de collegeleden, is het mogelijk vooraf te bepalen of er een lastig gesprek verwacht wordt. Risicovolle gesprekken en ordegesprekken worden standaard samen met een collega gevoerd. Voor de collegeleden is het zaak dat de bereikbaarheid van de bodes gegarandeerd is. Bij een afspraak waarbij er een grote kans bestaat dat er een lastig gesprek volgt dat kan escaleren, is er de mogelijkheid de beveiliging en/of de bode in te schakelen. Zowel in de spreekkamers als in de werkkamers (collegeleden) is er een stil alarmknop onder het bureau.

Bij overige gesprekken kan, ter preventie, een collega gevraagd worden op een bepaald tijdstip na te gaan hoe het gesprek met de burger verloopt.

Is er sprake van agressief gedrag of van emotie? Het is belangrijk de situatie in het begin tactvol te benaderen.

#### ***Bij dreigende escalatie:***

Handelwijze medewerker (zie bijlage 4)

- Wanneer er sprake is van escalatie, wijzen op gedrags- en huisregels en de grens aangeven;
- Stel voor de woorden terug te nemen of handelwijze te beëindigen zonder verdere gevolgen;
- Inschatting mogelijk onvoorzien / psychopathologisch agressie door ontbreken realiteitsbesef;
- Bij geen resultaat in gedragsverandering: betrek de leidinggevende en/of collega bij de situatie;
- Bij geen resultaat, schakel de beveiliging/bode in.

#### ***Bij escalatie in agressie:***

- Gesprek direct beëindigen;
- Bij onvoorzien / psychopathologische agressie, door ontbreken realiteitsbesef, doelbewust de agressor negeren;
- Alarm indrukken; de beveiliging en de agressiecoördinatoren komen (twee man) ter plaatse, voor de werkkamer komt de bode ter plaatse;
- Spreekkamer verlaten via de vluchtgang;
- Beveiliging of bode is ingeschakeld en neemt de situatie over, hierbij verzoekt de beveiliging of bode de agressor het gemeentehuis te verlaten;
- Indien deze hier geen gehoor aan geeft, vordert beveiliging of bode de agressor nogmaals het gemeentehuis te verlaten;



- Bij de tweede vordering voegt de beveiligger of bode aan de vordering toe dat anders de politie moet worden ingeschakeld;
- Verlaat de agressor het gemeentehuis nog steeds niet, dan is er sprake van een strafbaar feit (Lokaalvredebreuk: Wetboek van Strafrecht art. 139) en wordt direct de politie ingeschakeld; 0900 – 8844 bij spoedeisende hulp 112;
- Nadat de politie gearriveerd is, en de betrokkene het gemeentehuis nog niet heeft verlaten, vordert de beveiligger of bode de agressor in het bijzijn van de politie nogmaals het gemeentehuis te verlaten;
- Indien de agressor nog steeds weigert het gemeentehuis te verlaten, kan de politie tot aanhouding overgaan of zal er inzet zijn in geval van benodigde begeleiding en inschakeling nadere hulpverlening;
- De beveiligger of bode rapporteert het incident en eventuele vervolgacties.

#### Handelwijze leidinggevende

- Betreffende medewerker bijstaan (in opvang);
- Van het incident dient een 'registratieformulier ongewenst gedrag' ingevuld te worden;
- Bij schade aangifte doen;
- Een sanctie richting de veroorzaker voorbereiden.

#### ***Bij (dreigend) fysiek geweld bij frustratie-, instrumentele- en onvoorziene / psychopathologische agressie:***

##### Handelwijze medewerker

- Gesprek direct beëindigen;
- Alarm indrukken; de beveiligger en de agressiecoördinatoren komen (twee man) ter plaatse;
- Spreekkamer verlaten via de vluchtgang;
- Leidinggevende inschakelen;
- Beveiligger of bode isoleert de burger van het publiek in het gemeentekantoor en houdt de agressor in bedwang.

##### Handelwijze leidinggevende

- Politie bellen 112;
- BHV ploegleider inschakelen;
- BHV ploeg begeleidt publiek en collega's naar een veilige plek;
- BHV is ter plaatse bij in- en uitgang gebouw, begeleidt hulpverlening;
- BHV laat burgers en collega's het gebouw niet binnen tot nader order;
- Politie doet aangifte.
- Betreffende medewerker bijstaan (in opvang);
- Regelen van nazorg voor beveiligger en of bode's indien gewenst;
- Nabespreking en nazorg met alle betrokkenen;
- Van het incident dient een registratieformulier agressie ingevuld te worden;
- Een sanctie richting de veroorzaker voorbereiden.

Bij inschakeling en handelwijze van beveiligger en of bode houden alleen **zij** zich bezig met het geweldsincident. Geen interventie van collega's tenzij er een bevel en of aanwijzing van de beveiligger en of bode wordt gegeven.  
De eigen veiligheid en de veiligheid van de burger staat voorop.



