

Regionale beleidsnota
Aanpak agressie en geweld
Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude en
Servicepunt71

Inhoudsopgave

Voorwoord

1.	Inleiding	4
----	-----------	---

DEEL 1: Beleidsmatige aanpak

2.	Uitgangspunten voor de aanpak van agressie en geweld	5
2.1	Het gezamenlijk doel: onze missie	5
2.2	Definitie van agressie en geweld	5
2.3	Visie op de aanpak van agressie en geweld en normstelling	6
2.4	Uitgangspunten voor beleid	7
2.5	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	8
2.6	Zicht op aard en omvang	13

DEEL 2: Concrete maatregelen

3.	Aanpak van agressie en geweld	14
3.1	Voorkómen	15
3.1.1	Goede relatie tussen overheid en burger	
3.1.2	Goed voorbereid aan het werk	
3.1.3	Gedrags- en huisregels	
3.2	Beperken	18
3.2.1	Een veilige werkomgeving	
3.2.2	Agressieprotocol	
3.3	Afhandelen	21
3.3.1	Opvang en nazorg	
3.3.2	Melden en registreren (GIR)	
3.3.3	Dadergerichte reactie	

Bijlage 1:	Checklist maatregelen aanpak publieksagressie
Bijlage 2:	Instructieschema normstelling
Bijlage 3:	Protocol omgaan met agressie en geweld
Bijlage 4:	Poster huisregels (regionaal)
Bijlage 5:	Het drie-gesprekkenmodel voor opvang en nazorg
Bijlage 6:	Procedure voor dadergerichte reactie
Bijlage 7:	Voorbeeld privacy-protocol GIR
Bijlage 8a:	Voorbeeld protocol cameratoezicht
Bijlage 8b:	Voorbeeld informatiebrief medewerkers

Voorwoord

Agressie en geweld tegen werknemers en bestuurders met een publieke taak heeft de afgelopen jaren al vaak in het nieuws gestaan.

Helaas kunnen ook onze medewerkers en bestuurders tijdens of als gevolg van hun werk te maken krijgen met agressie en geweld. Dit vinden wij onacceptabel. Agressie en geweld zijn erg ingrijpend voor het slachtoffer, familie en de collega's. Bovendien ondermijnt deze vorm van agressie het gezag van de overheid.

Iedereen met een publieke taak moet – gezien zijn maatschappelijk belangrijke taak – zonder beletsel en zonder enige vorm van drang en dwang zijn werk veilig kunnen uitvoeren. *Agressief gedrag tegen onze medewerkers en bestuurders - in welke vorm dan ook - hoort niet bij het werk en wordt niet geaccepteerd. Emotie mag, agressie niet!*

De gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude en Servicepunt71 maken al werk van de aanpak van publieksagressie. Een aantal gemeenten heeft een agressieprotocol en er zijn interventieteams aanwezig.

Waarom dan nu een regionaal beleid? Door een eenduidige lijn te trekken op wat normoverschrijdend gedrag is en wat de consequenties daarvan zijn, vormen we een gezamenlijk front om de veiligheid van onze werknemers en bestuurders zoveel mogelijk te waarborgen. Eenduidigheid van beleid biedt een goede basis voor een daadkrachtige uitvoering! We willen daarbij elkaars best-practices benutten en gezamenlijk de aanpak verder vormgeven en versterken. Dat is het doel dat we met dit regionaal beleid willen bereiken.

Wij willen iedereen oproepen om hieraan mee te werken, want alleen gezamenlijk kunnen we agressie en geweld succesvol aanpakken.

Gemeentesecretarissen gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude
Directeur Servicepunt71

1 INLEIDING

De voorliggende beleidsnota biedt het gemeenschappelijk kader voor een krachtige, eenduidige en uniforme (preventieve) aanpak van agressie en geweld door de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude en Servicepunt71. Binnen dit kader is ruimte voor specifiek maatwerk passend bij de lokale omstandigheden van een organisatie.

De aanpak betreft een integrale aanpak, die zowel gericht is op veroorzakers van agressie als op de ondersteuning van medewerkers, management en bestuurders. Deze aanpak wordt bovendien verbreed door tevens de verbinding te maken met de regierol, die de gemeenten hebben als het gaat om de zorg voor de openbare orde en veiligheid. Door ook hier gezamenlijk met andere werkgevers en organisaties op te trekken zal de aanpak van agressie en geweld nog verder worden afgestemd en versterkt.

Bij het opstellen van de beleidsnota is gebruik gemaakt van de richtlijnen van het landelijke programma Veilige Publieke Taak (VPT) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties¹ en de Arbocatalogus Agressie en Geweld 2.0 Sector Gemeenten van het A+O fonds Gemeenten². De Arbocatalogus Agressie en Geweld biedt gemeenten branche-specifieke handvatten voor de implementatie van de aanpak van agressie en geweld op de werkvloer. Door de implementatie hiervan wordt voldaan aan de doelvoorschriften in de Arbowet.

De beleidsnota is opgebouwd uit twee delen.

Deel 1 beschrijft de beleidsmatige aanpak, die bestaat uit de missie, visie, definitie én de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

In deel 2 worden de concrete maatregelen benoemd, die nodig zijn voor de implementatie van het ontwikkelde beleid. De maatregelen zijn ingedeeld in drie hoofdcategorieën:

- Voorkómen van agressie door preventieve maatregelen
- Beperken van agressie door adequaat te reageren op incidenten
- Afhandelen van incidenten.

In bijlage 1 is een checklist opgenomen, waarmee elke organisatie de aanpak van agressie en geweld kan evalueren en bepalen welke maatregelen aanvullend nog nodig zijn. Een aantal maatregelen is nader uitgewerkt in een (voorbeeld)protocol, procedure of instructie. Deze documenten zijn opgenomen in de bijlagen en kunnen door de afzonderlijke organisaties worden gebruikt om - passend bij de lokale omstandigheden - gelijklopende protocollen, procedures en instructies op te stellen.

Opmerkingen

Deze beleidsnota gaat over agressie en geweld die van buitenaf op de organisatie zijn gericht, i.e. publieksagressie. Voor ongewenst gedrag tussen collega's onderling is ander beleid van toepassing. Waar in deze nota wordt gesproken over "hij" wordt ook "zij" bedoeld.

¹ www.agressievrijwerk.nl is een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Via dit kennisplatform willen zij bestuurders, werkgevers en werknemers informatie en praktische instrumenten bieden om agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak te voorkomen en te beperken.

² <http://www.aeno.nl/arbocatalogus-agressie-en-geweld-2-0>

2 UITGANGSPUNTEN VOOR DE AANPAK VAN AGRESSIE EN GEWELD

Bij het bepalen van het beleid voor een krachtige aanpak van agressie en geweld zijn eenduidigheid en uniformiteit belangrijk. De achterliggende missie en visie zijn hierbij richtinggevend. Voor alle betrokken partijen moet helder zijn waar we als organisaties voor staan en wat we willen bereiken. Onze missie en visie vormen de leidraad voor het bepalen van de organisatienorm (welk gedrag is acceptabel en welk niet) en van de strategie, die kan worden gevolgd bij de aanpak van onacceptabel gedrag en de (na)zorg voor betrokkenen.

Bovendien is het belangrijk dat we allemaal van dezelfde definitie uitgaan.

Deze drie basiselementen worden in onderstaande paragrafen nader toegelicht. Hierna volgt de vertaling ervan naar concrete beleidsuitgangspunten voor de aanpak van agressie en geweld.

2.1 Het gezamenlijk doel: onze missie

Het voorliggende beleid voor de aanpak van agressie en geweld is gebaseerd op de volgende missie:

Missie

Wij willen een organisatie zijn waarin iedereen zich veilig voelt, iedereen veilig en integer kan werken en iedereen vanuit de eigen verantwoordelijkheid een bijdrage levert aan dit gezamenlijke doel.

Deze missie geeft aan dat wordt geïnvesteerd in zowel de objectieve veiligheid (het aantal agressie-incidenten) als de subjectieve veiligheid (het veiligheidsgevoel). Ook geeft de missie aan dat veiligheid niet een zaak is van één partij, bijvoorbeeld de gemeente als werkgever of het management. Het gaat om samenwerking, waarbij iedere partij vanuit de eigen verantwoordelijkheid bijdraagt aan de realisatie van het gezamenlijke doel, te weten een veilige en integere werkomgeving. Daarbij heeft de gemeente ook een verantwoordelijkheid naar de burgers, haar klanten en bezoekers. Ook zij moeten zich veilig kunnen voelen bij het contact met de gemeente.

2.2 Definitie en soorten agressie en geweld

Er zijn verschillende definities van het begrip agressie en geweld. Wij hanteren onderstaande definitie. Hierbij is uitgegaan van de Arbocatalogus Agressie en Geweld van het A+O fonds Gemeenten:

Definitie

Onder 'agressie en geweld' vallen gebeurtenissen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van:

- *(non-)verbaal geweld: uitschelden, gebaren maken, beledigen, discrimineren;*
- *persoonsgerichte bedreiging: bedreigen, intimideren, onder druk zetten;*
- *fysiek geweld: duwen, schoppen, slaan, spugen, wapengebruik, vernieling*

Een kernpunt in deze definitie is dat er een relatie bestaat met het uitoefenen van werk. Dit betekent dat ook voorvallen, waarbij een medewerker buiten het werk wordt lastiggevalen omdat hij bij de gemeenten/Servicepunt71 werkt, tot deze definitie behoren.

Daarnaast is de definitie verbreed van alleen fysieke vormen van agressie en geweld naar ook psychische uitingen, zoals: verbaal en non-verbaal geweld, beledigen, bedreigingen en discriminatie.

2.3 Visie op de aanpak van publieksagressie en normstelling

Voor een goede vertaling van bovenstaande missie en definitie naar concreet beleid is het belangrijk om aanvullend de visie te formuleren, die de organisaties hebben op de aanpak van publieksagressie en normstelling:

<i>Visie en normstelling</i>
<i>Wij voeren onze publieke functie professioneel uit en behandelen onze klanten³ met respect. Van de klanten wordt verwacht dat zij onze medewerkers en bestuurders met dezelfde mate van respect behandelen. Agressief gedrag tegen onze medewerkers en bestuurders - in welke vorm dan ook - hoort niet bij ons werk en wordt niet geaccepteerd. Emotie mag, agressie niet!</i>
<i>Agressie wordt hierbij aangemerkt als:</i> - <i>een probleem van de organisatie en <u>niet</u> van de individuele medewerker of bestuurder;</i> - <i>een mogelijk probleem tussen burger en overheid.</i>

Deze visie gaat uit van de norm, die de organisatie stelt. Niet de persoonlijke, maar deze professionele organisatienorm geeft de grens aan wat wel en niet wordt getolereerd. Medewerkers en bestuurders ervaren zo minder dilemma's in de aanpak. Ze hoeven zich bijvoorbeeld niet meer af te vragen 'of gedrag erg genoeg was om agressie genoemd te worden'. *Agressie in welke vorm dan ook hoort nooit bij het werk.*

Uit deze visie blijkt daarnaast dat de aanleiding tot agressief gedrag geen invloed heeft op de te stellen norm. Aanleidingen kunnen driedig zijn:

- agressie als uiting van frustratie als gevolg van een negatieve ervaring;
- agressie als middel om een doel te bereiken (instrumentele agressie) of
- onbeheerste agressie als gevolg van alcohol, drugs en/ of psychiatrische ziekten.

De aanpak van agressie en geweld wordt wél beïnvloed door de soort agressie waarmee een medewerker wordt geconfronteerd. Het is van belang om hiermee bij de aanpak rekening te houden. Met deze visie wordt het belang onderstreept van professioneel handelen door medewerkers / bestuurders en het onderscheid tussen emotie en agressie. Klanten mogen hun emotie tonen als ze bijvoorbeeld hun beklag willen doen over handhaving van regels of lange wachttijden. Daarmee om kunnen gaan is een belangrijke professionele basisvaardigheid van de medewerkers. Als dit ongenoegen echter gepaard gaat met persoonlijke aanvallen op de medewerker is dit niet meer acceptabel. Dan is het van belang om als professional de regie weten te behouden in het dienstverlenings- of handhavingproces: *'Emotie mag, agressie niet!'*⁴.

³ Hiermee worden burgers, bezoekers en ondernemers bedoeld en niet de gemeenten als klantorganisatie van Servicepunt71

⁴ Deze normstelling is concreet uitgewerkt in een instructieschema (zie bijlage 2)

Het laatste punt in de visie doelt op agressie als onbedoeld gevolg van het beleid van de organisatie. Agressie wordt in die zin aangemerkt als feedbackmechanisme op het gevoerde beleid en niet alleen als een geïsoleerd 'arbo'-probleem'. De aanpak wordt zodoende geen op zichzelf staande 'arbo'-activiteit, maar een onderdeel van het dienstverleningsbeleid van de organisatie.

2.4 Uitgangspunten voor beleid

Bovenstaande missie, visie en definitie kunnen worden vertaald in een aantal concrete uitgangspunten. Deze uitgangspunten vormen de basis voor het beleid en de te treffen maatregelen in het kader van een integrale en effectieve aanpak van agressie en geweld.

Uitgangspunten voor beleid

1. *De preventie en aanpak van agressie is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de keten van bestuur, politiek, management en medewerkers. Voor iedereen geldt hierbij dezelfde norm. Bestuurders en management hebben een belangrijke voorbeeldfunctie in het uitdragen van het beleid en normstelling.*
2. *Medewerkers en bestuurders zijn goed voorbereid op hun functie en voelen zich veilig en door de organisatie gesteund bij de uitoefening ervan.*
3. *De organisatienorm bepaalt eenduidig onze aanpak van publieksagressie.*
4. *We hanteren een preventieve, proactieve en lerende aanpak:*
 - a. *We proberen incidenten te voorkomen in bestuurlijke, dienstverlenende, handhavende en hulpverlenende processen, zowel in bestaande als in nieuwe processen. Hierbij sturen we op een goede relatie tussen overheid en burger.*
 - b. *We passen het 'principe van wederkerigheid' toe. Dit betekent oog hebben voor argumenten en belangen van beide partijen, overheid én burger; oftewel vooraf nadenken over de gevolgen van veranderend overheidsbeleid voor burgers, luisteren naar argumenten en belangen van zowel burgers als overheid, verwachtingen goed managen en passende begeleidende maatregelen nemen.*
 - c. *We leren van incidenten.*
5. *De aanpak van agressie is gebaseerd op feiten (inzicht in aard en omvang van incidenten) en heeft een top down en bottom-up wisselwerking.*
6. *Agressie tegen bestuurders en medewerkers krijgt altijd een vervolg:*
 - a. *We zorgen voor opvang en nazorg van bestuurders en medewerkers na incidenten.*
 - b. *We hanteren een dadergerichte, repressieve aanpak.*
7. *Bij de aanpak van agressie werken we samen met politie, andere gemeenten en organisaties binnen de regio.*

2.5 Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De preventie en aanpak van agressie en geweld is een organisatie-breed vraagstuk en daarmee de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de keten van bestuur, politiek, management en medewerkers. De aanpak van agressie heeft een top down en bottom-up wisselwerking. Het is belangrijk dat binnen deze keten een duidelijke regiehouder is, die tevens een verbindende en voorbeeldfunctie heeft voor de aanpak van agressie zowel binnen de eigen organisatie als naar burgers, ondernemers en andere externe organisaties.

Het is noodzakelijk dat voor iedereen duidelijk is wat in dit kader zijn taak, verantwoordelijkheid en bevoegdheid is. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat bestuurders en management een voorbeeldfunctie hebben in het uitdragen van het beleid en de normstelling. Voorbeeldgedrag door leidinggevendenden bij het reageren op agressie stimuleert een effectieve en eenduidige aanpak door de hele organisatie heen.

2.5.1 Gemeenteraad

De zorg voor de openbare orde en veiligheid is op lokaal niveau een taak van de gemeente.

De aanpak van agressie en geweld (Veilige Publieke Taak; VPT) is een gezamenlijke opdracht voor alle werkgevers met een publieke taak. Dat vraagt om nauwe samenwerking met betrokken ketenpartners met een publieke taak, zoals woningcorporaties, ziekenhuisbesturen, OV-bedrijven, politie, zorgverleners, horeca, schooldirecties etc. Dit kan worden vormgegeven door VPT op te nemen in het integrale veiligheidsplan; als apart thema of geïntegreerd binnen de bestaande veiligheidsvelden.

De gemeenteraad:

- stelt het lokale integrale veiligheidsbeleid (IVP) vast en controleert de uitvoering van het beleid;
- neemt de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers en bestuurders (VPT) op in het IVP;
- draagt ook voor de eigen werksituatie de organisatienorm uit en volgt de vastgestelde aanpak van agressie en geweld.

De werkgeverscommissie:

- stelt het beleidskader vast (inclusief normstelling ten aanzien van de aanpak van agressie en geweld) voor het griffiepersoneel;
- stelt huis- en gedragsregels vast voor het griffiepersoneel;
- draagt ook voor de eigen werksituatie de organisatienorm uit en volgt de vastgestelde aanpak van agressie en geweld.