#### Handelwijze BHV-ploeg

- Ploegleider komt ter plaatse;
- Ploegleider roept BHV ploeg op;
- Ploegleider verdeelt de taken;
- BHV ploeg begeleidt publiek en college's naar een veilige plek;
- BHV verleent indien nodig EHBO en schakelt waar nodig hulpdiensten in (112)
- BHV is ter plaatse bij in- en uitgang gebouw, begeleidt hulpverlening;
- BHV bemoeit zich niet met de handelwijze van de beveiliging, bode en politie;
- BHV volgt bevelen van de politie op;
- Betreffende medewerker bijstaan in opvang.

### **3.7 Veiligheid, toezicht en handhaving en buitendienst**

Handhavers en medewerkers buitendienst kunnen op twee manieren met agressie en geweld worden geconfronteerd:

- Als gevolg van het uitoefenen van de functie;
- Als gevolg van het feit dat de medewerker herkenbaar is als medewerker van de gemeente Vlaardingen (dragen van werkkleding/uniform met logo)

Voorbeelden van functies:

- Medewerkers die naar een huisadres of een locatie gaan voor de uitoefening van de functie;
- Medewerkers buitendienst, die als vertegenwoordiger van de gemeente werkzaam zijn.

#### **Huisbezoek**

- Voorkom zoveel als mogelijk dat een medewerker alleen naar een huisadres of locatie gaat;
- Huisbezoek vindt alleen plaats tijdens kantoortijden; bijvoorkeur vindt het laatste bezoek niet plaats als tussenstop naar het huisadres (i.v.m. het volgen naar het woonadres van de medewerker);
- Voor het huisbezoek wordt, op basis van beschikbare informatie, een inschatting gemaakt van mogelijke risico's. Op basis hiervan wordt besloten het huisbezoek met twee personen af te leggen;
- Voor aanvang van het huisbezoek wordt bij een collega gemeld naar wie men gaat en tot hoe lang het gesprek maximaal zal duren;
- Na afloop van voornoemd bezoek wordt bij diezelfde collega gemeld dat het huisbezoek is afgelopen.

Wanneer dit niet mogelijk blijkt, moet er bereikbaarheid georganiseerd zijn om hulp in te schakelen bij het incident.

#### **Rol collega's**

Bij een agressie-incident moet altijd duidelijk zijn wat van elkaar verwacht wordt. Je werkt als koppel en dat betekent dat je afspraken maakt. Een van de afspraken is om elkaar duidelijk te maken, wanneer je verwacht dat je collega bijspringt. In eerste instantie maakt een van de medewerkers contact met de burger. De burger kan hier niet van gediend zijn en kan emotioneel reageren. Gun je collega even tijd om vat op de situatie te krijgen. Vooralsnog houdt de collega de omgeving en betrokkene op een afstandje in de gaten. Wanneer het zover komt dat de collega uitgescholden en de grens overschreden wordt, aarzel dan niet om bij te springen. Werken in een team betekent immers dat je naar elkaar bemoeirecht en bemoeiplicht hebt.



### ***Bij dreigende escalatie:***

Handelwijze medewerker (zie bijlage 4)

- Medewerker praat in eerste instantie zelf op de agressor in en gaat niet in discussie, wijst niet en raakt betrokkene niet aan;
- Laat de ander niet zien dat wanneer je onder de indruk bent van de agressie;
- Loop niet direct weg, maar luister in eerste instantie, vaak kalmeert iemand dan;
- Inschatting mogelijk onvoorzien / psychopathologisch agressie door ontbreken realiteitsbesef;
- De agressor wordt (twee keer) gesommeerd om door te lopen;
- Heeft dat geen resultaat, dan kan afhankelijk van de situatie ook besloten worden om zelf de situatie te verlaten;
- Afhankelijk van de situatie kan de politie ingeschakeld worden;
- Zodra de politie gearriveerd is, wordt uitgelegd wat de situatie is;
- De medewerker meldt het incident bij zijn direct leidinggevende.

### ***Bij escalatie in agressie:***

- Gesprek / handeling direct beëindigen;
- Bij onvoorzien / psychopathologische agressie, door ontbreken realiteitsbesef, doelbewust de agressor negeren;
- De situatie verlaten en collega inschakelen;
- Zo nodig direct de politie inschakelen; 0900 – 8844 bij spoedeisende hulp 112;
- Het voorval direct melden bij de leidinggevende.

Handelwijze collega's (bij aanwezigheid van collega's)

- Het gesprek overnemen;
- Probeer escalatie te voorkomen en / of te beheersen;
- Waarschuw de agressor nogmaals;
- Bij onvoorzien / psychopathologische agressie, door ontbreken realiteitsbesef, doelbewust de agressor negeren;
- Bij gegronde reden 112 bellen, de agressor aanhouden en overdragen aan de politie;
- Overige aanwezigen gerust stellen en ze zo nodig meenemen naar andere plek;
- De conflictsituatie verlaten.

Handelwijze leidinggevende

- De betreffende medewerker bijstaan (in opvang);
- Van het incident dient een 'registratieformulier ongewenst gedrag' ingevuld te worden;
- Bij schade aangifte doen bij de politie (zie paragraaf 4.4.);
- Een sanctie richting de veroorzaker voorbereiden;

## **4 Afhandeling van incidenten**

### **4.1 Registratie**

Het is van belang om agressie incidenten te registeren. Via registratie en analyse van de gegevens kan onderzoek worden gedaan naar de arbeidsomstandigheden.

Er is hiervoor een formulier (bijlage 1) beschikbaar. Dit formulier is te downloaden via Visnet, op de informatiesite van team HRM.

Op het formulier wordt, naast de gegevens over het incident, ook aangegeven wie op de hoogte gesteld wordt van het incident. Een kopie van het formulier wordt aan de arbo-coördinator, team HRM gestuurd. Jaarlijks vindt er een evaluatie van de incidenten plaats. Aan de hand van de incidenten worden er maatregelen getroffen indien dit nodig blijkt.



## 4.2 Opvang en nazorg

Ondanks een goed veiligheidsbeleid, kan een agressie incident niet altijd voorkomen worden. Een goede opvang, begeleiding en nazorg van de medewerker(s) is daarbij van groot belang om te voorkomen dat betrokkene(n) op enig moment hiervan psychische en of fysieke gevolgen ondervindt.

Tevens moet er rekening mee gehouden worden, dat een agressie incident effect heeft op de collega's. De leidinggevende heeft een belangrijke rol in de opvang en nazorg.

In de eerste instantie is het niet direct noodzakelijk om opvang formeel te regelen. Melden van het incident en collegiale steun is dikwijls voldoende.

Bij zwaardere incidenten moet opvang gelijk op gang komen. Deze opvang kan individueel of groepsgewijs plaatsvinden, via leidinggevende, coördinator of plaatsvervanger. De opvang voor zware incidenten kan trapsgewijs verzorgd worden in drie gesprekken. Direct na het incident, één tot drie dagen na het incident, vier of zes weken na het incident.

Eerste gesprek, direct na het incident:

- Nagaan wat het meest indruk heeft gemaakt;
- Voorlichting over de schokverwerking;
- Inventarisatie van de stressreacties;
- Steun en structuur bieden;
- Begeleiden, regelen, nieuwe afspraak maken.

Tweede gesprek, één tot drie dagen na het incident:

- Reconstructie van de gebeurtenis (wat is er precies gebeurd);
- Analyseren van de emoties; hoe voelt iemand zich?
- Bespreken (hoe ga je met de gebeurtenis om);
- Steun en structuur bieden;
- Klachten signaleren.

Derde gesprek, vier tot zes weken na het incident:

- Opnemen huidige stand van zaken;
- Reconstructie van de afgelopen tijd (wat is er gebeurd, hoe wordt er mee omgegaan);
- Constructie verwerkingsverhaal (welke conclusies heb je uit de gebeurtenis getrokken, wat heb je er van geleerd?);
- Signaleren, eventueel doorverwijzen of afsluiten.

Het kan zijn dat een agressie incident zoveel impact heeft dat traumabegeleiding door professionals nodig is. Daarbij kan de bedrijfsmaatschappelijk werker ingeschakeld worden. Samen met betrokkene kan nagegaan worden welke stappen dringend gewenst zijn.

Voor traumabegeleiding kan een beroep gedaan worden op:

Stichting DOEN tel. 0900-2353636 of Bedrijfsmaatschappelijk werker (GIMD) 088-8008525  
Uiteraard dient de opvang altijd naar de behoefte van het slachtoffer geregeld te worden.

## 4.3 Afdoening

Wanneer zich een agressie incident heeft voorgedaan, moet duidelijk zijn welke maatregelen naar de burger nodig zijn.



Agressievorm	Actie
Schriftelijke agressie	Waarschuwingbrief + ordegesprek
Verbale agressie	Waarschuwingbrief + ordegesprek
Telefonische agressie	Waarschuwingbrief + ordegesprek
Social media (Instagram, twitter, WhatsApp, Facebook, YouTube)	Waarschuwingbrief + ordegesprek
Agressie tegen mensen	Ontzegging toegang tot het gebouw
Agressie tegen dingen	Ontzegging toegang tot het gebouw

### *Ordegesprek en waarschuwingbrief*

In het ordegesprek wordt de agressor gewezen op zijn/haar onbehoorlijk gedrag. De leidinggevende voert indien mogelijk samen met de betrokken medewerker dit gesprek. Er moeten heldere afspraken gemaakt worden, die schriftelijk bevestigd worden aan de agressor.