2.5.2 College van burgemeester en wethouders / Bestuur

Het college van B en W / bestuur:

- stelt het beleidskader vast (inclusief normstelling ten aanzien van de aanpak van agressie en geweld) en is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid;
- stelt vast wie namens het college / bestuur gemandateerd is om sancties⁵ aan veroorzakers van incidenten op te leggen;
- stelt huis- en gedragsregels vast;

⁵ Hiermee worden sancties bedoeld die de gemeenten/Servicepunt71 zelfstandig kunnen opleggen (zie 3.3.3). Strafsancties (in de zin van strafbare feiten bestraffen) kan het college/bestuur niet opleggen. Dat doet de rechter.

- draagt ook voor de eigen werksituatie de organisatienorm uit en volgt de vastgestelde aanpak van agressie en geweld.

De bestuurders treden tevens op als de verbindende schakel tussen politiek en ambtelijke organisatie. Zij zetten het thema op de agenda bij de Raad en zorgen voor het actief bespreken ervan met het management.

2.5.3 Ondernemingsraad (OR)

De OR heeft instemmingsbevoegdheid op regelingen op het gebied van arbeidsomstandigheden (WOR artikel 27.1d), zo ook betreffende de aanpak van agressie en geweld.

2.5.4 Gemeentesecretaris / algemeen directeur

De gemeentesecretaris / algemeen directeur:

- draagt zorg voor de uitwerking, uitvoering en implementatie van het beleid binnen het vastgestelde kader;
- toont voorbeeldgedrag in het reageren op agressief gedrag naar management;
- volgt de voortgang en de effectiviteit van het beleid;
- rapporteert aan het college;
- overlegt en stemt af met de OR.

2.5.5 Leidinggevenden

Algemene taken

De leidinggevende:

- zorgt voor een veilige en prettige werkomgeving;
- vertaalt de beleidskaders naar een agressieprotocol en normstellend kader passend bij de specifieke situatie van het betreffende organisatieonderdeel;
- toont voorbeeldgedrag in het reageren op agressief gedrag naar medewerkers;
- organiseert indien nodig voor een bepaalde locatie aanvullende ondersteuning (veiligheidscoördinator (zie 2.5.8), interventieteam (zie 2.5.9) en/of beveiliging (zie 2.5.10));
- communiceert over en ziet toe op naleving van gemaakte procedures en werkafspraken (protocol);
- evalueert periodiek de bestaande procedures en werkafspraken, stelt deze bij en stemt af met hoger management en bestuur als het beleid bijstelling behoeft;
- signaleert tijdig de behoefte van medewerkers aan training, voorlichting en instructie.

Incidentgerichte taken

De leidinggevende:

- zorgt voor herstel van de veiligheid en voor opvang en nazorg van betrokken medewerker(s);
- voert in overleg met bevoegden dadergerichte maatregelen uit of laat deze uitvoeren;
- doet aangifte / melding bij de politie of laat dit doen en biedt hierbij ondersteuning aan betrokken medewerker;
- zorgt dat meldingen en de te treffen maatregelen worden geregistreerd in GIR (zie 3.3.2);
- bespreekt incidenten na;
- stelt periodieke rapportages uit GIR op of laat dit doen en bepaalt op basis daarvan verbetermaatregelen.

2.5.6 Medewerker

De medewerker:

- houdt zich aan de gedragsregels van de organisatie;
- neemt deel aan training en voorlichtingsbijeenkomsten;
- volgt de procedures en werkafspraken (agressieprotocol);
- zorgt voor de eigen veiligheid en die van collega's;
- is alert op mogelijk risicovolle situaties, anticipeert hierop en maakt er melding van;
- biedt collegiale opvang;
- meldt een agressie- en geweldsincident aan de leidinggevende en registreert dit in GIR (zie 3.3.2);
- overlegt met de leidinggevende over mogelijkheden om aangifte of melding te (laten) doen bij de politie.

2.5.7 Agressiecoördinator/-functionaris

Afhankelijk van de grootte van het risico op publieksagressie dient elke organisatie - conform eerdere cao-afspraken en de Arbowet⁶ - specifiek voor de aanpak van agressie en geweld een coördinator te benoemen. De agressiecoördinator/-functionaris is een leidinggevende of medewerker, die intern binnen de organisatie en extern voor samenwerkingspartners centraal aanspreekpunt is voor de aanpak van publieksagressie. Deze taak kan binnen de reguliere functie als extra taak worden uitgevoerd.

De HRM-adviseur Arbo en Gezondheid (Servicepunt71) adviseert en ondersteunt de agressiecoördinator/-functionaris bij de uitvoering van zijn preventietaak en kan tevens de coördinerende rol (deels) voor de organisatie uitvoeren.

In de Arbocatalogus Agressie en Geweld 2.0 (webdoc 2.1) is een functieprofiel opgenomen voor de agressiecoördinator/-functionaris. Hierbij worden twee functieniveaus onderscheiden:

- een functie met voornamelijk een (beleids)adviserend, procesbewakend en regievoerend karakter;
- een functie met voornamelijk een uitvoerend karakter. In dit profiel ligt de nadruk op ondersteuning bij de praktische uitvoering van het beleid.

Afhankelijk van de omvang van de organisatie en het risico op publieksagressie kunnen deze functies bij één persoon worden belegd of worden verdeeld. Indien ervoor wordt gekozen om deze functies te scheiden, kan hiervoor het volgende onderscheid worden gebruikt:

- beleidsfunctie : agressiecoördinator/-functionaris (zie onderstaand takenoverzicht)
- operationele functie : veiligheidscoördinator (zie 2.5.8)

De agressiecoördinator/-functionaris:

- is intern en extern centraal aanspreekpunt voor de aanpak van agressie en geweld;
- adviseert de algemeen directeur / gemeentesecretaris en het management over het te voeren beleid en de vertaling daarvan naar een protocol en normstellend kader;
- volgt de voortgang en effectiviteit van het beleid en doet voorstellen tot het bijstellen ervan;

⁶ De Arbowet verplicht werkgevers om zich bij hun Arbobeleid te laten ondersteunen door deskundige, eigen werknemers (artikel 13). Deze zogenaamde preventiemedewerkers hebben binnen de organisatie een adviserende en ondersteunende rol bij de aanpak van risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn.

- voert centraal de regie op het gebruik van het registratiesysteem GIR (zie 3.3.2);
- coördineert het sanctiebeleid zodat sancties uniform en eenduidig worden bepaald en opgelegd;
- rapporteert aan de algemeen directeur / gemeentesecretaris over alle incidentmeldingen binnen de organisatie;
- werkt samen met externe samenwerkingspartners, zoals politie, Openbaar Ministerie en andere werkgevers bij de aanpak van agressie.

2.5.8 Veiligheidscoördinator (per gebouw, afdeling, etc.)

Op basis van de gesignaleerde risico's voor een bepaalde locatie kan worden besloten tot het benoemen van een veiligheidscoördinator⁷. De veiligheidscoördinator is voor de betreffende locatie het aanspreekpunt en coördinator van de aanpak van agressie-incidenten. Afhankelijk van het benodigde aantal uren kan deze taak binnen de reguliere functie worden uitgevoerd. De veiligheidscoördinator werkt nauw samen met het management, de agressiecoördinator/-functionaris, de beveiliging, het interventieteam (zie 2.5.9) en met de lokale politie.

Algemene taken

De veiligheidscoördinator:

- is voor de betreffende locatie intern en extern aanspreekpunt voor de aanpak van agressie en geweld;
- werkt mee aan het opstellen en periodiek evalueren van procedures en werkafspraken (protocol) voor de betreffende locatie;
- draagt indien van toepassing zorg voor de bemensing, bereikbaarheid en instructie van het interventieteam en de beveiliging;
- stelt periodieke locatie-/afdelingsgebonden incidentrapportages op;
- draagt zorg dat het alarmeringssysteem functioneert.

Incidentgerichte taken

De veiligheidscoördinator:

- coördineert de interventie tijdens een incident en draagt zorg dat politie en indien nodig andere hulpverlening worden opgeroepen;
- biedt eerste opvang;
- overlegt met leidinggevende, medewerker(s) en agressiecoördinator/-functionaris over de te nemen zorg- en daadmaatregelen naar aanleiding van het incident;
- ondersteunt indien nodig medewerkers bij het registreren van de melding in GIR;
- analyseert het incident en doet verbetervoorstellen.

2.5.9 Interventieteam

Afhankelijk van de omvang van de organisatie en de grootte van het risico op publieksagressie wordt voor bepaalde locaties een interventieteam ingesteld, dat speciaal is opgeleid voor interventie bij agressie-incidenten. Het instellen van een interventieteam vraagt om een selectieproces.

De taak van dit team is om bij een ernstig incident direct extra assistentie te verlenen en door daadkrachtig optreden (verdere) escalatie te voorkomen. Hun verdere rol is afhankelijk van de situatie ter plekke. Ook kunnen zij vanwege hun vakgerichte, inhoudelijke kennis en werkervaring

⁷ Afhankelijk van de omvang van de organisatie en het risico op publieksagressie kan de functie van agressie- en veiligheidscoördinator/-functionaris bij één persoon worden belegd.

worden ingeschakeld om bijstand te bieden bij onduidelijke/vervelende situaties tussen een medewerker en een klant bijvoorbeeld aan de balie of in een spreekkamer. Interventieteamleden zijn oproepbaar via een pieper/mobilfoon en werken volgens rooster. De veiligheidscoördinator coördineert de inzet van dit team.

2.5.10 Beveiliger

Beveiligers worden extern ingehuurd. Over de benodigde inzet op locatie worden op maat afspraken gemaakt. De rol van de beveiligers is primair om agressie te voorkomen en (het gevoel van) veiligheid bij medewerkers en bezoekers te vergroten.

De beveiligers:

- toont zijn aanwezigheid naar klanten en andere bezoekers;
- ziet toe op de toegang van bezoekers en het naleven van huisregels;
- is alert op mogelijke risicovolle situaties en anticipeert hierop;
- intervineert bij incidenten en handelt hierbij binnen zijn bevoegdheid als beveiligers en gemaakte afspraken (protocol);
- neemt deel aan training voor medewerkers op locatie.

2.5.11 Service-eenheid HRM / Service-eenheid Juridische zaken (Servicepunt71)

De service-eenheid HRM adviseert en ondersteunt het management bij het opstellen, implementeren en evalueren van het beleid voor de aanpak van publieksagressie en kan daarbij tevens een coördinerende rol uitvoeren. Deze coördinatie betreft zowel de aanpak binnen een organisatie als ook regionaal.

De service-eenheid HRM voert onderzoek uit (risico-inventarisatie en -evaluatie, incidentanalyse, werkplekonderzoek en andere onderzoeken bijvoorbeeld naar veiligheidsbeleving), adviseert over verbetermaatregelen, organiseert voorlichting en ondersteunt organisaties bij het opzetten en implementeren van het digitale registratiesysteem voor gemeenten GIR (zie 3.3.2).

De service-eenheid Juridische zaken biedt advies en ondersteuning op alle relevante juridische rechtsgebieden. In het kader van de aanpak van publieksagressie betreft dit o.a. advies over lokale verordeningen, (lokale) wet- en regelgeving, bevoegdheden en mandaten, protocollen (bijv. camera- en privacy-protocol), gedrags-/huisregels en dadergerichte acties. Daarnaast zorgt de service-eenheid Juridische zaken voor het beheer van verzekeringen en aansprakelijkheidstellingen, afhandeling van schadeclaims en procesvertegenwoordiging van de klantorganisaties op privaat- / publiekrechtelijk gebied.

2.5.12 Bedrijfsopvangteam

Opvang en nazorg van medewerkers die te maken hebben gehad met een agressie-incident is een belangrijke taak van de leidinggevende. Afhankelijk van de omvang van de organisatie en de grootte van het risico op publieksagressie richten afdelingen met veel publiekscontacten een eigen bedrijfsopvangteam (BOT) in voor de opvang en nazorg. Het opvangteam bestaat vaak uit een aantal leidinggevend en collega's, die daarvoor een speciale training hebben gevolgd.

Het opvangteam heeft als taak de medewerker na een incident op te vangen en de situatie te evalueren. Tijdens deze evaluatie wordt ingeschat welke opvang de medewerker nodig heeft. Opvang kan direct door het opvangteam gebeuren. Daarnaast kan door de direct leidinggevende professionele hulp worden ingeschakeld. In de periode na het incident is het opvangteam alert op het herkennen van signalen van (verstoorde) verwerking van het incident.

2.6 Zicht op aard en omvang

Om een beleid op maat te maken en te evalueren, is inzicht noodzakelijk in de aard en omvang van publieksagressie. Bovendien verplicht de Arbowet tot het inventariseren en evalueren van de risico's op Arbo-gebied (RI&E). Met behulp van de RI&E worden risicovolle werkprocessen, risicomomenten, risicoplaatsen en risicosituaties benoemd. Het is belangrijk om hierbij ook aandacht te besteden aan de veiligheidsbeleving van medewerkers en bestuurders. Daarnaast zijn ook cijfers nodig om nut en noodzaak van de aanpak van agressie te onderbouwen en draagvlak te creëren.

Zo ontstaat een goed beeld van wat er speelt en welke maatregelen nodig zijn om agressie en geweld aan te pakken. Op basis hiervan bepaalt kan de organisatie bepalen welke structuur nodig is en welke rollen moeten worden belegd. Wie welke rol kan uitvoeren, is tevens afhankelijk van de grootte van de organisatie.

Door het A+O fonds Gemeenten is een aantal instrumenten ontwikkeld die hier een bijdrage aan kunnen leveren:

- RI&E agressie en geweld sector gemeenten
- Enquêtemanagers Gemeenten, digitale vragenlijst 'publieksagressie'
- GIR: Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem

De HRM-adviseur Arbo & Gezondheid van Servicepunt71 biedt ondersteuning bij de toepassing van deze instrumenten (zie 2.5.11).

In deel 2 wordt de implementatie van GIR nader toegelicht. De verdere uitwerking van deze instrumenten valt buiten deze beleidsnota.

3 AANPAK VAN AGRESSIE EN GEWELD

Een volgende stap in het beleidsproces is de implementatie van de beleidsuitgangspunten zoals verwoord in deel 1 van deze nota. Aan de hand van drie categorieën wordt in deel 2 beschreven hoe het beleidskader wordt vertaald in concrete maatregelen:

- 3.1 Voorkómen
- 3.2 Beperken
- 3.3 Afhandelen

De scheidslijn tussen deze categorieën is niet scherp; maatregelen kunnen tot meerdere categorieën behoren. Dit maakt voor de uiteindelijke aanpak geen verschil.

Het betreft hier een beschrijving van maatregelen op hoofdlijnen. Afhankelijk van de lokale omstandigheden en bestaande documenten kan het noodzakelijk zijn om onderstaande maatregelen nader uit te werken in protocollen, procedures en instructies. Het streven is om dit zoveel mogelijk regionaal op te pakken met behoud van best-practices en ruimte voor specifiek maatwerk binnen de afzonderlijke organisaties.

Een aantal maatregelen is al nader uitgewerkt in een (voorbeeld)protocol, procedure of instructie. Deze documenten zijn opgenomen in de bijlagen en kunnen door de afzonderlijke organisaties worden gebruikt om - passend bij de lokale omstandigheden - gelijklopende protocollen, procedures en instructies op te stellen.

Daarnaast wordt verwezen naar instrumenten en documenten, die door beroepsverenigingen (VNG, Nederlands Genootschap van Burgemeesters, Wethoudersvereniging, Raadslid.Nu)⁸ en de brancheorganisatie (A+O fonds Gemeenten)⁹ zijn ontwikkeld.

Alle maatregelen zijn opgenomen in een checklist (zie bijlage 1). Met deze checklist kan elke organisatie de huidige aanpak evalueren en bepalen voor welke van de in dit deel 2 beschreven maatregelen verbetering noodzakelijk is.

Opmerking

Indien wordt gesproken over de Arbocatalogus wordt hiermee de Arbocatalogus Agressie en Geweld 2.0 bedoeld, die is ontwikkeld door het A+O fonds Gemeenten⁹. De Arbocatalogus bevat achtergrondinformatie en een groot aantal instrumenten (zogenaamde webdocumenten), die kunnen worden gebruikt bij de implementatie van de aanpak van publieksagressie.

⁸ <http://www.agressievrijwerk.nl/dossiers/p/politieke-ambtsdragers/inhoud/toolkit-veilig-bestuur>

De Toolkit Veilig Bestuur is speciaal ontworpen voor politieke ambtsdragers. De Toolkit bevat diverse instrumenten die kunnen helpen bij de aanpak van agressie en geweld tegen deze doelgroep.

⁹ <http://www.aeno.nl/arbocatalogus-agressie-en-geweld-2-0>

3.1 Voorkómen

Bij de aanpak van agressie en geweld is preventie het meest effectief. De uitgangspunten voor preventie zijn:

- 3.1.1 Een goede relatie tussen overheid en burger
- 3.1.2 Goed voorbereid aan het werk:
 - Goede interne en externe samenwerking
 - Training en instructie van medewerkers en bestuurders
- 3.1.3 Gedrags- en huisregels.

3.1.1 *Goede relatie tussen overheid en burger*

Agressie en geweld kunnen een onbedoeld gevolg zijn van het beleid dat de gemeente heeft ontwikkeld. Bijvoorbeeld het aanpassen van het parkeerbeleid, het veranderen van de procedure voor het aanvragen van een vergunning of lange wachttijden kunnen aanleiding geven tot negatieve reacties bij burgers. Daarmee is niet gezegd dat deze aanpassingen niet moeten worden doorgevoerd of dat burgers hun ongenoegen mogen uiten op een agressieve manier, maar het is wel belangrijk om hier vooraf bij het opstellen van gemeentelijk beleid rekening mee te houden.