Wanneer de verwachting is dat een bezoeker ernstige problemen kan veroorzaken, zal de politie daarover vooraf worden geïnformeerd. Als het gesprek niet in een gemeentelijk gebouw gevoerd kan worden, zal het gesprek plaatsvinden op het politiebureau.

Afhankelijk van de mate van agressie kan besloten worden één, of meerdere navolgende maatregelen te treffen:

- Het weigeren van een gesprek als de agressor onder invloed van alcohol, drugs e.d. is, waardoor hij niet aanspreekbaar is;
- Het verbod om telefonisch contact op te nemen;
- Het sturen van een waarschuwingbrief (met mogelijke sancties bij herhaling);
- Het geven van een berisping, mondeling in aanwezigheid van twee personen, of schriftelijk;
- Het geven van een gebouwen- en/of omgevingsverbod. Aan ontzegging is altijd een termijn verbonden. Bezoek en contactverboden moeten altijd gemeld worden aan de gemeentesecretaris voordat tot effectuering wordt overgegaan (dir. besluit 11 mrt 2009);
- Het doen van aangifte;
- Het verhalen van de schade.

Bovengenoemde maatregelen hebben tot doel het gedrag van de betreffende agressor te beïnvloeden.

De brieven dienen altijd ondertekend te worden door de daartoe bevoegde personen zoals afdelings- of teammanager.

Bezoek en contactverboden moeten altijd gemeld worden aan de gemeentesecretaris voordat tot effectuering wordt overgegaan (directiebesluit 11 maart 2009).

### *Gebouwontzegging*

Een gebouwontzegging (toegang tot het gebouw) is minimaal voor 3 maanden en maximaal voor één jaar. De maatregel voor gebouwontzegging kan alleen door afdelingshoofden opgelegd worden. Bezoek en contactverboden moeten altijd gemeld worden aan de gemeentesecretaris voordat tot effectuering wordt overgegaan.

Een aantal regels in vervolg op de gebouwontzegging:

- De burger kan alleen telefonisch of schriftelijk met de gemeente communiceren;
- Wie een gebouwontzegging heeft, kan nagegaan worden via een icoontje op beeldscherm van de ambtenaar;



- Als een burger met gebouwoontzegging toch het pand binnenkomt of een gesprek eist, kan de burger direct door de beveiligingsbeambte het pand uitgezet worden. Afhankelijk van de situatie kan direct de politie (112) ingeschakeld worden (lokaalvrede breuk);
- Als een burger met gebouwoontzegging om belangrijke reden toch moet worden toegelaten (bijv. paspoort of zaken, die niet telefonisch /schriftelijk afgehandeld kunnen worden) zal de burger uitgenodigd worden. In de uitnodiging staat vermeld eenmalig, doel, waar en welke tijd en met wie het gesprek plaatsvindt. Het gesprek vindt altijd met 2 medewerkers plaats. In het uiterste geval kan het gesprek in bijzijn van de politie plaatsvinden.

De medewerkers van de infobalie worden direct op de hoogte gesteld en ontvangen een kopie van de brief ontzegging gebouw met pasfoto.

#### *Opheffing gebouwoontzegging*

De beoordeling tot opheffing wordt gemaakt door leidinggevende in samenspraak met het team en de medewerker die met de agressie geconfronteerd is geweest.

Bij de afweging worden de volgende aspecten meegenomen:

- Hoelang is het geleden;
- Wat was de ernst van het feit;
- Heeft betrokkene zijn gedrag veranderd;
- Hoe groot is de kans op herhaling.

**Bij herhalingskans geen opheffing gebouwoontzegging**

#### **4.4 Aangifte**

##### *Aangifte bij politie:*

Bij ernstige gevallen van agressie wordt aangifte gedaan bij de politie. Bij aangifte wordt het kantooradres Westnieuwland 6 vermeld.

Uit voorzorg wordt **nooit** het adres van de medewerker op de aangifte vermeld.

De ernstige gevallen zijn:

- bedreiging met geweld (moet tegen de persoon gericht zijn);
- mishandeling;
- zware belediging;
- vernieling;
- ambtsdwang (de ambtenaar dwingen om een handeling te doen of juist na te laten).

##### *Wie doet aangifte*

Agressie kan gericht zijn tegen personen en zaken. Indien er sprake is van agressie gericht tegen zaken (zowel eigendommen van de gemeente als die van de medewerker), doet de betrokken medewerker, in overleg met de leidinggevende van de betrokken afdeling aangifte.

Bij agressie gericht tegen medewerkers, kan de betrokken medewerker alleen zelf aangifte doen. Laat in de aangifte als adres het adres van de gemeente opnemen, ook als de medewerker persoonlijk aangifte doet. Dat voorkomt dat het huisadres van de medewerker bekend wordt bij de overtreder. De overtreder krijgt namelijk altijd inzage in de aangifte.

De medewerker krijgt ondersteuning bij het doen van aangifte als hij daarom vraagt; de leidinggevende of collega gaan dan mee om aangifte te doen.



#### Vorbereiding

De leidinggevende en betrokken medewerker en juridisch adviseur bereiden de aangifte voor. Zij verzamelen eventuele bewijsstukken de noodzakelijke informatie en stellen vervolgens een verklaring op (een minutieuze beschrijving van het gebeurde).

#### Nazorg

In geval van aangifte door de medewerker zal de politie adequate slachtofferhulp aanbieden. De medewerker kan zelf beslissen of hij daarvan gebruik maakt. Deze slachtofferhulp komt niet in de plaats van de opvang en nazorg door de gemeente.

#### Waar wordt aangifte gedaan

Aangifte of melding doen kan op verschillende manieren. Welke manier je kiest, hangt af van de (persoonlijke) situatie en het strafbare feit waarvan je aangifte of melding wilt doen.

De mogelijkheden zijn hiervoor verruimd. In de meeste gevallen kun je snel en gemakkelijk aangifte doen via internet [www.politie-rotterdam-rijnmond.nl](http://www.politie-rotterdam-rijnmond.nl)

Voor telefonische aangifte kun je een afspraak maken via 0900-8844. Kan dit niet, dan maakt de politiemedewerker een afspraak om de aangifte te doen op het politiebureau.

### **4.5 Verhalen van schade**

Wanneer er schade toegebracht is aan inventaris of gebouw en, of de eigendommen van de medewerker, is het van belang om daar bij de aangifte melding van te maken. Het uitgangspunt is: schade wordt altijd verhaald op de veroorzaker.

Verhaal van materiele schade aan de gemeentelijke eigendommen:.

- Materiele schade aan gebouwen en/of eigendommen van de gemeente Vlaardingen, wordt verhaald op de veroorzaker. In de brief waarmee de sanctie wordt opgelegd wordt tevens de aansprakelijkheid opgenomen;
- Bij de aangifte van vernieling meldt de aangever dat de gemeente de schade wil verhalen en dat de gemeente zich wil voegen in een eventuele strafzaak;
- De leidinggevende meldt de schade aan afdeling Informatie en Facilitaire Voorzieningen;
- De leidinggevende en/of medewerker van de afdeling Informatie en Facilitaire Voorzieningen stuurt een brief waarin hij de overtreder aansprakelijk stelt en vergoeding van de schade eist;
- Wanneer de overtreder schade ontkent en niet betaalt, volgt er een juridische procedure.

Verhaal van materiele schade aan persoonlijke eigendommen van medewerkers

- De medewerker stelt de gemeente aansprakelijk. De afdeling Informatie en Facilitaire Voorzieningen is de ontvanger van de brief, meldt dit bij haar aansprakelijkheidsverzekering en betaalt de medewerker een voorschot ter hoogte van de werkelijke schade.

Verhaal bij lichamelijk letsel:

- Eventuele medische kosten worden in principe vergoed door de zorgverzekeraar. De medewerker dient de rekening zo spoedig mogelijk in;
- Voor meer kosten (benutting eigen risico) geldt de procedure dat deze schade verhaald wordt op de veroorzaker.



## Bijlage 1

**Registratieformulier ongewenst gedrag**  
Dit formulier invullen na ieder voorval van geweld, agressie en/of overval

Persoonsgegevens melder: is anoniem wenselijk, naam niet invullen	
Naam	
Functie	
Afdeling / team	

Persoonsgegevens veroorzaker, persoon is medewerker	
Naam	
Functie	
Afdeling / team	

Persoonsgegevens veroorzaker, persoon is geen medewerker	
Naam	
Adres	
Postcode, plaats	
Reden aanwezigheid	

Incidentgegevens:	
Datum en tijdstip	
Locatie incident	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Social media (bijv.: Instagram, WhatsApp, Facebook, Twitter, YouTube)</li><li><input type="radio"/> Telefonisch</li><li><input type="radio"/> Schriftelijk (in brief, email, web-contactformulier)</li><li><input type="radio"/> Gemeentelijke locatie: .....</li><li><input type="radio"/> Stroomopwaarts locatie .....</li><li><input type="radio"/> Huisadres cliënt</li><li><input type="radio"/> Op straat</li><li><input type="radio"/> Overig</li></ul>