De Arbocatalogus (webdoc 1.0) spreekt in dit kader over het toepassen van **het principe van wederkerigheid**. Dit betekent oog hebben voor argumenten en belangen van beide partijen, overheid én burger. Een pro-actieve benadering met vooraf nadenken over de gevolgen van veranderend overheidsbeleid voor burgers, luisteren naar argumenten en belangen van zowel burgers als overheid, verwachtingen goed managen en passende begeleidende maatregelen nemen kunnen normoverschrijdend gedrag verminderen en mogelijk voorkomen. Bovendien vragen de decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten en het stimuleren van burgerparticipatie om dialoog en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Het is belangrijk om intern goed te communiceren over veranderingen of gemeentelijke acties, zodat ook de collega's aan de balie en telefoon goed op de hoogte en voorbereid zijn om in te kunnen spelen op mogelijk negatieve emoties van burgers.

Het principe van wederkerigheid dient ook te worden toegepast op het evalueren van agressie-incidenten. Door niet alleen naar de 'dader' te kijken, maar ook oog te hebben voor het aandeel van de eigen organisatie bij een conflict, kunnen we leren van incidenten en herhaling voorkomen. Het registratiesysteem GIR is hier een goed instrument voor (zie 3.3.2).

Daarnaast is het belangrijk om ook in de fysieke omgeving rekening te houden met factoren die frustratie en irritatie bij bezoekers kunnen oproepen, zoals slechte bereikbaarheid, beperkte verlichting rondom het gebouw, onduidelijke bewegwijzering etc..

3.1.2 *Goed voorbereid aan het werk*

Een goede voorbereiding betekent zorgen voor:

- 3.1.2.1 Goede interne en externe samenwerking
- 3.1.2.1 Training en instructie van medewerkers, leidinggevenden en bestuurders.

3.1.2.1 Goede interne en externe samenwerking

De aanpak van agressie heeft een top down en bottom-up wisselwerking. Een goede samenwerking tussen collega's, organisatieonderdelen, management en bestuur is essentieel om veilig te kunnen werken. Als bijvoorbeeld de communicatie niet goed loopt, kunnen misverstanden, problemen en irritatie ontstaan, hetgeen negatief kan doorwerken in het contact met de burger. Als teams daarentegen goed samenwerken, collega's elkaar steunen en draagvlak bestaat op alle niveaus binnen de organisatie voor een gezamenlijke aanpak, neemt het gevoel van veiligheid toe. Het is belangrijk dat iedereen goed op de hoogte is van wat er speelt, wat er van hem wordt verwacht, wat de regels en werkafspraken zijn en of bijstelling daarvan nodig is. Bestuurders en management hebben hierbij een belangrijke rol: zij hebben een voorbeeldfunctie in het uitdragen van het beleid en de normstelling. Daarnaast is het belangrijk dat, als blijkt dat beleid en werkafspraken bijstelling behoeven, leidinggevend openstaan voor signalen, deze oppakken en door communiceren naar hoger management en bestuur.

Het is tevens nodig om bij de aanpak van publieksagressie samen te werken en af te stemmen met zogenaamde externe ketenpartners. Met ketenpartners worden die organisaties bedoeld die met dezelfde personen of groepen van personen te maken hebben. Het doel van ketensamenwerking is door een integrale aanpak de effectiviteit van de inzet, zorg, begeleiding en ondersteuning te vergroten. Voorbeelden van ketenpartners zijn politie, brandweer, veiligheidshuizen, zorginstellingen, jeugdzorg e.d.. maar ook de gemeenten in de regio. Door periodiek overleg kunnen deze instanties elkaar op de hoogte houden van ontwikkelingen of (dreigende) problemen rondom risicogroepen of bepaalde personen en afspraken maken betreffende de dienstverlening. Uitwisseling van persoonsgegevens is echter alleen toegestaan indien is voldaan aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. In grote lijnen komt het erop neer dat deze gegevens alleen mogen worden uitgewisseld tussen organisaties indien sprake is van een formeel samenwerkingsverband en/of als dat verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld ('need-to-know' en niet 'nice-to-know') en de gegevensuitwisseling goed is beveiligd. De Autoriteit Persoonsgegevens benadrukt dat een organisatie altijd terughoudend moet zijn bij het uitwisselen van gegevens. Het A+O fonds Gemeenten ontwikkelt mogelijk een document, dat als richtlijn kan worden gebruikt door gemeenten hoe in deze te kunnen handelen. Er is nog veel onduidelijk; zodra er meer bekend is, zal hier binnen de regio gevolg aan worden gegeven.

3.1.2.2 Training en instructie van medewerkers, leidinggevend en bestuurders

Training en instructie zijn belangrijke randvoorwaarden van de integrale aanpak van agressie en geweld. Iedereen moet op de hoogte zijn van wat er van hem wordt verwacht en wat te doen wanneer er sprake is van normoverschrijdend gedrag. Dit laatste moet worden uitgewerkt in een agressieprotocol (zie 3.2.2),

Daarnaast moet iedere medewerker, leidinggevende en bestuurder, die te maken kan krijgen met publieksagressie, deelnemen aan training op het gebied van agressie en geweld. Training gaat namelijk verder dan alleen een instructie hoe te handelen volgens het agressieprotocol. Het gaat hierbij om een leerproces en ontwikkeling van vaardigheden.

Voorkomen moet echter worden dat trainingen routinematig worden ingezet en herhaald vanuit de visie dat het probleem van publieksagressie vooral een vaardigheidsprobleem van individuele medewerkers en bestuurders is. Deze visie is achterhaald en past niet bij onze visie, waarin agressie wordt aangemerkt als een probleem van de organisatie en niet van de individuele medewerker of bestuurder (zie 2.3). De focus van de training moet liggen op het voorkomen van agressie en op het adequaat leren reageren op agressie en geweld, waarbij de professional de regie houdt in het dienstverlenings- en handavingsproces. Ook is het belangrijk om aandacht te besteden aan opvang en nazorg. De trainingsinhoud moet zijn afgestemd op de actuele leerdoelen van de deelnemers ('training-op-maat').

Er is een groot aanbod aan trainingsbureaus op het gebied van agressie en geweld. Op Agressiewerkvrij.nl¹⁰ is een overzicht opgenomen van trainingsbureaus op het gebied van agressie en geweld. Voor de bestuurders zijn door de verschillende beroepsverenigingen specifieke trainingen ontwikkeld en worden intervisie en interactieve sessies georganiseerd; zie hiervoor tevens Agressiewerkvrij.nl.

In het programma van Academie71 van Servicepunt71 is een basistraining opgenomen over omgaan met agressie en geweld. De service-eenheid HRM adviseert over het organiseren van (vervolg)trainingen op maat.

3.1.3 Gedrags- en huisregels

Het startpunt van beleid voor de aanpak van agressie is de kwaliteit van de publieke dienstverlening. Die wordt bepaald door de manier waarop het dienstverleningsproces is ingericht. Goede dienstverlening is efficiënt en effectief georganiseerd, en wordt gekenmerkt door deskundige en professionele bejegening door medewerkers.

Gedragsregels voor ambtenaren en bestuurders geven enerzijds duidelijkheid over de verwachtingen die de gemeente heeft van haar ambtenaren, maar geven anderzijds burgers ook duidelijkheid over welke dienstverlening zij mogen verwachten van de ambtenaar en de gemeente. In de gedragscodes hebben de gemeenten en Servicepunt71 formeel vastgelegd welk gedrag van bestuurders en ambtenaren wordt verwacht. De gedragscodes zijn voor iedere burger toegankelijk. Ook op de websites kunnen burgers lezen welke dienstverlening zij kunnen verwachten¹¹.

Naast gedragsregels voor medewerkers en bestuurders is het nodig dat de organisatie duidelijke huisregels¹² opstelt voor burgers en klanten. Deze huisregels gelden in de gemeentelijke gebouwen, maar zijn ook van toepassing bij contacten tussen medewerkers en burgers buiten de gebouwen van de gemeente.

Huisregels bieden houvast bij lastige situaties. Ze moeten voorkomen dat medewerkers met burgers in discussie moeten gaan over wat wel of wat niet geoorloofd is. Bovendien kan bij overtreding van de huisregels een sanctie worden opgelegd (zie bijlage 6).

Huisregels moeten kenbaar worden gemaakt op de website van de betreffende organisatie en duidelijk zichtbaar worden opgehangen bij de ingang van het gebouw(en); zie bijlage 4 voor een regionaal opgestelde voorbeeld-poster.

¹⁰ www.agressievrijwerk.nl is een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Via dit kennisplatform willen zij bestuurders, werkgevers en werknemers informatie en praktische instrumenten bieden om agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak te voorkomen en te beperken.

¹¹ Indien gewenst kan aanvullend een servicecode met vastgelegde en meetbare servicenormen worden opgesteld. Zie Arbocatalogus (webdoc 6.1) voor een voorbeeld servicecode

¹² Voor voorbeeld huisregels: zie bijlage 4 (poster), www.leiden.nl/huisregels en Arbocatalogus (webdoc 6.1)

3.2 Beperken

Beperken richt zich op het zo min mogelijk voordoen van agressie- en geweldsincidenten en/of het beperken van de gevolgen ervan. Als er sprake is van (dreigend) normoverschrijdend gedrag, is het belangrijk dat de veiligheid voor betrokkenen en omstanders door adequaat, de-escalerend optreden zo snel mogelijk wordt hersteld. De randvoorwaarden hiervoor zijn:

- 3.2.1 Een veilige werkomgeving;
- 3.2.2 De aanwezigheid van een agressieprotocol.

3.2.1 Een veilige werkomgeving

Een veilige fysieke werkomgeving verkleint enerzijds de kans te maken te krijgen met agressie en geweld, anderzijds kan het de gevolgen van een incident beperken.

Hierbij kan een onderscheid worden gemaakt in:

- de omgeving van het gebouw (voetpaden, straat, fietsenstalling, parkeerterrein, begroeiing);
- de toegang tot het gebouw (personeelsingang, publieke ingang, receptie);
- de inrichting van het gebouw (personeelsruimten, spreekkamers, vergaderruimtes, publieke ruimte, vluchtwegen);
- technische voorzieningen (inbraakbeveiliging, cameratoezicht, verlichting e.d.).

Belangrijke veiligheidsaspecten zijn goed zicht op alle delen van het gebouw en op aanwezigheid van mensen, overzichtelijke inrichting, goede verlichting, alarmeringsmogelijkheden e.d.¹³

Daarnaast moet ook aandacht worden besteed aan de veiligheid tijdens externe bijeenkomsten voor bewoners en bedrijven én specifiek aan de veiligheid van medewerkers, die in de openbare ruimte werken of op huisbezoek gaan en aan contact via sociale media (zie 3.2.1.2).

De HRM-adviseur Arbo & Gezondheid (Servicepunt71) adviseert organisaties over de veiligheid van de werkomgeving (zie 2.5.11 en 2.6).

3.2.1.1 Cameratoezicht

Aanvullend aan alle maatregelen kan worden besloten tot cameratoezicht. Dit is echter alleen toegestaan als aan de door de De Wet Bescherming Persoonsgegevens gestelde voorwaarden is voldaan. Allereerst moet het cameratoezicht onderdeel zijn van een totaalpakket aan maatregelen. Daarnaast moet er een gerechtvaardigd belang zijn voor het hebben van cameratoezicht. In geval van de aanpak van publieksagressie kan dat bijvoorbeeld zijn het beschermen van werknemers en bezoekers. Het cameratoezicht mag echter geen onevenredige inbreuk doen op de privacy van deze werknemers en bezoekers. Voorrang moet worden gegeven aan maatregelen die minder inbreuk doen op de privacy. Het opstellen van een cameraprotocol is verplicht. In dit protocol staan de regels voor integer gebruik van de camera's en de bescherming van de privacy van bezoekers en werknemers. De ondernemingsraad moet instemmen met dit protocol. Zie bijlage 8a voor een voorbeeld cameraprotocol en bijlage 8b voor een informatiebrief voor medewerkers.

3.2.1.2 Veiligheid tijdens huisbezoek, in de openbare ruimte en de privé-situatie

Publieksagressie kan zich niet alleen voordoen in de gemeentelijke gebouwen, maar ook in de openbare ruimte, bij klanten thuis en zelfs in de privésituatie en via sociale media (zie 3.2.1.3). Medewerkers en bestuurders moeten zich ook in dergelijke situaties veilig en gesteund voelen door de organisatie en zich bewust zijn van de normstelling. De aanpak van agressie in deze situaties komt grotendeels overeen met de aanpak zoals beschreven in dit hoofdstuk. Op onderdelen zullen

¹³ In de Arbocatalogus (webdoc 6.3 t/m 6.9) is een aantal checklists opgenomen, waarmee kan worden getoetst of de veiligheid voldoende is gewaarborgd en waar verbetering mogelijk is. De HRM-adviseur Arbo & Gezondheid (Servicepunt71) biedt organisaties hierbij advies en ondersteuning.

werkafspraken en dadergerichte acties op maat noodzakelijk zijn. Deze moeten worden opgenomen in het agressieprotocol (zie 3.2.2) of specifieke instructie, zoals de instructie veilig op huisbezoek. In deze instructie is opgenomen dat voorafgaand aan het huisbezoek een inschatting wordt gemaakt van het agressierisico (de risicotaxatie) en dat op basis daarvan voorzorgsmaatregelen worden getroffen. Besloten kan worden om risicogesprekken niet bij iemand thuis maar bijvoorbeeld op kantoor, politiebureau of veiligheidshuis te voeren. Meer informatie over de risicotaxatie, te treffen voorzorgsmaatregelen en hoe te handelen bij escalatie is te vinden in de Arbocatalogus¹⁴. De instructie Veilig op huisbezoek wordt regionaal uitgewerkt.

Voor de regelgeving en procedures op het gebied van persoonsbeveiliging wordt verwezen naar het door de overheid vastgestelde Stelsel bewaken en beveiligen. Afhankelijk van de mate van kwetsbaarheid kunnen er aanvullende preventieve maatregelen worden getroffen in de privésituatie.

3.2.1.3 Agressie en geweld via sociale media

Sociale media zijn een onderdeel geworden van de samenleving. Het is een steeds belangrijker middel voor contact met burgers en klanten. Vanwege de opkomst van sociale media verplaatst een deel van de agressie tegen medewerkers en bestuurders zich daar naar toe. Dit is niet te voorkomen; communicatie via sociale media is niet uit te bannen, noch agressie en geweld via sociale media. Dit betekent niet dat deze 'digitale' agressie moet worden geaccepteerd. De normstelling, die geldt voor 'niet-digitale' agressie, is onverminderd ook van toepassing op 'digitale' agressie. Bewustwording van deze normstelling bij medewerkers en bestuurders is van cruciaal belang bij de aanpak van deze vorm van agressie.

De aanpak van beide vormen van agressie komt grotendeels overeen, zoals beschreven in dit hoofdstuk 3. Er zijn echter ook onderscheidende kenmerken, die aandacht behoeven. Agressie via sociale media:

- kan anoniem plaatsvinden;
- is overal mogelijk, niet aan (fysieke) ruimte gebonden;
- is buitengewoon snel;
- kent een groot publiek;
- kan de grens tussen werk en privé overschrijden.

De impact van agressie via sociale media kan hierdoor erg groot zijn, in het bijzonder voor medewerkers en bestuurders persoonlijk.

Aanvullend aan de algemene maatregelen om agressie te voorkomen (zie 3.1), is het belangrijk dat specifiek het gebruik van sociale media wordt besproken binnen de organisatie. Hierbij gaat het enerzijds om duidelijk te maken wat je als organisatie wil communiceren via sociale media en anderzijds hoe medewerkers en bestuurders zelf veilig gebruik kunnen maken van sociale media. Het verdient aanbeveling om dit schriftelijk vast te leggen¹⁵. Ook in de huis- en gedragsregels (zie 3.1.3) kan worden opgenomen dat agressie en geweld via sociale media niet worden getolereerd.

Een andere voorwaarde voor het beperken van (de gevolgen van) agressie en geweld via sociale media is dat het snel wordt gesignaleerd en gemeld. Medewerkers en bestuurders hebben een signaalfunctie, maar ook de organisatie zelf speelt hierbij een rol. Er zijn verschillende tools beschikbaar, waarmee een organisatie berichten over een gekozen onderwerp zelf snel kan signaleren¹⁶. Ook hier geldt weer het belang van bewustwording en normstelling!

Hoe vervolgens wordt gereageerd op de agressieve uitingen kan per incident verschillen. Daarom is het belangrijk dat eerst de situatie en de context in overleg met betrokken bestuurders,

¹⁴ Checklist 'Veilig op huisbezoek', Arbocatalogus (webdoc 6.11)

¹⁵ Op intranet van de gemeente Leiden is een pagina over sociale media aangemaakt; hierop ook de link naar de richtlijnen in 'Sociale media en de gemeente Leiden'

¹⁶ Zie dossier Sociale media op www.infopuntveiligheid.nl

leidinggevers en medewerkers goed worden beoordeeld. Voorkomen moet worden dat de agressie voortduurt en zich mogelijk zelfs uitbreidt.

Voor meer specifieke informatie over de aanpak van agressie en geweld via sociale media wordt verwezen naar de handelingsinstructie in de Arbocatalogus en het webdossier van het expertisecentrum VPT¹⁷.