Aard van het incident	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Schelden</li><li><input type="radio"/> Beledigen</li><li><input type="radio"/> Dreigen</li><li><input type="radio"/> Drammen</li><li><input type="radio"/> Vernederen</li><li><input type="radio"/> Smaad</li><li><input type="radio"/> Discrimineren</li><li><input type="radio"/> Seksuele intimidatie</li><li><input type="radio"/> Intimidatie</li><li><input type="radio"/> Beetpakken</li><li><input type="radio"/> Slaan</li><li><input type="radio"/> Spugen</li><li><input type="radio"/> Mishandeling</li><li><input type="radio"/> Bemoedigen om taak uit te voeren</li><li><input type="radio"/> Weigert te vertrekken / weigert door te lopen</li><li><input type="radio"/> Spullen vernielen (lokaalvredebreuk)</li><li><input type="radio"/> Wapengebruik</li><li><input type="radio"/> Overig .....</li></ul>
-----------------------	---

Omschrijving incident



Wat was de aanleiding van het incident	
<input type="radio"/> onbekend <input type="radio"/> boos op organisatie <input type="radio"/> geen nee accepteren	<input type="radio"/> uitschrijven boete <input type="radio"/> drugs / drank <input type="radio"/> niet opvolgen aanwijzingen <input type="radio"/> overig.....

Had het incident voorkomen kunnen worden	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Zo ja hoe		

Vervolg incident		
Inschakeling veiligheidsbeambte	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Inschakeling politie	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Telefoon neergelegd	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Inschakelen leidinggevende	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Verdere maatregelen	<input type="radio"/> Brief met waarschuwing voor onacceptabel gedrag <input type="radio"/> Ordegesprek (wel of niet op politiebureau) <input type="radio"/> Brief met toegangsverbod stadskantoor / locatie SOW <input type="radio"/> Aangifte (procesverbaal bijvoegen of t.z.t. opsturen) <input type="radio"/> Interne melding <input type="radio"/> Geen	

Nazorg voor betrokken medewerker		
Gesprek	<input type="radio"/> door collega	<input type="radio"/> door leidinggevende
Inschakelen	<input type="radio"/> bedrijfsmaatschappelijk werker	<input type="radio"/> externe organisatie
	<input type="radio"/> BHV	<input type="radio"/> vertrouwenspersoon

Gevolgen incident	
Is er schade aan de persoonlijke eigendommen van medewerker	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Zo ja; waaraan (doe een melding via Topdesk, de gemeente heeft een aansprakelijkheidsverzekering)	
Is er sprake van schade aan het eigendom van de werkgever	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Zo ja; waaraan	
Zijn er vervolgesprekken gepland met medewerker	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Indien ja; wanneer?	
Heeft de betrokkene zich ziek gemeld	<input type="radio"/> Ja m.i.v. <input type="radio"/> Nee
<b>Naam medewerker:</b>	<b>Naam leidinggevende:</b>
<b>Datum:</b>	<b>Datum:</b>
<b>Handtekening</b>	<b>Handtekening</b>

**Kopie aan:**

- Gemeentesecretaris
- Hoofd afdeling

**Verzend of scan de kopie naar Arbo-coördinator Angela Hendriks, afdeling Middelen, team HRM. [angela.hendriks@vlaardingen.nl](mailto:angela.hendriks@vlaardingen.nl)**



## Bijlage 2

# Huisregels gemeente Vlaardingen

De medewerkers van de gemeente Vlaardingen vinden het belangrijk u en andere bezoekers respectvol, gastvrij en veilig te ontvangen. Wij vragen u onze huisregels te respecteren.

De huisregels gelden voor iedereen. Alleen met toestemming van de gemeente Vlaardingen kan hierop een uitzondering worden gemaakt.

Via symbolen geven wij bij alle gemeentelijke gebouwen het volgende aan:

### Wat is verboden in/rond alle gemeentelijke gebouwen?

-  het afsteken van vuurwerk
-  een slag-, steek- of vuurwapen meenemen/ gebruiken
-  met een huisdier binnenkomen (een geleidehond uitgezonderd)
-  roken en alcohol of drugs gebruiken
-  etenswaren nuttigen
-  schelden of met grote stemverheffing spreken
-  grove of discriminerende taal uiten
-  telefoneren en/of gebruikmaken van muziekinstrumenten/geluidsapparatuur
-  skaten, steppen of skeelers
-  met voorwerpen gooien en/of eventuele vernielingen aanrichten
-  medewerkers en/of andere bezoekers lastigvallen

### Wat is niet toegestaan om te doen zonder toestemming van de gemeente Vlaardingen in/rond de gemeentelijke gebouwen?

-  een beroep of bedrijf uitoefenen
-  handelswaar te koop aanbieden
-  reclame of propaganda maken
-  drukwerk of pamfletten verspreiden of uitdelen
-  inzamelingen of collectes houden
-  bedelen
-  verlotingen houden
-  enquêtes of tellingen houden
-  publieke voorstellingen of andere evenementen houden
-  beeld en/of geluidsopnamen maken

### Hoe handhaven wij de huisregels?

Wij letten erop dat u zich aan de huisregels houdt. Wij spreken u aan als u deze overtreedt of op een andere manier overlast veroorzaakt. Als u de aanwijzingen van onze medewerkers niet opvolgt, nemen wij passende maatregelen. Bij bedreiging, geweldsdelicten of bij materiële schade schakelen wij de politie in.