In dit webdossier is tevens een tabel opgenomen wanneer welk gedrag via sociale media strafbaar is.

3.2.2 Agressieprotocol

In het agressieprotocol worden de visie en organisatienorm (zie 2.3) vertaald in concrete werkafspraken. Hierbij kan elke categorie maatregelen uit dit hoofdstuk 3 aan de orde komen.

Er is geen eenduidig criterium waar een agressieprotocol aan moet voldoen. Er zijn veel voorbeelden beschikbaar van beknopte en uitgebreide protocollen. Het hoofddoel van het protocol is duidelijkheid bieden, zodat alle betrokken partijen precies weten **wie wat wanneer moet doen** voor, tijdens en na een (dreigend) agressie-incident¹⁸.

Aan de hand van de schema's in bijlage 2 en 3 kan het agressieprotocol per organisatie(-onderdeel) op maat worden opgesteld:

- In bijlage 2 is de normstelling aan de hand van het stoplichtmodel nader uitgewerkt in een instructieschema. In dit instructieschema wordt de grens tussen emotie en agressie ('*Emotie mag, agressie niet!*') stap voor stap in concrete handelingen uitgewerkt.
- Bijlage 3 bevat het eigenlijke protocol, dat per soort agressie aangeeft wie welke reactie moet uitvoeren. Dit protocol kan op maat worden aangepast aan de lokale situatie binnen de eigen organisatie en indien gewenst verder worden uitgebreid met de instructies en voorbeelden uit deze beleidsnota (zie hoofdstuk 3 en bijlagen).

NB De werkafspraken kunnen per functiegroep en locatie verschillen. Daarom is het noodzakelijk om altijd na te gaan of een protocol (nog) passend en herkenbaar is voor de betrokken partijen en dit regelmatig met hen te evalueren.

Opmerking

Voor burgemeesters is een landelijk geweldsprotocol ontwikkeld¹⁹. Dit protocol richt zich primair op burgemeesters. Daarnaast kan het worden gehanteerd in geval van (gevolgen van) agressie en geweld tegen mensen die dicht bij de bedreigde burgemeester staan, zoals gezins- en familieleden, naaste medewerkers, wethouders en raadsleden.

¹⁷ Webdossier Sociale media op www.agressiewerkvrij.nl en handelingsinstructie in Arbocatalogus (webdoc 7.7)

¹⁸ Zie bijlage 2 en 3; In de Arbocatalogus zijn normstellende kaders opgenomen (webdoc 1.4). Teams kunnen met behulp van deze kaders de integrale aanpak van publieksagressie binnen hun team op een participatieve wijze vormgeven en vastleggen in een teamprotocol.

¹⁹ <http://www.agressievrijwerk.nl/dossiers/p/politieke-amtsdragers/inhoud/toolkit-veilig-bestuur>

3.3 Afhandelen

De aanpak van agressie en geweld stopt niet na het incident. Om de gevolgen te beperken, te kunnen leren van hetgeen is gebeurd en om herhaling te voorkomen is een aantal maatregelen noodzakelijk:

- 3.3.1 Opvang en nazorg
- 3.3.2 Melden en registreren (GIR)
- 3.3.3 Dadergerichte reactie

3.3.1 Opvang en nazorg

Direct na het incident gaat het er om de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan de betrokkene(n). Zowel de eerste opvang direct na een agressie-incident, als de zorg in de periode erna, is een belangrijke voorwaarde voor herstel. Dit is een belangrijke taak van de leidinggevende, eventueel met ondersteuning van een bedrijfsopvangteam (zie 2.5).

Steun van collega's draagt in positieve zin bij aan een goede verwerking van de gebeurtenis. Bovendien laat het blijken dat collega's er op moeilijke momenten voor elkaar zijn. Dit maakt het team weerbaarder en leidt tot betere samenwerking. Het regelmatig op het werkoverleg agenderen van de aanpak van agressie en het bespreekbaar maken van ervaringen draagt bij aan deze collegiale ondersteuning.

Uitgangspunt is dat er na een incident gedurende een aantal weken/maanden aandacht wordt besteed aan het herstel van de betrokken medewerker/bestuurder en dat er - afhankelijk van de behoefte en het verloop van de verwerking - meerdere nazorggesprekken worden gevoerd. Hiervoor wordt het zogenaamde drie-gesprekkenmodel toegepast (zie bijlage 5).

Het natuurlijke psychische herstel vraagt ongeveer één tot zes weken. Daarna kan iemand weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. Is dit toch niet het geval, dan is het zinvol om professionele hulp in te schakelen.

In de Arbocatalogus zijn twee documenten opgenomen (webdoc 8.1 Opvang en nazorg en 8.2 Verwerken van negatieve gebeurtenissen) met inhoudelijke informatie, tips en handvatten, die belangrijk zijn voor het uitvoeren van goede opvang en nazorg. Het is aan te bevelen dat leidinggevend en andere collega's, die betrokken zijn bij de opvang en nazorg, kennis hebben genomen van deze informatie. Op basis hiervan kunnen aanvullende afspraken worden gemaakt over de uitvoering van de opvang en nazorg.

Het is belangrijk om ook te denken aan de andere aanwezige medewerkers, die te maken hebben gehad met het incident. Ook het getuige zijn van een heftig incident kan veel impact hebben. Daarnaast kunnen bezoekers ongewild getuige of zelfs ook slachtoffer zijn van een agressie-incident. Ook hier moet aandacht voor zijn.

In opdracht van het Ministerie van BZK is de Vertrouwenslijn opgericht. Deze is opgericht om bestuurders en politici, die worden geconfronteerd met dreiging, intimidatie en ander agressief gedrag, bij te staan en te adviseren.

3.3.2 Melden en registreren (GIR)

Melden en registreren van agressie-incidenten is om verschillende redenen noodzakelijk. Ten eerste is het een startsignaal voor de eerste opvang en nazorg van de betrokken personen en de dadergerichte afhandeling van het incident. Ten tweede ontstaat door registratie informatie over de

aard van de problematiek, zodat (preventief) beleid en protocollen hier beter op kunnen worden aangepast en evaluatie mogelijk is.

Registratie speelt ook een belangrijke rol bij bewustwording in teams. Nabespreken van gemelde incidenten en het bespreken van dilemma's bij het melden, helpt bij het bespreekbaar maken en concretiseren van de normstelling.

Het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) is een specifiek voor gemeenten ontwikkeld agressie-registratiesysteem. Het GIR is een internetapplicatie, die kosteloos beschikbaar is voor gemeenten en op maat kan worden ingericht. Iedere medewerker en bestuurder kan via dit systeem een melding doen van normoverschrijdend gedrag. Daarnaast worden per incident de te treffen zorg- en dadermaatregelen geregistreerd. Het systeem is gebruikersvriendelijk en geeft bovendien de mogelijkheid om anonieme rapportages en managementinformatie uit te draaien. Door de registratie van incidenten en bijbehorende maatregelen en sancties kunnen organisaties meer inzicht en grip krijgen op de preventie, aanpak en nazorg bij agressie en geweld tegen medewerkers.

Binnen GIR bestaat de mogelijkheid om (onder voorwaarden) ook veroorzakergegevens te registreren en binnen de organisatie te delen ('zwarte lijst'). Deze voorwaarden betreffen het beschermen van persoonsgegevens. Door aanmelding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en het opstellen van een privacy-protocol (zie bijlage 7) wordt aan deze voorwaarden voldaan. De Ondernemingsraad heeft instemmingsrecht in deze.

Gegevensuitwisseling tussen gemeenten is vooralsnog niet toegestaan. Het A+O fonds Gemeenten ontwikkelt mogelijk een document, dat als richtlijn kan worden gebruikt door gemeenten hoe in deze te kunnen handelen. Er is nog veel onduidelijk; zodra er meer bekend is, zal hier binnen de regio gevolg aan worden gegeven (zie ook 3.1.2.1).

Sinds kort bestaat ook de mogelijkheid om in GIR een aangifte bij de politie met behulp van het Politie Informatie Formulier adequaat voor te bereiden.

Het A+O fonds Gemeenten sluit met gebruikers van het GIR een licentieovereenkomst af en biedt trainingen aan. Servicepunt71 (service-eenheid HRM) adviseert en ondersteunt de organisaties bij de inrichting en implementatie van GIR.

3.3.3 Dadergerichte reactie

Agressie en geweld tegen medewerkers en bestuurders is alleen te keren met een adequate reactie. Het negeren van, of toegeven aan agressie en geweld leidt tot aantasting van het gezag van individuele medewerkers / bestuurders en van de gemeentelijke organisatie. Dergelijke incidenten leiden ook tot krenking van het rechtsgevoel van de medewerker / bestuurder en onbegrip over het gedrag van de burger. Bovendien leidt het gedogen van wangedrag tot herhaling en imitatie. Reageren is daarom heel belangrijk. De wijze waarop de gemeente als organisatie reageert, is uiteraard altijd afhankelijk van de aard van het incident.

Naast het stoppen van het agressieve gedrag, het verwijderen van de agressor en registratie is het essentieel dat er binnen 24 - 48 uur een reactie volgt naar de dader. Daarnaast kan de gemeente achteraf sancties opleggen. Om redenen van eenduidigheid en borging is het belangrijk dat de afspraken hierover per organisatie worden vastgelegd door middel van de procedure voor dadergerichte reactie (zie bijlage 6). Deze procedure beschrijft hoe wordt bepaald welke dadergerichte reactie passend is bij de verschillende vormen van agressie en wie bevoegd functionaris is.

Maatregelen en sancties, die kunnen worden getroffen, zijn:

- ordegesprek (ook wel herstelgesprek);
- waarschuwingsbrief;
- tijdelijk ontszeggen van de toegang tot gemeentelijke gebouwen;
- tijdelijk opleggen van een contactverbod;
- tijdelijk staken van dienstverlening (time-out);
- melding/aangifte doen;
- schade verhalen.

De bevoegdheid tot het opleggen van sancties is voorbehouden aan het college van B en W / bestuur. De feitelijke uitwerking hiervan in machtigingen en mandaten naar andere personen binnen de organisatie wordt op lokaal niveau door de afzonderlijke organisatie vastgelegd middels de mandaatregeling. Het is van belang om wijzigingen in overleg met de service-eenheid Juridische zaken (Servicepunt71) nader uit te werken.

De wet biedt ruimte om dienstverlening te staken. Echter, dit soort sanctie dient per soort publieke taak, intern qua procedure en juridisch kader, goed te worden uitgewerkt. Het is belangrijk om de service-eenheid Juridische Zaken ook hierbij te betrekken.

NB In GIR kunnen de opgelegde sancties op persoonsniveau worden geregistreerd. Hiervoor is een melding aan het CBP noodzakelijk (zie 3.3.2).

Bijlage 1: Checklist maatregelen aanpak publieksagressie

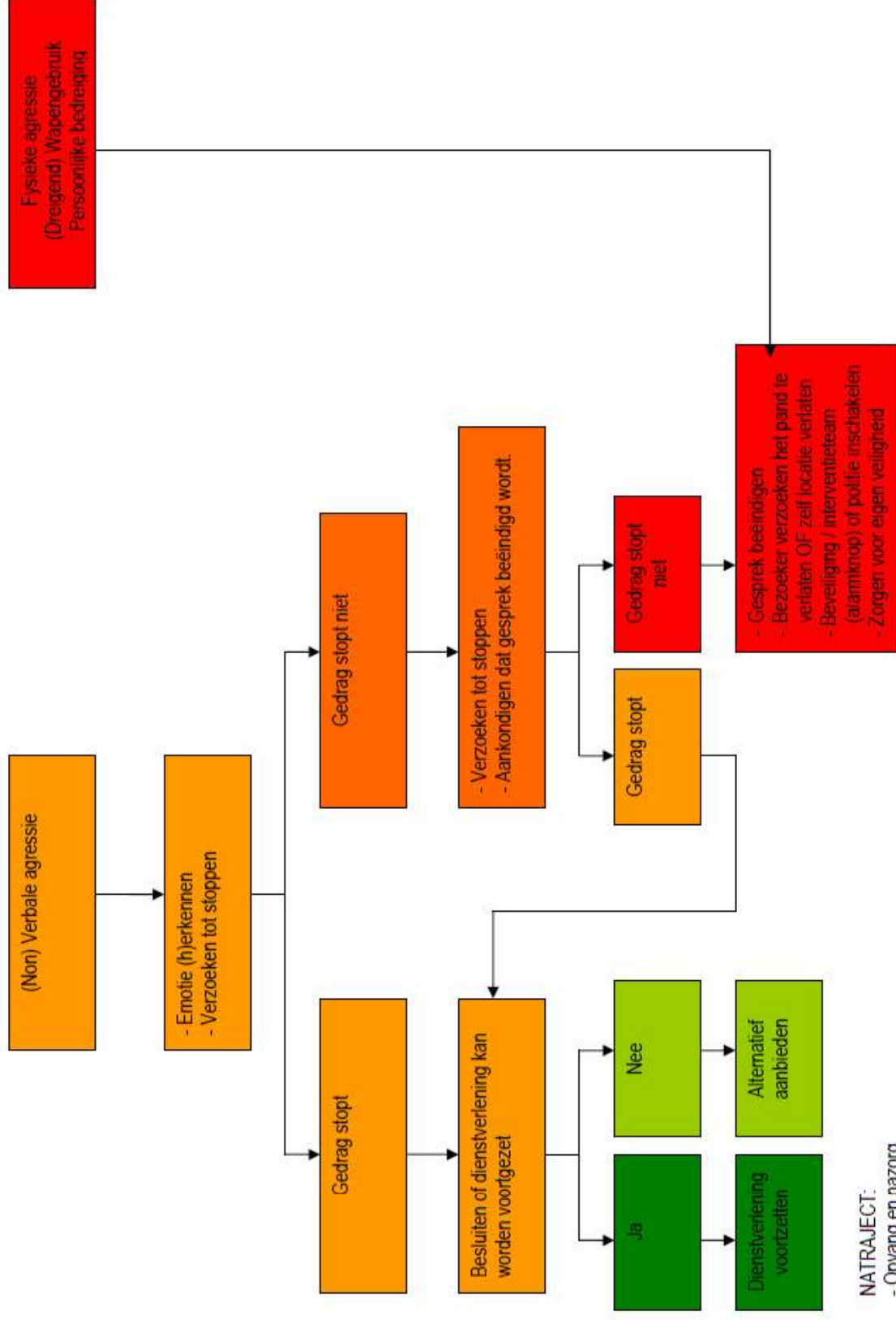
Maatregel	Toelichting	Maatregel wordt uitgevoerd en voldoet	Maatregel wordt uitgevoerd maar behoeft bijstelling	Maatregel implementeren	NVT
Zicht op aard en omvang					
RI&E	2.6				
Opstellen GIR rapportages	3.3.2				
Voorkomen					
Toepassen principe van wederkerigheid	3.1.1				
Evalueren interne samenwerking	3.1.2				
Evalueren externe samenwerking	3.1.2				
Aanpak publieksagressie in IVP	2.5.1				
Training en instructie	3.1.2 Bijlagen 2 & 3				
Gedragsregels	3.1.3				
Huisregels	3.1.3 Bijlage 4				
Beperken					
Veilige fysieke werkomgeving	3.2.1				
Veilige omgeving rondom het gebouw	3.2.1				
Cameratoezicht / protocol	3.2.1.1 Bijlage 8a & 8b				
Instructie veilig op huisbezoek	3.2.1.2				
Procedure persoonsbeveiliging	3.2.1.2				
Instructie sociale media	3.2.1.3				
Agressieprotocol Werkinstructie	3.2.2 Bijlagen 2 & 3				
Afhandelen					
Procedure opvang en nazorg	3.3.1 Bijlage 5				
Melden en registreren in GIR	3.3.2				
Melding CBP / Privacy-protocol GIR	3.3.2 Bijlage 7				
Procedure dadergerichte reactie	3.3.3 Bijlage 6				
Procedure aangifte / melding doen bij politie	Bijlage 6				
Procedure schadeverhaal	Bijlage 6				
Agressie-/ongevallen-verzekering	Bijlage 6				

Bijlage 2: Instructieschema normstelling

Werkinstructie bij agressie incidenten – voor medewerkers afdeling X

!! Informeer altijd vooraf collega's, interventieteam, beveiliging en/of receptie over te verwachten lastige bezoeker(s) !!

!! Zorg voor een veilige werksituatie en voor indien nodig gesprekken met z'n 2-en !!



NATRAJECT:

- Opvang en nazorg
- Leidinggevende informeren
- Melding registreren in GIR
- Sanctie voor dader bepalen
- Indien van toepassing melding of aangifte bij politie doen

Bijlage 3: Protocol omgaan met agressie en geweld

Protocol omgaan met agressie en geweld

Verbale agressie aan de telefoon

Gedrag klant (<i>Verbale agressie aan de telefoon</i>)	Reactie medewerker	Reactie beveiliging / interventieteam	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Verbale agressie aan de telefoon: - schelden, schreeuwen - verbale vormen van intimidatie en discriminatie	Medewerker vermijdt (indien mogelijk) strijd over het agressieve gedrag. Gaat het gedrag door dan benoemt de medewerker het agressieve gedrag van de klant en geeft aan dat dit een gesprek onmogelijk maakt. De klant wordt verzocht c.q. opgedragen het ongewenste gedrag te beëindigen.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Verbale agressie stopt	De dienstverlening wordt voortgezet.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Verbale agressie stopt niet	De klant wordt verzocht c.q. opgedragen het ongewenste gedrag te beëindigen. In tweede instantie wordt aangegeven dat als de agressie niet stopt het gesprek zal worden beëindigd. Indien dit niet leidt tot het gewenste gedrag beëindigt de medewerker het gesprek.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Gedrag klant (Verbale agressie aan de telefoon)	Reactie medewerker	Reactie beveiliging / interventieteam	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Natraject	Medewerker registreert het incident in GIR.	n.v.t.	Opvang en nazorg medewerker (zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 24 uur). Zorg-/dadermaatregel(en) bespreken met medewerker. Afstemming met agressiecoördinator / bevoegd manager over passende dadermaatregel conform procedure voor dadergerichte reactie. Leidinggevende registreert maatregel(en) in GIR.	Uitvoering dadermaatregel conform procedure voor dadergerichte reactie en mandaat (zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur).

Verbale agressie

Gedrag klant (Verbale agressie)	Reactie medewerker	Reactie beveiliging / interventieteam (afhankelijk van gesprekslocatie)	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Verbale agressie: schelden, schreeuwen, beledigen, verwensingen e.d.	Medewerker probeert de klant te kalmeren door in te gaan op de boosheid of klacht en oorzaak daarvan. Kalmeren vraagt oprechte aandacht. Doel is de agressie te verlagen en een normaal gesprek mogelijk te maken.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Verbale agressie stopt	Medewerker besluit of de dienstverlening kan worden voortgezet	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Gedrag klant (Verbale agressie)	Reactie medewerker	Reactie beveiliging / interventieteam (afhankelijk van gesprekslocatie)	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Verbale agressie stopt niet.	Medewerker benoemt het agressieve gedrag van de klant en geeft op neutrale wijze aan dat dit een gesprek onmogelijk maakt. De klant wordt verzocht c.q. opgedragen het ongewenste gedrag te beëindigen. Indien het verzoek om het gedrag te beëindigen geen effect heeft, wordt het gesprek gestaakt. - De klant wordt gesommeerd het pand te verlaten en beveiliging/interventieteam wordt ingeschakeld. Dit wordt kenbaar gemaakt aan de klant. OF - Medewerkers op buitenlocatie gaan weg van de locatie. Indien nodig wordt hierbij de politie ingeschakeld.	Beveiliging / interventieteam geeft gehoor aan oproep	n.v.t.	n.v.t.

Gedrag klant (Verbale agressie)	Reactie medewerker	Reactie beveiliging / interventieteam (afhankelijk van gesprekslocatie)	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Verbale agressie stopt niet en klant wenst het pand niet te verlaten		Beveiliging/interventieteam maakt een inschatting van de situatie en geeft aan, dat de klant het gebouw moet verlaten. Indien nodig wordt dit twee keer gevorderd. Indien dit niet gebeurt, wordt de politie ingeschakeld. Dit wordt kenbaar gemaakt aan de klant. Indien de situatie niet acuut is, wordt door beveiliging/interventieteam 0900-8844 gebeld en anders direct 112.	n.v.t.	n.v.t.

Gedrag klant (Verbale agressie)	Reactie medewerker	Reactie beveiliging / interventieteam (afhankelijk van gesprekslocatie)	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Natraject	Medewerker registreert het incident in GIR.	Evaluatie inzet. NB Opvang en nazorg beveiliging / interventieteam	Opvang en nazorg medewerker (zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 24 uur). Zorg-/dadermaatregel(en) bespreken met medewerker. Afstemming met agressiecoördinator / bevoegd manager over passende dadermaatregel conform procedure voor dadergerichte reactie. Leidinggevende registreert maatregel(en) in GIR.	Uitvoering dadermaatregel conform procedure voor dadergerichte reactie en mandaat (zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur).

Persoonlijke bedreiging (houding en/of verbaal)

Gedrag klant (<i>Persoonlijke bedreiging</i>)	Reactie medewerker	Reactie beveiliging / interventieteam (afhankelijk van gesprekslocatie)	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Bedreigende houding of verbale bedreiging	Medewerker benoemt het agressieve gedrag en geeft aan dat dit een gesprek onmogelijk maakt. De klant wordt verzocht c.q. opgedragen het ongewenste gedrag te beëindigen.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
(Non-)verbale bedreiging stopt	Medewerker besluit of de dienstverlening kan worden voortgezet.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
(Non-)verbale bedreiging stopt niet.	Medewerker beëindigt het gesprek en verlaat de overlegruimte of maakt fysiek contact onmogelijk. • Medewerker schakelt vervolgens de beveiliging/ interventieteam in (met behulp van alarm). Dat wordt kenbaar gemaakt aan de klant. OF • Medewerkers op buitenlocatie schakelen indien nodig de politie in.	Beveiliging/interventieteam maakt een inschatting van de situatie en geeft aan dat de klant het gebouw moet verlaten. Indien nodig wordt dit twee keer gevorderd. Collega's overzien de situatie en zijn (op zichtbare afstand) aanwezig. Interventieteam / collega ontfermt zich over de betrokken medewerker(s), houdt nieuwsgierigen op afstand en vangt evt. andere bezoekers op.	n.v.t.	n.v.t.

Gedrag klant (<i>Persoonlijke bedreiging</i>)	Reactie medewerker	Reactie beveiliging / interventieteam (afhankelijk van gesprekslocatie)	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Klant weigert het pand te verlaten		Beveiliging/interventieteam maakt consequenties van weigering duidelijk; politie zal worden gewaarschuwd. Klant wordt door beveiliging/interventieteam geïsoleerd tot de politie arriveert. Politie wordt gebeld. Indien de situatie niet acuut is, wordt door collega van interventieteam of beveiliging 0900-8844 gebeld en anders direct 112.	n.v.t.	n.v.t.

Gedrag klant (Persoonlijke bedreiging)	Reactie medewerker	Reactie beveiliging / interventieteam (afhankelijk van gesprekslocatie)	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Natraject	Medewerker registreert het incident in GIR.	Evaluatie inzet. NB Opvang en nazorg beveiliging / interventieteam	Opvang en nazorg medewerker (zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 24 uur). Zorg-/dadermaatregel(en) bespreken met medewerker. Afstemming met agressiecoördinator / bevoegd manager over passende dadermaatregel conform procedure voor dadergerichte reactie. Leidinggevende registreert maatregel(en) in GIR.	Uitvoering dadermaatregel conform procedure voor dadergerichte reactie en mandaat (zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur). Er wordt altijd minimaal melding bij de politie gedaan, waar mogelijk aangifte.

Fysieke agressie
(gericht tegen medewerker / andere bezoeker en/of eigendommen gemeente / medewerker/ andere bezoeker)

Gedrag klant (Fysieke agressie)	Reactie medewerker	Reactie beveiliging / interventieteam (afhankelijk van gesprekslocatie)	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Fysieke agressie en geweld: duwen, slaan, schoppen, vastpakken, bedreigen met voorwerpen of wapen, fysieke seksuele intimidatie	Medewerker neemt maatregelen voor de veiligheid van zichzelf. - Medewerker drukt op het alarm. OF - Medewerkers op buitenlocatie gaan meteen weg van de locatie. Indien nodig wordt hierbij de politie ingeschakeld (112).	Beveiliging / interventieteam maakt een inschatting van de situatie en maakt een keuze uit een van de volgende interventies: (fysiek) ingrijpen ter bescherming van de betrokkenen; hierbij ondersteund door collega beveiliging/ interventieteam - politie direct inschakelen (112) - als dat uit veiligheidsoverwegingen verantwoord is, de klant isoleren in afwachting van de komst van de politie. Interventieteam / collega's: - overzien de situatie, zijn nabij aanwezig (geven beveiliging wel de nodige ruimte), houden nieuwsgierigen op afstand en bewaren rust en overzicht - vangen in eerste instantie de medewerker op; leidinggevende van medewerker wordt gebeld voor verdere opvang - vangen betrokken bezoeker(s) op.	n.v.t. Zie natraject	n.v.t. Zie natraject

Gedrag klant (Fysieke agressie)	Reactie medewerker	Reactie beveiligder / interventieteam (afhankelijk van gesprekslocatie)	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Schade toebrengen aan eigendommen van gemeente, medewerker en/of andere bezoeker (vernieling)	Medewerker neemt maatregelen voor de veiligheid van zichzelf. - Medewerker drukt op alarm. OF - Medewerkers op buitenlocatie gaan meteen weg van de locatie. Indien nodig wordt hierbij de politie ingeschakeld (112).	Beveiligder/interventieteam maakt een inschatting van de situatie en maakt een keuze uit een van de volgende interventies: (fysiek) ingrijpen ter bescherming van de betrokkenen; hierbij ondersteund door de collega beveiligder/interventieteamlid - politie direct inschakelen: 112 - als dat uit veiligheidsoverwegingen verantwoord is, wordt de klant geïsoleerd in afwachting van de komst van de politie. Collega's (interventieteam): - overzien de situatie, zijn nabij aanwezig (geven de beveiligers wel de nodige ruimte), houden nieuwsgierigen op afstand en bewaren rust en overzicht - vangen in eerste instantie de medewerker op; leidinggevende van medewerker wordt gebeld voor verdere opvang - vangen betrokken bezoeker(s) op.	n.v.t. Zie natraject	n.v.t. Zie natraject

Gedrag klant (Fysieke agressie)	Reactie medewerker	Reactie beveiliging / interventieteam (afhankelijk van gesprekslocatie)	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Gevaarlijke situatie: bezoeker draagt wapens of er wordt met wapens gedreigd	Medewerker neemt maatregelen voor de veiligheid van zichzelf. - Medewerker drukt op alarm. OF - Medewerkers op buitenlocatie gaan meteen weg van de locatie. Indien nodig wordt hierbij de politie ingeschakeld (112).	Beveiliging/interventieteam belt politie en meldt wat er speelt. Collega beveiliging/interventieteamlid houdt nieuwsgierigen op afstand. Vindt het incident plaats in een spreekkamer, dan worden de overige spreekkamers en de wachttruimte ontruimd. Collega's interventieteam helpen rust en overzicht te bewaren en vangen politie op.	n.v.t.	n.v.t.

Gedrag klant (Fysieke agressie)	Reactie medewerker	Reactie beveiliging / interventieteam (afhankelijk van gesprekslocatie)	Reactie leidinggevende	Maatregel door bevoegd functionaris
Natraject	Medewerker registreert het incident in GIR.	Evaluatie inzet. NB Opvang en nazorg beveiliging / interventieteam	Opvang en nazorg medewerker (zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 24 uur). Zorg- /dadermaatregel(en) bespreken met medewerker. Afstemming met agressiecoördinator / bevoegd manager over passende dadermaatregel conform procedure voor dadergerichte reactie. Leidinggevende registreert maatregel(en) in GIR.	Uitvoering dadermaatregel conform procedure voor dadergerichte reactie en mandaat (zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur). Er wordt altijd minimaal melding bij de politie gedaan, waar mogelijk aangifte. Schade wordt op de dader verhaald.

Bijlage 4: Voorbeeld-poster huisregels (regionaal opgesteld)

Onze huisregels

U bent van harte welkom! Wij vinden het belangrijk om u respectvol, gastvrij en veilig te ontvangen. Wij verwachten van u dat u onze huisregels respecteert.



Niet roken, geen alcohol
en geen drugs



Geen huisdieren.
Hulphonden uitgezonderd



Niet skaten, skeeleren
en steppen



Niet luid telefoneren en
aan de balies niet bellen



Niet schelden, dreigen
en discrimineren



Geen agressie, geweld
en vernieling

Wij letten er op dat u zich aan onze huisregels houdt. Indien wij hierbij gebruik maken van cameratoezicht wordt dit in de betreffende ruimte aangegeven. Volg de aanwijzingen van onze medewerkers op. Als u onze huisregels overtreedt of op een andere manier overlast veroorzaakt, dan nemen wij gepaste maatregelen. Wij kunnen bezoekers, die zonder geldige reden aanwezig zijn, de toegang tot het gebouw ontfeggen.

Bijlage 5: Het drie-gesprekkenmodel voor opvang en nazorg

Aanpak publieksagressie: Het drie-gesprekkenmodel voor opvang en nazorg

In dit document, dat als bijlage is toegevoegd aan de regionale beleidsnota (zie §3.3.1), wordt in het kort beschreven hoe het drie-gesprekkenmodel kan worden toegepast bij de opvang en nazorg na een agressie-incident. Hierbij is gebruik gemaakt van de Arbocatalogus Agressie en Geweld 2.0 . Voor aanvullende informatie wordt verwezen naar webdoc 8.1 en 8.2 uit de Arbocatalogus.

Een agressie-incident is een schokkende gebeurtenis, die een diepe indruk maakt op medewerkers. Het is dan ook niet verwonderlijk dat zij na zo'n gebeurtenis vaak enige weken of maanden behoorlijk van streek zijn. Dit zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis (het incident) en horen bij het natuurlijk verwerkings- en herstelproces. Dit proces kan ongeveer één tot zes weken duren. Daarna kan iemand weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. Is dit toch niet het geval of als er eerder signalen zijn op stagnatie van het verwerkingsproces, dan is het zinvol om professionele hulp in te schakelen.

Het is van belang om betrokkene(n) te ondersteunen bij de verwerking van de gebeurtenis. Dat kan vooral door het tonen van betrokkenheid door leidinggevende, bedrijfsopvangteam en collega's én door er over te praten.

Naast informele gesprekken tussendoor, is het belangrijk dat de leidinggevende ook op vaste momenten een gesprek met de medewerker heeft. Geadviseerd wordt om hierbij gebruik te maken van het zogenaamde drie-gesprekkenmodel. Met dit model kan een medewerker zorgvuldig en veilig worden opgevangen na een agressie-incident. Het spreekt voor zich dat iedere medewerker en iedere situatie anders is. Het kan noodzakelijk zijn om af te wijken van de termijnen waarop gesprekken gevoerd worden, afhankelijk van de behoefte en het verloop van de verwerking.

Eerste gesprek (binnen 24 uur)

Direct na een agressie-incident gaat het er om de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan de betrokkene(n). Het eerste gesprek heeft als doelen: veiligheid , emotionele ondersteuning en praktische hulp bieden, informatie geven over het verwerkingsproces en vervolgafspraken maken. Het is vooral belangrijk om betrokkene het verhaal te laten vertellen en te onderzoeken waar hij of zij behoefte aan heeft. Wellicht moeten er (praktische) zaken worden geregeld (begeleiding naar huis, informeren thuisfront, aangifte doen, schade e.d.).

Tweede gesprek (binnen drie dagen na het incident)

Het doel van dit gesprek is net als bij het eerste gesprek het bieden van een luisterend oor en steun (emotioneel en praktisch). Daarnaast is het belangrijk dat de leidinggevende samen met de medewerker het verloop van de afgelopen dagen in kaart brengt en zodoende meer informatie krijgt over het verwerkingsproces.

Derde gesprek (na 4 - 6 weken)

Naast emotionele ondersteuning, gaat het tijdens het derde gesprek om de terugblik op de gebeurtenis en de periode daarna. Het is belangrijk om stil te staan bij eventuele veranderingen in werk, privéleven en persoonlijkheid. Bij mogelijke signalen op stagnatie van het verwerkingsproces is het zinvol om de medewerker door te verwijzen naar professionele hulpverlening.

Bijlage 6: Procedure voor dadergerichte reactie

Aanpak publieksagressie: Procedure voor dadergerichte reactie

Naast het stoppen van het agressieve gedrag, het verwijderen van de agressor (tijdelijk staken van dienstverlening) en registratie is het essentieel dat er binnen 24 - 48 uur een reactie volgt naar de dader. Daarnaast kan de organisatie sancties opleggen ter bestraffing van bepaald ongewenst gedrag.

In dit document, dat als bijlage is toegevoegd aan de regionale beleidsnota (zie §3.3.3), wordt de procedure beschreven waarmee wordt bepaald welke dadergerichte reactie passend is bij de verschillende vormen van agressie en wie bevoegd is tot het opleggen ervan. Hierbij is gebruik gemaakt van de richtlijnen in de Arbocatalogus Agressie en Geweld 2.0²⁰. Het betreft hier de dadergerichte reactie na beëindiging van het incident. Voor de instructie hoe te handelen tijdens een (dreigend) incident wordt verwezen naar het agressieprotocol (zie beleidsnota §3.2.2), instructieschema normstelling (beleidsnota bijlage 2) en de werkinstructie omgaan met agressie en geweld (beleidsnota bijlage 3).

1. Doelstelling

Het doel van de richtlijnen in dit document is om een eenduidige, krachtige daderaanpak te bevorderen; willekeur moet worden voorkomen. Uitgangspunt is dat wanneer een klant de huisregels van een organisatie overtreedt, naar de klant een reactie wordt uitgevoerd, die proportioneel is ten opzichte van de overtreding.

NB De 'mate van proportionaliteit' wordt niet bepaald door hoe de individuele medewerker het incident heeft beleefd²¹, maar door de norm die de organisatie heeft gesteld.

Het doel van de dadergerichte reactie is, dat:

- de klant zich bewust wordt van zijn ontoelaatbare handelen;
- de klant zich vervolgens conform de huisregels zal gedragen;
- de geleden schade wordt gecompenseerd;
- er een preventief effect van uitgaat.