## Huisregels gemeente Vlaardingen

De medewerkers van de gemeente Vlaardingen vinden het belangrijk u en andere bezoekers respectvol, gastvrij en veilig te ontvangen. Wij vragen u onze huisregels te respecteren.

De huisregels gelden voor iedereen. Alleen met toestemming van de gemeente Vlaardingen kan hierop een uitzondering worden gemaakt.

Via symbolen geven wij bij alle gemeentelijke gebouwen het volgende aan:

### **Wat is verboden in/rond alle gemeentelijke gebouwen?**

- het afsteken van vuurwerk
- een slag-, steek- of vuurwapen meenemen/gebruiken
- met een huisdier binnenkomen (een geleidehond uitgezonderd)
- roken en alcohol of drugs gebruiken
- etenswaren nuttigen
- schelden of met grote stemverheffing spreken
- grove of discriminerende taal uiten
- telefoneren en/of gebruikmaken van muziekinstrumenten/geluidsapparatuur
- skaten, steppen of skeelers
- met voorwerpen gooien en/of eventuele vernielingen aanrichten
- medewerkers en/of andere bezoekers lastigvallen

### **Wat is niet toegestaan om te doen zonder toestemming van de gemeente Vlaardingen in/rond de gemeentelijke gebouwen?**

- een beroep of bedrijf uitoefenen
- handelswaar te koop aanbieden
- reclame of propaganda maken
- drukwerk of pamfletten verspreiden of uitdelen
- inzamelingen of collectes houden
- bedelen
- verlotingen houden
- enquêtes of tellingen houden
- publieke voorstellingen of andere evenementen houden
- beeld en/of geluidsopnamen maken

### **Hoe handhaven wij de huisregels?**

Wij letten erop dat u zich aan de huisregels houdt. Wij spreken u aan als u deze overtreedt of op een andere manier overlast veroorzaakt. Als u de aanwijzingen van onze medewerkers niet opvolgt, nemen wij passende maatregelen. Bij bedreiging, geweldsdelicten of bij materiële schade schakelen wij de politie in.



### **Bijlage 3 Voorbeeldbrieven**

*Onderwerp: Oproep ordegesprek*

Op (datum) zijn er problemen geweest tussen u en (medewerker in functie benoemen). Uw gedrag is door onze medewerker(s) als .....(bv. uitermate agressief) en daarom als niet acceptabel ervaren.

Om herhaling van een dergelijke escalatie in de toekomst te voorkomen, roep ik u op voor een gesprek met .....het afdelingshoofd op dag om (uur).

Tot slot wijs ik u op het belang van deze afspraak. Het gesprek dient eerst plaats te vinden, alvorens de medewerkers opnieuw met u in contact mogen treden. Indien u desondanks toch mocht besluiten af te zien van dit gesprek en u zich opnieuw meldt bij onze gemeente, hebben de medewerkers de opdracht onmiddellijk de politie te waarschuwen. U zult dan verwijderd worden uit het gebouw.

Ik vertrouw op uw medewerking.  
Heeft u nog vragen, neemt u dan contact op met (leidinggevende, afdeling) via telefoonnummer 010...

Hoogachtend,  
Het college van Burgemeester en wethouders,  
namens dezen,

*Onderwerp: Waarschuwingbrief (al dan niet met waarschuwing gebouwoontzegging).*

Geachte heer/mevrouw,

Op (datum) heeft u afdeling (naam) bezocht.  
Op (datum) heeft u telefonisch contact opgenomen met de afdeling (naam).  
Op (datum) heeft u ons een brief gezonden over (onderwerp).  
Dit contact is niet correct verlopen / De toon in uw brief vinden wij niet correct.

Wij vinden het onaanvaardbaar dat u medewerkers van de gemeente Vlaardingen op een dergelijke manier als (datum) benadert. Uw gedrag tijdens bovengenoemd gesprek / uw taalgebruik in bovengenoemde brief is voor ons aanleiding u dringend te verzoeken dit gedrag / deze toon niet meer te vertonen / gebruiken bij toekomstige bezoeken / telefoongesprekken / in toekomstige brieven.

Gebeurt dit wel, dan kunnen wij besluiten u de toegang tot het stadhuis te ontzeggen of u telefonisch niet langer te woord staan. / niet langer op uw brieven te reageren.