In dit document is een tabel opgenomen, waarin voor elke vorm van agressie wordt aangegeven welke reactie passend is (zie 4.). Echter, maatwerk moet tevens mogelijk blijven. Op lokaal niveau kan door de bevoegd functionaris (gemandateerde) om specifieke redenen worden besloten om van de richtlijnen af te wijken.

Vanuit hulpverleningsoogpunt kan het bijvoorbeeld juist belangrijk zijn om met een dader in gesprek te blijven en het contactverbod dus niet strikt maar onder voorwaarden toe te passen. Een andere reden kan voortvloeien uit de vastgestelde visie op de aanpak van publieksagressie (zie beleidsnota §2.4). In deze visie wordt agressie niet alleen 'sec' aangemerkt als ongewenst gedrag van een klant maar ook als een mogelijk onbedoeld gevolg van het beleid van de organisatie. Dit inzicht kan een rol spelen bij het bepalen van de uiteindelijke reactie.

2. Dadergerichte maatregelen en sancties

De dadergerichte reactie kan een maatregel en/of een sanctie betreffen. Een *maatregel* is een actie, een voorschrift waarmee men een doel probeert te bereiken. In het geval van agressie is dat het

²⁰ <http://www.aeno.nl/arbocatalogus-agressie-en-geweld-2-0>. Webdoc 10.1 t/m 10.4

²¹ De beleving is wél bepalend voor de te bieden opvang en nazorg.

voorkomen van herhaling of het herstellen van een veilige situatie, bijvoorbeeld door het voeren van een ordegesprek of het opstellen van een schriftelijke waarschuwing. Een *sanctie* is een maatregel die kan worden opgelegd ter bestraffing van bepaald ongewenst gedrag.

Dadergerichte maatregelen en sancties, die de gemeenten en Servicepunt71 kunnen treffen, zijn:

- ordegesprek;
- schriftelijke waarschuwing;
- toegangsverbod;
- contactverbod;
- korting op uitkering (bij zeer ernstige misdragingen)
- aangifte / melding doen bij de politie;
- schade verhaal.

2.1 Ordegesprek

Na een incident kan een leidinggevende besluiten een gesprek te voeren met de veroorzaker van het incident. Het gesprek is gericht op het herstel van de orde, herstel van de dienstverleningsrelatie en het voorkomen van herhaling van agressief gedrag. In het ordegesprek wordt de klant gevraagd excuses aan te bieden voor het gedrag tegenover de medewerker(s) en worden afspraken gemaakt over het acceptabele gedrag waar de klant aan dient te voldoen en de consequenties van het niet nakomen ervan. Daarnaast wordt vermeld dat het incident wordt geregistreerd.

Een dergelijk gesprek is ook aan de orde in geval van beëindiging van een sanctie. Het is van belang om goede afspraken te maken over de voorwaarden waaronder een sanctie wordt beëindigd.

Bij het organiseren van het ordegesprek staat de veiligheid voorop. Het is aan te bevelen om leidinggevend en/of medewerkers hiervoor specifiek op te leiden. Als dat wenselijk of noodzakelijk wordt geacht, dienen preventief veiligheidsmaatregelen te worden getroffen. Besloten kan worden tot een telefonisch gesprek, een gesprek in een gemeentelijk gebouw of bij de politie. Het plannen van het ordegesprek op zeer korte termijn na het incident is het meest effectief.

2.2 Schriftelijke waarschuwing

Een schriftelijke waarschuwing is een maatregel ten aanzien van een klant nadat deze zich voor de eerste keer normoverschrijdend heeft geuit tegen een medewerker of de organisatie. Een waarschuwing kan worden gegeven bij:

- hinderlijk gedrag (overtreden huisregels);
- verbale agressie, telefonische agressie, schriftelijke agressie.

De waarschuwing wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de klant. De (direct) leidinggevende van de afdeling, waar het incident heeft plaatsgevonden, kan de waarschuwingsbrief namens het college van B en W / bestuur ondertekenen. Afhankelijk van de aard van het incident kan worden besloten tot opschaling.

2.3 Toegangs-/contactverbod

Het toegangsverbod houdt in dat een organisatie een persoon voor een bepaalde periode de toegang fysiek weigert. De persoon mag het (de) gebouw(en) van deze organisatie niet meer bezoeken en, indien dit óók is bepaald, geen telefonisch contact opnemen met de organisatie.

Het doel is tweeledig:

- bescherming van de medewerkers;
- sanctioneren van het agressieve gedrag.

De persoon kan tijdens deze periode op drie manieren contact opnemen met de organisatie:

- telefonisch contact (tenzij dit ook onder de ontzegging valt);
- schriftelijk contact;
- via een derde (en hierbij afspraken te maken over wie deze vaste contactpersoon is).

De organisatie kan er aanvullend voor kiezen om ook zelf een contactpersoon te benoemen, die namens de organisatie voor bovengenoemd persoon of zijn/haar derde het aanspreekpunt is.

De duur van het toegangs-/contactverbod is afhankelijk van de ernst van het incident en van het feit of er sprake is van een recidive. De duur wordt tevens situationeel bepaald door de bevoegd manager (de gemandateerde) in overleg met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende. Om geen willekeur te krijgen, is in dit document een tabel opgenomen met richtlijnen voor de duur van het toegangsverbod. Deze tabel is opgesteld met behulp van Arbocatalogus 2.0.. Het is echter altijd mogelijk om van de richtlijnen in deze tabel af te wijken en een langere periode vast te stellen.

Het ontzeggen van de toegang is een ordemaatregel. Als een medewerker de betrokkene wil spreken, kan de veroorzaker van het incident ondanks het toegangsverbod toch worden uitgenodigd. Het is van groot belang om dit af te stemmen met de verantwoordelijk leidinggevende en hierbij preventief veiligheidsmaatregelen te treffen als dat wenselijk of noodzakelijk wordt geacht.

Daarnaast kan het een burger (veroorzaker van het incident) niet worden verboden om een openbare raadsvergadering bij te wonen of om aan zijn wettelijke rechten te voldoen, zoals stemmen, aangifte geboorte, overlijden, verhuizing e.d.. Mocht een persoon met een toegangsverbod van dit recht gebruik willen maken, dan zal hij/zij dit vooraf moeten aangeven, zodat hier met de betrokkene afspraken over kunnen worden gemaakt.

Procedure lokaalvredebreuk

Bij het weigeren van toegang en/of het sommeren om het gemeentelijk gebouw te verlaten, moet de juiste juridische procedure worden gevolgd. De reden hiervoor is dat er sprake is van een 'voor de openbare dienst bestemd lokaal', waar een persoon tijdens openingsuren in eerste instantie altijd legitiem aanwezig is in de voor publiek bestemde ruimtes.

Om hulp van de politie mogelijk te maken en de persoon daadwerkelijk te mogen verwijderen, moet worden voldaan aan de bepalingen van lokaalvredebreuk (artikel 139 Wetboek van Strafrecht). De strafbare handeling is: 'het zich onrechtmatig in het lokaal bevindend, en niet op vordering verwijderen'.

- ***Eerste vordering***

Een daartoe aangewezen persoon, bij voorkeur een leidinggevende, diens plaatsvervanger of een interventieteamlid, dient een eerste vordering te doen om de persoon onrechtmatig aanwezig te laten zijn. Hij of zij moet dit doen met de tekst:

'Mijnheer/mevrouw, u mag niet langer in dit gebouw / op deze afdeling / in deze ruimte blijven. Ik vorder van u dat u nu naar buiten gaat!'

- ***Tweede vordering***

Wanneer de persoon daar geen gehoor aan geeft, dient direct daarop volgend een tweede vordering te worden gegeven met de tekst:

'Ik heb u gevorderd deze ruimte te verlaten, daarom bent u hier nu onbevoegd. Ik vorder

nogmaals van u om weg te gaan. Als u hier geen gevolg aan geeft, schakelen wij de politie in en wordt tegen u aangifte gedaan van lokaalvredebreuk.'

- **Derde vordering**

Indien de gewaarschuwde politie arriveert, kan duidelijk gemaakt worden dat exact volgens de wettelijke voorschriften inmiddels tweemaal is gevorderd om het lokaal te verlaten. Vervolgens dient de sommatie, in het bijzijn van de politie, te worden herhaald. Wordt er wederom geen gevolg aan gegeven, dan is sprake van het op heterdaad constateren van lokaalvredebreuk.

Als de klant na drie sommaties nog geen aanstalten maakt om het gebouw te verlaten, maakt de klant zich (in strafrechtelijke zin) schuldig aan lokaalvredebreuk. De politie zal ingrijpen en de betrokken persoon uit het gebouw verwijderen.

Hierna bepalen de betrokken medewerker, diens leidinggevende en de bevoegd functionaris welke dadermaatregel(en) volg(t)(en) op deze verwijdering.

2.4 Korting op uitkering (bij zeer ernstige misdragingen)

De Participatiewet (WWB) kent een regeling voor het korten van de uitkering bij ernstige misdragingen jegens uitvoeringsinstanties. Voor de toepassing hiervan wordt verwezen naar de betreffende wet-/regelgeving.

2.5 Aangifte / melding doen

Het doen van aangifte is geen verplichting; behalve bij zeer ernstige, strafbare feiten. Aangifte kan gedaan worden door slachtoffers, leidinggevendenden, getuigen, en personen die het incident kennen 'van horen zeggen'. Het doen van aangifte is nodig voor de opsporing, vervolging en uiteindelijke veroordeling van de dader en om eventuele schade op de dader te verhalen.

Er kan ook een melding bij de politie worden gedaan. Een melding wordt wel geregistreerd, maar er wordt door de politie geen proces-verbaal opgemaakt, zoals bij een aangifte. Een melding kan anoniem worden gedaan. Informatie uit een melding kan worden gebruikt ten behoeve van dossieropbouw over deze dader.

De Ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Veiligheid en Justitie hebben met de politie en het Openbaar Ministerie (OM) landelijk afspraken gemaakt over de afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak (Eenduidige Landelijke Afspraken, afgekort ELA). Zo wordt er hoge prioriteit gegeven aan de opsporing en vervolging van daders. Ook worden er hogere straffen geëist. Het is dus van belang dat de politie weet dat het incident de publieke taak betreft.

Voor een efficiënte werkwijze en een goede communicatie moet duidelijk zijn wanneer , van welke incidenten en door wie een melding dan wel aangifte wordt gedaan bij de politie. Er moeten afspraken gemaakt worden over de manier waarop er contact plaatsvindt tussen het politieapparaat en de gemeentelijke organisatie. Voor het doen van aangifte wordt regionaal een procedure uitgewerkt. In deze procedure komen onderstaande aandachtspunten aan de orde.

Het blijkt vaak dat medewerkers moeite hebben met het doen van aangifte en er van af willen zien. Als redenen worden genoemd de angst voor de gevolgen of het niet kunnen opbrengen. Het is echter

van groot belang dat toch aangifte wordt gedaan. Daarom is het belangrijk om werkafspraken te maken over het doen van aangifte. Een daarvan is dat een werkgever altijd aangifte kan doen voor een van zijn werknemers. Als de werkgever aangifte doet, heeft dat de volgende voordelen:

- de werkgever laat hiermee zien dat hij achter de medewerker staat;
- het slachtoffer kan anderen erop wijzen dat niet hij/zij aangifte heeft gedaan, maar de werkgever. Hierdoor kan de angst voor represailles afnemen.

Het is van belang om vast te leggen wie namens de organisatie aangifte kunnen doen.

Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers en bestuurders weten welke andere mogelijkheden er zijn om (deels) anoniem aangifte te doen, dan wel (deels) anoniem een verklaring af te leggen:

- domiciliekeuze (aangifte onder opgave adres van de werkgever);
- aangifte onder nummer;
- beperkt anoniem aangifte doen.

Er dient wel rekening mee te worden gehouden dat anonimiteit niet altijd mogelijk is; dit in verband met de benodigde waarheidsvinding en eerlijke procesvoering. Er vindt altijd eerst toetsing van de (on)mogelijkheden tot anonieme aangifte plaats. Het OM en de rechter kunnen ook later in het strafproces nog zelfstandig oordelen over al dan niet toekennen van anonimiteit.

In het geval dat medewerkers en bestuurders besluiten om zelf aangifte te doen, dienen zij daarin vanuit de organisatie te worden gefaciliteerd en ondersteund.

2.6 *Schadeverhaal*

Er zijn verschillende manieren waarop materiële en immateriële schade kan worden verhaald:

- strafrechtelijke procedure (voegen in het strafproces);
- buitengerechtelijk verhalen op de dader;
- civiele procedure.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat de schade - afhankelijk van de ernst van het misdrijf en de geleden schade - kan worden afgehandeld zonder strafzaak door de politie of het OM door respectievelijk schadebemiddeling of het opleggen van een transactie aan de dader.

De medewerker of bestuurder kan via het strafrecht of het civiele recht zijn geleden schade verhalen op de dader. Het heeft de voorkeur om dit via het strafrecht te doen, omdat dit eenvoudiger en kosteloos is. Bovendien verloopt het innen van een toegewezen bedrag vaak gemakkelijker dan na een civiele procedure. Waar nodig kan na de strafzaak verdere schade worden verhaald via een civielrechtelijke procedure.

De gemeente / Servicepunt71 kan slechts in beperkte gevallen via het strafrecht schade verhalen op de dader, namelijk na vernieling of diefstal van eigendommen van de eigen organisatie. Doorbetaald loon, re-integratiekosten of andere schade die het gevolg is van geweld tegen een medewerker kan niet worden gevorderd binnen het strafproces. Deze schade moet civielrechtelijk worden verhaald. Heeft de werkgever kosten gemaakt – bijvoorbeeld omdat de werkgever een schadevergoeding aan de medewerker heeft betaald – dan kan hij die kosten ook eisen van de dader.

De stap naar de civiele rechter kan worden voorafgegaan door een buitengerechtelijke fase. Daarin wordt geprobeerd om de schade af te wentelen op de dader. De dader kan aansprakelijk worden

gesteld en worden gesommeerd om het bedrag te betalen. Als het niet lukt om tot een minnelijke regeling te komen, dan kan de zaak worden voorgelegd aan de civiele rechter. Het is wenselijk om aangifte te doen en het strafproces af te wachten voordat een civiele procedure wordt gestart.

Het is ook mogelijk dat de schade niet kan worden verhaald. Dit is bijvoorbeeld het geval als de dader niet bekend is. In dit soort gevallen kan de werknemer de werkgever op grond van de Arbowet aansprakelijk stellen voor de geleden schade. De werkgever kan deze schadevergoeding mogelijk terughalen middels een werkgeversverzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid.

Is schadevergoeding op geen enkele wijze mogelijk dan kan een slachtoffer of nabestaande mogelijk terecht bij het Schadefonds. Het Schadefonds Geweldsmisdrijven geeft een financiële tegemoetkoming aan mensen die slachtoffer zijn geworden van een geweldsmisdrijf met ernstig psychisch of fysiek letsel tot gevolg.

Rechtsbijstandverzekering / Dekking agressie en ongevallen

Servicepunt71 en de klantorganisaties hebben een collectieve rechtsbijstandverzekering voor hun ambtenaren afgesloten. De verzekering biedt juridische hulp aan ambtenaren, die betrokken raken bij geschillen die ontstaan zijn tijdens de uitoefening van de functie. Dit betreft ook bijstand bij het verhalen van schade als gevolg van fysiek geweld door derden.

De verzekeringsdekking is tevens van toepassing verklaard op een nader omschreven groep medewerkers (stagiairs, uitzendkrachten, vrijwilligers) indien en voor zover zij werkzaamheden verrichten ten behoeve van Servicepunt71 en/of de klantorganisaties.

De burgemeester, wethouders en raadsleden zijn verzekerd voor rechtsbijstand middels de CollegeBescherminpolis. Deze polis betreft ook opvang en begeleiding bij traumatische gebeurtenissen. Het is mogelijk om de polis uit te breiden met de dekking agressie/ongevallen. In beginsel is de gemeente aansprakelijk voor de schade in materiele en immateriële zin, die college-/raadsleden lijden in het kader van de uitoefening van hun functie. De zorgplicht is wettelijk verankerd, waarbij de gemeente dient aan te tonen dat zij zich voldoende heeft ingespannen om aan haar zorgplicht te voldoen. De kosten voor de gemeente kunnen aanzienlijk zijn als zij moet voldoen aan haar zorgplicht. Met de extra dekking agressie/ongevallen ondervinden bestuurders redelijkerwijs geen financieel nadeel van agressie die tegen hen is gericht.

De service-eenheid Juridische zaken biedt advies en ondersteuning bij schadeverhaal. Daarvoor is het nodig dat het incident en/of de schade bij hen wordt aangemeld.

3. Sanctiebrieven

Het opleggen van een sanctie aan een veroorzaker van een incident kan mondeling worden meegedeeld, maar wordt altijd bevestigd per brief. In deze brief wordt ook melding gemaakt van een eventuele melding of aangifte bij de politie en, indien de veroorzaker van het incident schade heeft veroorzaakt, hoe de schade wordt verhaald. De gemeente maakt gebruik van standaardbrieven om sancties op te leggen. Een format voor deze brieven wordt regionaal uitgewerkt.

Uitgangspunten bij deze brieven zijn:

- In de brief is de agressie- en gewelddoel van de organisatie duidelijk zichtbaar voor de ontvanger.
- Alle incidenten en opgelegde sancties zijn geregistreerd in GIR (zie beleidsnota §3.3.2).
- De brieven worden, zoveel mogelijk binnen twee werkdagen aangetekend verstuurd (behalve de brief betreffende opheffing van de sanctie).
- De brieven worden altijd ondertekend door de gemandateerde, namens het college van B en W / bestuur.
- De organisatie wijst bij iedere vorm van agressie op zijn beleid (of de huisregels). Daarmee maakt de organisatie duidelijk wat voor gedrag hij van zijn klanten/burgers verwacht.
- De organisatie stelt zich actief, open en integer op. Bij 'eerste' incidenten wordt daarom op de klachtenprocedure gewezen.
- Een kopie van de brief, waarmee de organisatie een persoon een toegangs-/contactverbod oplegt, wordt overhandigd aan de politie.

4. Het vaststellen van de dadergerichte reactie

Met behulp van onderstaande tabel kan voor elke vorm van agressie worden bepaald welke reactie passend is (proportionaliteit) en wie bevoegd is tot het uitvoeren daarvan.

De bevoegdheid tot het opleggen van sancties is voorbehouden aan het college van B en W / bestuur. Een organisatie kan besluiten om de bevoegdheid lager in de organisatie neer te leggen.

De feitelijke uitwerking in machtigingen en mandaten naar andere personen binnen de organisatie moet op lokaal niveau door de afzonderlijke organisatie gebeuren. Het is van belang om dit in overleg met de service-eenheid Juridische zaken (Servicepunt71) nader uit te werken.

Let op!

1. Check altijd vooraf (in GIR) of de veroorzaker van het incident al eerder een incident heeft veroorzaakt en of sprake is van een eerder opgelegde sanctie. Houd hierbij rekening met de verjaringstermijn.
2. Een werkgever is verplicht om bij ernstige incidenten (arbeidsongevallen) de Inspectie SZW (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid) te waarschuwen, uiterlijk binnen 24 uur na het incident. Er is sprake van een ernstig incident als een werknemer als gevolg van het incident blijvend letsel oploopt of als daar het vermoeden toe bestaat, in een ziekenhuis wordt opgenomen, of overlijdt. Wanneer de Inspectie SZW constateert dat is verzuimd een ernstig ongeval te melden, wordt vrijwel altijd een boeterapport opgemaakt.

Voetnoten behorend bij tabel

¹ Verjaringstermijn

Dit betekent dat als een klant bijvoorbeeld binnen een jaar na het incident opnieuw agressief gedrag vertoont, dit gedrag als recidive wordt aangemerkt en als zodanig wordt bestraft. Vindt een incident na de verjaringstermijn plaats, dan wordt het als een nieuw incident aangemerkt. De verjaringstermijn start vanaf de datum van de brief.

² Machtiging van de burgemeester

Een machtiging van de burgemeester als vertegenwoordiger van de publiekrechtelijke rechtspersoon 'de gemeente' (artikel 171, Gemeentewet).

³ Overtreden toegangs-/contactverbod

Bij het overtreden van een opgelegd toegangs-/contactverbod is sprake van lokaalvredebreuk (artikel 139 Wetboek van Strafrecht). Het toegangsverbod kan worden verlengd met 1 jaar vanaf het moment van overtreding.

⁴ Korten op uitkering

De Participatiewet (WWB) kent een regeling voor het korten van de uitkering bij ernstige misdragingen jegens uitvoeringsinstanties. Voor de toepassing hiervan wordt verwezen naar betreffende wet-/regelgeving.

Categorie agressie	Sanctie	Duur	Sanctie bij recidive	Duur	Bevoegd functionaris
1 Verbale agressie <i>Aanhoudend schelden, beledigen, vernederen, smaad, treiteren, niet serieus dreigen en discriminatie.</i> <i>Ook uitingen via telefoon, sociale media, brief, fax en e-mail vallen hieronder.</i>	Ordegesprek Schriftelijke waarschuwing Ondertekening waarschuwingsbrief - namens: college van B en W / bestuur - door: (direct) leidinggevende van de afdeling, waar het incident heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de aard en ernst van het incident kan worden besloten tot opschaling.	Verjaringstermijn ¹ één jaar	Melding bij politie /Aangifte	-	Iedereen die kennis draagt van een strafbaar feit is bevoegd hiervan melding/aangifte te doen. (Direct) Leidinggevende kan namens de werknemer melding/aangifte doen. Een persoon met een machtiging van de burgemeester² / bestuur kan namens de organisatie melding/aangifte doen.
			Toegangs-/contactverbod ³	1 maand (verjaringstermijn ¹ één jaar)	College van B en W / Bestuur of daartoe gemandateerde

Categorie agressie	Sanctie	Duur	Sanctie bij recidive	Duur	Bevoegd functionaris
2 (Persoonlijke) bedreiging <i>Bedreiging door houding en gebaar, dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken, bemoeilijken en/of onmogelijk maken van taken, lokadvredebreuk, schennis der eerbaarheid, seksuele intimidatie, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen en psychologisch geweld.</i> <i>Ook schriftelijke dreigingen, via brief, weblog, blog, e-mail, sociale media en fax vallen onder deze definitie.</i>	Aangifte	-	Aangifte	-	Iedereen die kennis draagt van een strafbaar feit is bevoegd hiervan aangifte te doen. (Direct) Leidinggevende kan namens de werknemer aangifte doen. Een persoon met een machtiging van de burgemeester ² / bestuur kan namens de organisatie aangifte doen.
	Toegangs-/contactverbod ³	3 maanden (verjaringstermijn ¹ één jaar)	Toegangs-/contactverbod ³	6 maanden (verjaringstermijn ¹ één jaar)	College van B en W / Bestuur of daartoe gemandateerde
			Overwegen korten op uitkering ⁴	ntb	College van B en W of daartoe gemandateerde

Categorie agressie	Sanctie	Duur	Sanctie bij recidive	Duur	Bevoegd functionaris
3 Fysieke agressie <i>Mishandeling, verwonden, (pogingen tot) schoppen, slaan, stompen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, grijpen, spugen, gericht gooien met voorwerpen, bijten, krabben, ongewenst aanklappen, seksuele handtastelijkheden, wapengebruik, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, een kopstoot geven, het verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden en iemand verwonden.</i>	Aangifte				Iedereen die kennis draagt van een strafbaar feit is bevoegd hiervan aangifte te doen. (Direct) Leidinggevende kan namens de werknemer aangifte doen. Een persoon met een machtiging van de burgemeester ² / bestuur kan namens de organisatie aangifte doen.
	Toegangs-/contactverbod ³	6 maanden (verjaringstermijn ¹ één jaar)	Toegangs-/contactverbod ³	12 maanden (verjaringstermijn ¹ twee jaar)	College van B en W / Bestuur of daartoe gemandateerde
	Overwegen korten op uitkering	ntb	Overwegen korten op uitkering ⁴	ntb	College van B en W of daartoe gemandateerde
	Schade verhalen	-	Schade verhalen	-	College van B en W / Bestuur of daartoe gemandateerde

Bijlage 7: Voorbeeld privacy-protocol GIR

Onderwerp	Vaststellen Privacy-protocol registratie agressie- en geweldsincidenten
-----------	---

Besluiten:

1. Mede gelet op de Wet bescherming persoonsgegevens en artikel 3, tweede lid, Arbeidsomstandighedenwet onder voorbehoud van het verkrijgen van instemming van de Ondernemingsraad vast te stellen bijgaand 'Privacy-protocol registratie agressie- en geweldsincidenten'.
2. Te bepalen dat het 'Privacy-protocol registratie agressie- en geweldsincidenten' na verkregen instemming van de Ondernemingsraad in werking treedt op de dag volgend op die van de bekendmaking.

Perssamenvatting:

In het kader van de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers en bestuurders heeft (*organisatie*) besloten om gebruik te gaan maken van het specifiek voor gemeenten ontwikkelde meldings- en registratiesysteem voor agressie- en geweldsincidenten (GIR). De maatregel vloeit voort uit het gemeentelijke beleid, dat is vastgesteld voor de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers en bestuurders van de (*organisatie*) en is conform eerdere Cao-afspraken tussen LOGA-partijen. Door de registratie van incidenten en bijbehorende persoonsgegevens, maatregelen en sancties wil (*organisatie*) meer inzicht en grip krijgen op de preventie, aanpak en nazorg bij agressie en geweld tegen medewerkers en bestuurders. Hierbij dient wel zorgvuldig te worden omgegaan met de privacy van zowel betrokken werknemers / bestuurders als van de veroorzakers van het incident, de daders. Met de vaststelling van dit protocol voldoet (*organisatie*) aan de wet- en regelgeving op dit gebied.

Bij de melding van een incident worden de persoonsgegevens van de betrokken werknemer / bestuurder geregistreerd. Deze incident-gegevens zijn slechts in te zien door daartoe in GIR geautoriseerde werknemers. Periodieke overzichtsrapportages, die met behulp van GIR kunnen worden opgesteld, zijn anoniem en niet tot personen herleidbaar.

Met behulp van GIR zullen tevens gegevens van daders worden geregistreerd. Deze gegevens betreffen persoonsgegevens van de dader en opgelegde sanctie(s). Deze gegevens zijn na het beëindigen van de sanctie afhankelijk van de ernst van het incident nog 12 tot maximaal 24 maanden te raadplegen door daartoe in GIR geautoriseerde werknemers van (*organisatie*).

PRIVACY-PROTOCOL REGISTRATIE AGRESSIE- EN GEWELDSINCIDENTEN

Door de registratie van incidenten en bijbehorende persoonsgegevens, maatregelen en sancties wil (*organisatie*) meer inzicht en grip krijgen op de preventie, aanpak en nazorg bij agressie en geweld tegen medewerkers en bestuurders.

Dit protocol heeft betrekking op de registratie en verwerking van persoonsgegevens van werknemers en bestuurders, die tijdens hun werk slachtoffer zijn geworden van een agressie- en/of geweldsincident. Dit protocol heeft eveneens betrekking op de registratie en verwerking van de persoonsgegevens van klanten of bezoekers van (*organisatie*), die een agressie- en/of geweldsincident hebben veroorzaakt.

Het protocol geeft een beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en procedures inzake de registratie van persoonsgegevens in het gemeentelijk incidenten registratiesysteem (GIR). Dit met het oog op een integer gebruik van GIR en de bescherming van de privacy van klanten, bezoekers, werknemers en bestuurders. Met de vaststelling van dit protocol voldoet (*organisatie*) aan de wet- en regelgeving op dit gebied.

Conform de bij GIR gestelde voorwaarde is voor het registreren van dadergegevens melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Het College van Burgemeester en Wethouders van (*organisatie*)

overwegende dat de bescherming van de privacy van de klanten en bezoekers van en de werknemers van (*organisatie*) en een integer gebruik van een registratiesysteem voor agressie- en geweldsincidenten het noodzakelijk maken een protocol op te stellen

mede gelet op de Wet bescherming persoonsgegevens en artikel 3, tweede lid, Arbeidsomstandighedenwet

besluiten vast te stellen het

PRIVACY-PROTOCOL REGISTRATIE AGRESSIE- EN GEWELDSINCIDENTEN

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. GIR: Het door de brancheorganisatie voor gemeenten, A+O Fonds gemeenten, ontwikkelde Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem voor het vastleggen en opvolgen van agressie- en geweldsincidenten.
- b. agressie- en geweldsincident: voorval waarbij een werknemer door anderen van buiten de organisatie psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen en waarbij een rechtstreeks verband aanwezig is met het werk. Dit betreft mede elk voorval waarbij door de gedragingen van die ander(en) materiële schade is ontstaan aan gemeentelijke eigendommen of persoonlijke eigendommen van werknemers van (*organisatie*).
- c. normstelling: de normstelling zoals opgenomen in de gemeentelijke beleidsnota voor de aanpak van agressie en geweld.
- d. verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens waaronder wordt verstaan het verzamelen en vastleggen van persoonsgegevens van werknemers, klanten en bezoekers van (*organisatie*) alsmede de overige in artikel 1b van de Wet bescherming persoonsgegevens bedoelde handelingen.
- e. verantwoordelijke: degene, die alleen of tezamen met anderen het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vaststelt, in casu (*organisatie*).
- f. werknemer: ambtenaar en degene, die een arbeidsovereenkomst heeft met (*organisatie*), alsmede externe inhuurkrachten, stagiaires en vrijwilligers, die in opdracht van (*organisatie*) werkzaamheden verrichten bij (*organisatie*).
- g. geautoriseerde werknemer: degene die, onder verantwoordelijkheid van (*organisatie*), door de applicatiebeheerder in GIR een autorisatieniveau krijgt toegewezen. Dit autorisatieniveau bepaalt de rechten van de werknemer betreffende de toegang tot in GIR geregistreerde incidentgegevens en persoonsgegevens van daders en slachtoffers van een agressie- en/of geweldsincident.
- h. systeembeheer: het technisch beheer van de GIR-applicatie, op landelijk niveau uitgevoerd door de brancheorganisatie voor gemeenten, A+O Fonds gemeenten.

- i. autorisatieniveaus in GIR: GIR kent vijf niveaus, waarvoor werknemers kunnen worden geautoriseerd:
 - i. applicatiebeheerder (admin): degene, die in opdracht van (*organisatie*), verantwoordelijk is voor de inrichting van de GIR-account van (*organisatie*) en het beheer van de autorisatierechten. Deze persoon is tevens contactpersoon voor vragen en problemen.
 - ii. melder: degene, die voor zichzelf of een andere medewerker, in GIR een incident kan melden en registreren.
 - iii. afhandelaar: degene, meestal de direct leidinggevende van de melder, die de melding afhandelt. De afhandelaar kan voor zijn/haar organisatieonderdeel de gegevens van alle incidenten inzien en daarnaast diverse, anonieme overzichtsrapportages maken.
 - iv. toezichthouder: degene, meestal de hoger leidinggevende van de afhandelaar, die voor zijn of haar organisatieonderdeel de voortgang van de afhandeling van meldingen kan bewaken. De toezichthouder kan voor zijn/haar organisatieonderdeel de gegevens van alle incidenten inzien en daarnaast diverse, anonieme overzichtsrapportages maken.
 - v. raadpleger klantkenmerken: degene, die in GIR van elke in GIR geregistreerde dader de persoonsgegevens, incidentgegevens (datum, tijd, locatie, soort agressie, naam afhandelaar), getroffen maatregel(en) richting deze dader en opgelegde sanctie(s) kan raadplegen.
- j. dader: iedere klant of bezoeker van (*organisatie*), die zich schuldig maakt aan (non) verbale agressie, persoonlijke dreiging en/of fysiek geweld gericht op werknemer(s) en/of eigendommen van (*organisatie*).
- k. slachtoffer: iedere werknemer, die tijdens de uitoefening van zijn werk te maken heeft gehad met een agressie- en of geweldsincident, zoals omschreven in lid b en f.
- l. verstrekking van persoonsgegevens: het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens.
- m. Wet: Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 2 Doel verwerking persoonsgegevens

De verwerking van persoonsgegevens geschiedt slechts voor de bescherming van de veiligheid en gezondheid van werknemers van (*organisatie*) door het (preventief) kunnen treffen van passende maatregelen bij (dreigende) incidenten.

Artikel 3 Kenbaarheid, soort gegevens

1. Alle werknemers die werkzaam zijn, worden voorafgaand aan de inwerkingtreding van dit privacy-protocol hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
2. Bezoekers en klanten van (*organisatie*) worden middels de huisregels, internet en in geval van een incident, waarbij een sanctie wordt opgelegd, middels een brief op de hoogte gesteld dat

(organisatie) agressie- en geweldsincidenten registreert en dat zij beschikt over een privacy-protocol.

3. Eén ieder kan de verantwoordelijke verzoeken hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt en welke persoonsgegevens dat betreffen.
4. De persoonsgegevens die worden verwerkt zijn:
 - a. naam, functie en afdeling van de werknemer, die slachtoffer is van een incident
 - b. naam, BSN en geboortedatum en/of signalement van de dader en de hem/haar opgelegde sancties
5. Van elk incident worden de volgende gegevens in GIR geregistreerd: persoonsgegevens van het slachtoffer en de dader, het tijdstip waarop, de datum waarop en de plaats waar het incident heeft plaatsgevonden, de soort agressie, de toedracht, mogelijk fysiek en/of mentaal letsel en/of materiële schade en welke maatregelen getroffen zijn richting dader en welke maatregelen in het kader van preventie, opvang en nazorg van werknemer(s).
6. De bij lid 4 en 5 genoemde incident-gegevens zijn slechts in te zien door daartoe in GIR geautoriseerde werknemers.
7. Van alle geregistreeerde incidenten zullen periodiek overzichtsrapportages worden opgesteld. De gegevens in deze rapportages zijn anoniem en niet tot personen herleidbaar.
8. De persoonsgegevens en opgelegde sancties van alle daders zijn in GIR slechts te raadplegen door daartoe in GIR geautoriseerde werknemers.