Wij vertrouwen er op dat u zich voortaan houdt aan de gedragsregels van de gemeente Vlaardingen. Bij vragen over deze brief, kunt u contact opnemen met (naam functie via telefoonnummer

Hoogachtend,  
Het college van Burgemeester en wethouders,  
namens dezen,



*Onderwerp: Gebouwontzegging.*

Geachte heer/mevrouw,

In onze brief van (datum) heeft het college van B&W u gewaarschuwd dat zij uw gedrag tijdens uw bezoek / telefonisch gesprek van (datum) niet acceptabel vinden.

In die brief hebben zij aangekondigd dat een herhaling hiervan gevolgen voor u kan hebben.

Op (datum) hebt u opnieuw ongewenst gedrag vertoond tijdens uw bezoek / telefonisch gesprek met (naam) van de afdeling (naam). Op basis daarvan hebben wij besloten u de toegang tot het stadhuis en de andere gemeentelijke locaties te onttrekken voor een periode van (termijn) vanaf heden.

Indien u tot (datum) zonder afspraak toch het stadhuis of de andere gemeentelijke locaties betreedt, wordt door u een strafbaar feit gepleegd. De politie zal direct ingeschakeld worden om u uit het gebouw te verwijderen. Gelijktijdig met de inschakeling van de politie wordt aangifte gedaan wegens het plegen van een misdrijf als bedoeld in de artikelen 138 en 139 Wetboek van Strafrecht (lokaalvredebreuk).

Wanneer het, tijdens de periode dat u de toegang is geweigerd, toch noodzakelijk is dat u het stadhuis of een van de andere gemeentelijke locaties bezoekt, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een paspoort, moet u vooraf telefonisch contact opnemen en hiervoor een afspraak maken. U krijgt een schriftelijke uitnodiging voor de bepaalde datum en tijd. Hierbij adviseer ik u zich stipt aan de afspraak te houden.

Heeft u nog vragen, neemt u dan contact op met (leidinggevende, afdeling) via telefoonnummer 010...

Hoogachtend,  
Het college van Burgemeester en wethouders,  
namens dezen,

*Onderwerp: Schadeverhaal.*

Geachte heer/mevrouw,

In vervolg op het voorval (datum) stellen wij u via deze brief aansprakelijk voor de schade die door u is toegebracht.

Op grond van Boek 6, artikel 162 van het Burgerlijk Wetboek is iemand die door een onrechtmatige daad een ander schade berokkent, verplicht de schade te vergoeden.

Naar onze mening bent u aansprakelijk voor de schade omdat (reden). Dit wordt tevens bevestigd door (mogelijke getuigen en /of een politierapport).

Op dit moment bestaat de schade uit (geef een zo volledig mogelijke omschrijving). Wij schatten dat de schade nu reeds €(bedrag) bedraagt, maar wij sluiten niet uit dat daar nog meer kosten bijkomen. Ook daarvoor stellen wij u aansprakelijk.

Mocht u behoefte hebben de schade te laten vaststellen door een expert, dan is het mogelijk hier een afspraak voor te maken. Uw voorstel ontvangen wij in dat geval graag schriftelijk.

Wij zullen onze verzekeraar op de hoogte brengen van dit voorval en voor een zo spoedig mogelijke afwikkeling verzoeken wij u hetzelfde te doen.

Heeft u nog vragen, neemt u dan contact op met (leidinggevende, afdeling) via telefoonnummer 010...

Hoogachtend,  
Het college van Burgemeester en wethouders,  
namens dezen,



## Bijlage 4 Agressiekaart

# Wat te doen bij agressie

### Voorkom agressie door:

Treed de burger vriendelijk tegemoet.

Stem af op het 'type' burger.

Geef de burger juiste, volledige en begrijpelijke informatie.

Kom afspraken met de burger na. Hou jezelf aan de huisregels.

### Wat te doen bij agressie:

Laat de burger zijn verhaal doen.

Toon begrip voor de situatie. Luister actief.

Ga niet in discussie. Hou de regie.

Waarschuw de beveiliging en draag de situatie over. Treed terug.

### Wat te doen als de burger je beledigt:

Laat de burger zijn verhaal doen. Toon begrip voor de situatie.

Verzoek de burger of hij wil ophouden. Praat in de ik-vorm.

Verzoek de burger te stoppen met het gedrag en deel daarbij consequenties van gedrag mee.

Voer de meegedeelde consequenties uit. Beëindig het gesprek.

### Wat te doen na agressie:

Meld de gebeurtenis bij je leidinggevende / coördinator. Vertel wat er is gebeurd. Zo concreet mogelijk.

Registreer samen met je leidinggevende / coördinator het incident op het 'registratie' formulier ongewenst gedrag.

Geef het 'registratie' formulier ongewenst gedrag af bij je teammanager.

Evalueer samen met je leidinggevende / coördinator of het voorkomen had kunnen worden.