Artikel 4 Taken en verantwoordelijkheden

1. De verantwoordelijkheid voor het gebruik van GIR ligt bij (organisatie).
2. De verantwoordelijkheid voor het systeembeheer van de GIR-applicatie ligt bij het A+O fonds Gemeenten.
3. De verantwoordelijkheid voor het applicatiebeheer van de GIR-account van (organisatie) ligt bij daartoe door (organisatie) aangewezen werknemers van (organisatie) en Servicepunt71.
4. Iedere werknemer, die slachtoffer is van een agressie- en/of geweldsincident, is verplicht het incident te melden bij zijn of haar leidinggevende.
5. Elke melding van een incident wordt geregistreerd in GIR. Dit kan:
 - a. door het slachtoffer zelf worden gedaan
 - b. een leidinggevende samen met het slachtoffer doen.
6. De applicatiebeheerder van GIR stelt op verzoek van (organisatie) in GIR de autorisatierechten van werknemers zodanig in, dat elke geautoriseerde werknemer slechts toegang heeft tot de incidentgegevens van de voor hem of haar functie relevante organisatieonderdelen.
7. De applicatiebeheerder van GIR stelt op verzoek van (organisatie) in GIR de autorisatie van werknemers zodanig in, dat elke geautoriseerde werknemer toegang heeft tot de in GIR geregistreeerde dadergegevens.

Artikel 5 Bewaartermijn en verwijdering van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens van de dader en de hem of haar opgelegde sancties zijn afhankelijk van de ernst van het incident na twaalf tot maximaal vierentwintig maanden na het beëindigen van de sanctie niet meer in GIR in te zien door de raadpleger klantkenmerken.
2. De bij artikel 3, lid 4 en 5 genoemde specifieke incident-gegevens worden na vijf jaar uit GIR verwijderd.

Artikel 6 Verstrekking persoonsgegevens

De persoonsgegevens worden slechts verstrekt aan derden indien dit verenigbaar is met het doel van de verwerking van de persoonsgegevens.

Artikel 7 Geheimhoudingsplicht

Eén ieder die onder gezag van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hem uit dien hoofde bekend wordt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Artikel 8 Verzet

Eén ieder kan bij de verantwoordelijke verzet aantekenen tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens in verband met zijn bijzondere persoonlijke belangen.

Artikel 9 Beveiliging persoonsgegevens

Er zijn passende technische en organisatorische maatregelen genomen om de persoonsgegevens tegen verlies of diefstal of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking te beschermen.

Artikel 10 Verband en koppeling aan andere verzameling persoonsgegevens

De verzameling persoonsgegevens heeft geen verbanden met een andere verzameling van persoonsgegevens en is niet aan gekoppeld aan een andere verzameling van persoonsgegevens.

Artikel 11 Evaluatie registratie persoonsgegevens in GIR

De verantwoordelijk evalueert eens per jaar of de doelen welke met het registreren van persoonsgegevens in GIR worden beoogd, gehaald worden. Indien geconstateerd wordt dat de doelen niet worden gehaald, gaat de verantwoordelijke over tot de noodzakelijke aanpassingen.

Artikel 12 Ondernemingsraden

Het gebruik van GIR is te beschouwen als een regeling op het gebied van de arbeidsomstandigheden en een regeling omtrent het verwerken van alsmede de bescherming van de persoonsgegevens van de in de onderneming werkzame personen in de zin van artikel 27 Wet op de Ondernemingsraden. Voor de vaststelling van dit protocol is instemming vereist door de betreffende Ondernemingsraden.

Artikel 13 Onvoorzien

In gevallen waarin dit protocol niet voorziet, beslist de verantwoordelijke.

Artikel 14 Slotbepaling

1. Dit protocol kan aangehaald worden als “Privacy-protocol registratie agressie- en geweldsincidenten”.
2. Dit protocol treedt in werking op

Aldus besloten in de vergadering van het College van Burgemeester en Wethouders, gehouden op.....

de secretaris,

de burgemeester,

Bijlage 8a: Voorbeeld protocol cameratoezicht

Onderwerp	Protocol cameratoezicht(organisatie/gebouw)
-----------	---

Besluiten:

1. Mede gelet op de Wet bescherming persoonsgegevens en artikel 3, tweede lid, Arbeidsomstandighedenwet onder voorbehoud van het verkrijgen van instemming van de Ondernemingsraad vast te stellen bijgaand 'Protocol cameratoezicht(organisatie/gebouw)'
2. Te bepalen dat het 'Protocol cameratoezicht(organisatie/gebouw)' na verkregen instemming van de Ondernemingsraad in werking treedt op de dag volgend op die van de bekendmaking (en indien van toepassing) en terugwerkt tot

Perssamenvatting:

In het kader van de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers zijn in (gebouw) in de voor publiek toegankelijke ruimten (beeldlocaties benoemen bijv. op de begane grond en aan de buitenzijde bij de personeelsingang) camera's geplaatst. Deze zichtbare camera's zullen gedurende openingstijden van (het gebouw) beeldopnamen maken ter bescherming van de zich aldaar bevindende personen en eigendommen. Er worden (wel/geen) geluidopnamen gemaakt. De maatregel vloeit voort uit de gemeentelijke beleidsnota in het kader van de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers en bestuurders van (organisatie).

Voor het gebruik van het cameratoezicht is een protocol vastgesteld. Dit protocol geeft een beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en procedures inzake het cameratoezicht met het oog op een integer gebruik van het camerasysteem en de bescherming van de privacy van bezoekers, werknemers en bestuurders.

PROTOCOL CAMERATOEZICHT(organisatie/gebouw)

Dit protocol heeft betrekking op het cameratoezicht, dat gedurende de openingstijden plaatsvindt in de voor publiek toegankelijke ruimten *(beeldlocaties benoemen bijv. op de begane grond en aan de buitenzijde bij de personeelsingang van het gebouw)* van *(gebouw)*, *(adres)* te *(woonplaats)*.

Het cameratoezicht wordt ingezet om personen en eigendommen te beschermen. Deze vorm van cameratoezicht wordt aangemerkt als privaat cameratoezicht en valt daarmee onder de Wet bescherming persoonsgegevens.

Het protocol geeft een beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en procedures inzake het cameratoezicht met het oog op een integer gebruik van het camerasysteem en de bescherming van de privacy van bezoekers, werknemers en bestuurders in *(gebouw)*.

Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente

overwegende dat de bescherming van de privacy van de bezoekers van en de werknemers in (*gebouw*) en een integer gebruik van een camerasysteem het noodzakelijk maken een protocol op te stellen

mede gelet op de Wet bescherming persoonsgegevens en artikel 3, tweede lid, Arbeidsomstandighedenwet

besluiten vast te stellen het

PROTOCOL CAMERATOEZICHT(organisatie/gebouw)

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. camerasysteem: het geheel van camera's dat is geplaatst in – of zijn gericht op – voor publiek toegankelijke ruimten (*beeldlocaties benoemen bijv. op de begane grond en aan de buitenzijde bij de personeelsingang*) van (*gebouw*), (*adres*) te (*woonplaats*).
- b. incident: een strafbaar feit, ongeval of andere overlastgevende gedraging of gebeurtenis die gevaar of dreigend gevaar vormt voor de gezondheid of veiligheid van personen of de bewaking van zaken in en bij *gebouw* en vraagt om optreden door de verantwoordelijke.
- c. verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens waaronder wordt verstaan het verzamelen en vastleggen van beeldopnamen met het camerasysteem en het bewaren daarvan op een afzonderlijk opslagmedium alsmede de overige in artikel 1b van de Wet bescherming persoonsgegevens bedoelde handelingen.
- d. verantwoordelijke: degene die alleen of tezamen met anderen het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vaststelt, in casu de gemeente
- e. *veiligheidscoördinator: degene die, onder verantwoordelijkheid van de gemeente, belast is met de dagelijkse zorg voor het verwerken van de persoonsgegevens. Bij diens afwezigheid treedt een vervanger in diens plaats. Bevoegdheden en verantwoordelijkheden betreffende de veiligheidscoördinator zoals verwoord in de artikelen zijn in dat geval derhalve in gelijke mate van toepassing op diens vervanger.*
- f. *Gebouw: pand in eigendom van de gemeente op locatie(adres), te(woonplaats)*
- g. betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.
- h. verstrekking van persoonsgegevens: het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens.
- i. Wet: Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 2 Doel verwerking persoonsgegevens

1. De verwerking van persoonsgegevens geschiedt alleen voor:
 - a. de bescherming van de veiligheid en gezondheid van personen in (*gebouw*) door het tijdig waarnemen van en adequaat ingrijpen bij (dreigende) incidenten;
 - b. de beveiliging van de personeelsingang (*indien van toepassing en/of andere locaties aan de buitenzijde/omgeving van het gebouw*);
 - c. de bewaking van zaken die zich in de voor publiek toegankelijke ruimten van het (*gebouw*) bevinden.

Artikel 3 Kenbaarheid, soort gegevens

1. Voor het publiek dat het (*gebouw*) binnengaat, is het kenbaar dat er gebruik wordt gemaakt van zichtbare camera's door middel van tekens (informatieborden en/of pictogrammen) die duidelijk zichtbaar zijn aangebracht op of bij de toegangsdeuren.
2. Alle medewerkers die werkzaam zijn in (*gebouw*) worden voorafgaand aan de inwerkingtreding van dit cameraprotocol hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. Gedurende de openingstijden van (*gebouw*) worden met behulp van een camerasysteem beeldopnamen en gegevens continue digitaal vastgelegd.
4. Er worden (*wel/geen*) geluidsopnamen gemaakt.
5. De persoonsgegevens die worden verwerkt zijn:
 - a. beeldopnamen van de voor publiek toegankelijke ruimten (*beeldlocaties benoemen bijv. op de begane grond en aan de buitenzijde bij de personeelsingang*) van (*gebouw*), (*adres*) te (*woonplaats*);
 - b. gegevens met betrekking tot het tijdstip waarop, de datum waarop en de plaats waar de beeldopnamen zijn gemaakt.

Artikel 4 Taken en verantwoordelijkheden

1. De verantwoordelijkheid voor het cameratoezicht in (*gebouw*) ligt bij de gemeente.
2. De (*aangewezen functionaris bijv. De beveiligers*) die hiertoe is aangewezen, bedient de apparatuur en kan de camerabeelden 'real time' gedurende de openingstijden van het (*gebouw*) bekijken.
3. Indien zich een incident voordoet en onderzoek van de beeldopnamen noodzakelijk is, is de (*bijv. de veiligheidscoördinator*) verantwoordelijk voor onder meer het volgende:
 - a. Zo snel mogelijk analyseren en evalueren van de beeldopnamen, zodat deze niet langer dan noodzakelijk bewaard blijven.
 - b. Indien de beeldopnamen moeten worden bewaard voor onderzoek, worden de betreffende beeldopnamen gekopieerd of overgeschreven naar een afzonderlijk opslagmedium. Hiervan wordt een registratie bijgehouden. Na afhandeling van het incident wordt opdracht gegeven tot het vernietigen van de beeldopnamen.

Artikel 5 Bewaartermijn en verwijdering van persoonsgegevens

1. Het camerasysteem verwijdert de persoonsgegevens 24 uur nadat de opnamen zijn gemaakt.
2. De verwijdering van de persoonsgegevens geschiedt doordat er na 24 uur automatisch nieuwe opnamen worden opgenomen over de oude.
3. Slechts indien op de beeldopnamen een incident staat, kunnen de beeldopnamen langer dan 24 uur worden bewaard. De beeldopnamen worden niet langer bewaard dan nodig is voor verwerking van de doelen waarvoor zij worden verzameld. Na afhandeling van het incident worden de opnamen vernietigd.

Artikel 6 Verstrekking persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens worden slechts verstrekt aan derden indien dit verenigbaar is met het doel van de verwerking van de persoonsgegevens.
2. De verantwoordelijke beoordeelt de geschiktheid van de beeldopnamen in het kader van het ter beschikking stellen aan derden. Dit wordt gedaan met inachtneming van het bepaalde in de Wet.
3. Beeldopnamen worden in geval van incidenten aan de politie verstrekt indien hierom uitdrukkelijk door de politie wordt verzocht onder verwijzing naar de wettelijke regeling die daaraan ten grondslag ligt dan wel indien dit noodzakelijk is voor hun publiekrechtelijke taakuitvoering.
4. Indien de verantwoordelijke heeft beoordeeld dat de beeldopnamen geschikt zijn om ter beschikking te worden gesteld aan derden, maakt (bijv. *de veiligheidscoördinator*) een kopie van de betreffende beeldopnamen door deze naar een DVD te kopiëren.
5. Alvorens tot het verstrekken van een kopie van de beeldopnamen wordt overgegaan, dient de ontvanger van de beeldopnamen zich te legitimeren tegenover de (*zie lid 4, bijv. veiligheidscoördinator*). De ontvanger van de beeldopnamen tekent voor ontvangst alsmede voor het zorgvuldig en integer gebruik van de beeldopnamen, onder vermelding van datum en tijd.

Artikel 7 Geheimhoudingsplicht

Eén ieder die onder gezag van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt dan wel één ieder die de beelden 'real time' bekijkt, is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hem uit dien hoofde bekend wordt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Artikel 8 Inzagerecht

1. Eén ieder kan de verantwoordelijke verzoeken hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt en welke persoonsgegevens dat betreffen. In beginsel heeft betrokkene slechts recht op inzage in beeldopnamen waarop de betrokkene te zien is.
2. Bij een verzoek om inzage dient de verzoeker het tijdstip en de tijdsduur van de beelden waarvan hij inzage verlangt, aan te geven.
3. Indien de verantwoordelijke twijfelt aan de identiteit van de verzoeker kan hij verlangen dat de verzoeker hem bescheiden toont waaruit zijn identiteit blijkt of een identiteitsbewijs overlegt. Zo nodig dient verzoeker zich in persoon te vervoegen bij (*zie artikel 6 lid 4, bijv. de veiligheidscoördinator*) ter deugdelijke vaststelling van zijn identiteit. De termijn zoals bedoeld in artikel 5 wordt hierdoor opgeschort tot het tijdstip dat het gevraagde bewijs is geleverd.

4. Op een verzoek op inzage in beeldopnamen wordt beslist na een belangenafweging door de verantwoordelijke, waarbij het belang van betrokkene bij inzage van het beeldopnamen wordt afgewogen tegen overige belangen, waaronder:
 - a. de veiligheid van de staat;
 - b. de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
 - c. gewichtige economische en financiële belangen van de staat en andere openbare lichamen;
 - d. het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften die zijn gesteld ten behoeve van de belangen als bedoeld onder b en c;
 - e. de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen.

Artikel 9 Verzet

Eén ieder kan bij de verantwoordelijke verzet aantekenen tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens in verband met zijn bijzondere persoonlijke belangen.

Artikel 10 Beveiliging persoonsgegevens

Er zijn passende technische en organisatorische maatregelen genomen om de persoonsgegevens tegen verlies of diefstal of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking te beschermen.

Artikel 11 Verband en koppeling aan andere verzameling persoonsgegevens

De verzameling persoonsgegevens heeft geen verbanden met een andere verzameling van persoonsgegevens en is niet aan gekoppeld aan een andere verzameling van persoonsgegevens.

Artikel 12 Evaluatie cameratoezicht

De verantwoordelijk evalueert eens per jaar of de doelen welke met het cameratoezicht worden beoogd, gehaald worden. Indien geconstateerd wordt dat de doelen niet worden gehaald, gaat de verantwoordelijke over tot de noodzakelijke aanpassingen.

Artikel 13 Ondernemingsraden

Een camerasysteem dat meekijkt of opnames maakt, is te beschouwen als een personeelsvolgsysteem in de zin van artikel 27 Wet op de Ondernemingsraden. Voor de vaststelling van dit protocol is instemming vereist door de betreffende Ondernemingsraden.

Artikel 14 Onvoorzien

In gevallen waarin dit protocol niet voorziet, beslist de verantwoordelijke.

Artikel 15 Slotbepaling

1. Dit protocol kan aangehaald worden als “Protocol cameratoezicht(*organisatie/gebouw*)”.
2. Dit protocol treedt in werking op

Aldus besloten in de vergadering van het College van Burgemeester en Wethouders, gehouden op.....

de secretaris,

de burgemeester,

Bijlage 8b: Voorbeeld informatiebrief medewerkers

Beste,

Met ingang van vindt in (*gebouw*) cameratoezicht plaats. Deze maatregel is getroffen in het kader van de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers. Er zijn camera's geplaatst in de publieke ruimte (*beeldlocaties benoemen, bijv. op de begane grond en bij de personeelsingang aan de achterzijde*). Deze zichtbare camera's maken beeldopnamen tijdens de openingstijden van (*gebouw*). Er worden (*wel/geen*) geluidopnamen gemaakt.

Doel van het cameratoezicht is:

- De bescherming van de veiligheid en gezondheid van personen in (*gebouw*) door het tijdig waarnemen van en adequaat ingrijpen bij (dreigende) incidenten;
- De beveiliging van de personeelsingang (*indien van toepassing en/of andere locaties aan de buitenzijde/omgeving van het gebouw*);
- De bewaking van zaken die zich in de voor publiek toegankelijke ruimten van (*gebouw*) bevinden.

Het cameratoezicht in het (*gebouw*) valt onder de Arbeidsomstandighedenwet en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Voor het gebruik van cameratoezicht is een protocol opgesteld. De ondernemingsraad heeft hiermee ingestemd. In het protocol staan richtlijnen voor integer gebruik van de camera's en de bescherming van de privacy van bezoekers en werknemers. Het cameraprotocol ontvang je als bijlage bij deze brief. Meer informatie over de aanpak van agressie en geweld vind je op (*intranet/VSP*).

Ik hoop je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht je nog vragen hebben over dit onderwerp, dan kun je contact opnemen met (*bijv. veiligheids-/agressiecoördinator*) of de Servicedesk HRM van Servicepunt71 (tst.7400).

Met vriendelijke groet,

Gemeentesecretaris / Algemeen directeur