

Wees duidelijk over agressie

Altijd melden - Altijd bespreken -
Altijd handelen

Protocol

Agressie en Geweld

Gemeente Lelystad

ALARMNUMMERS

Alarmnummers:

Landelijk alarmnummer (politie, brandweer, ambulance)
Intern Alarm en bedrijfshulpverlening (BHV)

Wijkagent Jeffrey Verboekend

112
8244 (via mobiel:
0320 - 278244)
06 - 23133273

Stadhuis:

Receptie Stadhuis
Bedrijfshulpverlening

0320 - 278911
0320 - 278244

Arbodienst (Zorg van de Zaak)

Bedrijfsarts Marleen van Houts
Bedrijfsmaatschappelijk werk Peter Gersen
(Extern) Vertrouwenspersoon
(Intern) Vertrouwenspersonen

06 - 22312041
06 - 10720665
zie portaal P&O
zie portaal P&O

Informatienummers

Politie
Brandweer
GGD/Ambulance
Huisartsenpost

0900 8844
0900 0165
0320 - 276337
0900 3336333

CHECKLIST BIJ AGRESSIE

- Een medewerker die met agressie wordt geconfronteerd, benoemt het gedrag en de gevolgen hiervan aan de cliënt. Wanneer de houding van de cliënt niet in positieve zin verandert, wordt het gesprek beëindigd.
- De dienstverlening wordt opgeschort totdat deze vrij van druk hervat kan worden.
- Wanneer een cliënt niet voor rede vatbaar is, wordt de hulp ingeschakeld van de beveiliging en/of de politie.
- Als de cliënt rechtmatig binnen is gekomen, moet er 2 x worden gevorderd. De eerste keer is om aan te geven dat de cliënt niet langer gewenst is. Blijf hem wijzen op de gevolgen. Is een tweede vordering nodig omdat de persoon niet weg gaat, is de persoon strafbaar(huisvredebreuk) en mag een beveiliging ook aanhouden.
- Zorg voor opvang van (gewonde) medewerkers (en van eventuele burgers).
- Meld als medewerker, indien nodig met de aangewezen verantwoordelijke, altijd de incidenten/agressie in het registratiesysteem (GIR) en doe (zo nodig)aangifte.
- Zorg voor een evaluatie met de betrokkenen, zoals slachtoffer, naaste collega's, teamleider en beveiligers.
- **Opvang burgers die betrokken zijn geraakt bij een incident.**

De aangewezen verantwoordelijke van de betrokken medewerkers heeft de regie bij opvang en nazorg naar aanleiding van een incident. Als bezoekers getuige zijn geweest van agressie-uitingen in het stadhuis of andere gemeentelijke huisvesting, dan is de eerst verantwoordelijke van de betreffende team verantwoordelijk voor de organisatie van de eerste opvang van de burgers. Bezoekers worden mondeling gerust gesteld en ontvangen indien wenselijk informatie van Slachtofferhulp voor verdere hulpverlening of ondersteuning.

Bij ernstige bedreigingen (bijvoorbeeld met een wapen)

Geef zoveel mogelijk toe aan de eisen van de burger en ga niet de held uithangen!

Zorg dat zo snel mogelijk de politie wordt gewaarschuwd.

VOORWOORD

De gemeente Lelystad stelt vast dat onaangepast gedrag en agressie regelmatig terugkerende verschijnselen zijn in de samenleving en dat deze gedragsuitingen niet stoppen bij de voordeur van het stadhuis. Ook medewerkers werkzaam buiten het stadhuis kunnen hier mee te maken krijgen.

Agressie en geweld komen voor en medewerkers kunnen hiertegen worden beschermd door het stellen van een helder kader van ontoelaatbaar gedrag door cliënten, het regelmatig bespreken van situaties en het vastgestelde protocol.

Hierbij is het van belang dat de gemeente Lelystad een gemeenschappelijke visie en uniforme regels hanteert ten aanzien van agressie en geweld.

De richtlijnen ten aanzien van agressie en geweld zijn niet vrijblijvend. De normen, regels en procedures dienen door iedereen in voorkomende gevallen te worden gevolgd. Doel van deze richtlijnen is escalatie te voorkomen, zodat we met elkaar in contact kunnen blijven en ons werk kunnen blijven doen. Het protocol draagt bij aan zelfvertrouwen bij het hanteren van agressie en geweld. Weten hoe te handelen en zich gesteund weten door de organisatie zijn belangrijke voorwaarden om plezier te hebben en te houden in het dagelijkse contact met de cliënten van de gemeente Lelystad.

Ondanks voorzorgsmaatregelen kunnen situaties uit de hand lopen. In die gevallen is het van belang dat er opvang is voor medewerker en cliënt. De rechtstreekse aangewezen verantwoordelijke is in eerste instantie verantwoordelijk voor de opvang van incidenten. Algemene richtlijnen, een stil alarm, een actieplan en nazorgmogelijkheden dragen bij tot een gevoel van veiligheid van de medewerkers.

De belangrijkste succesfactor voor het agressiebeleid is de onvoorwaardelijke steun van de hele organisatie. Iedereen moet het er over eens zijn: Agressie is niet normaal. Agressief gedrag is onacceptabel en mag niet zonder consequenties blijven.

In het programma Veilige Publieke Taak zijn de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Justitie met “Eenduidige Landelijke Afspraken” gekomen. Voor politie en openbaar ministerie gelden de “Eenduidige Landelijke Afspraken”. Het doel van de afspraken is een eenduidige, effectieve en snelle afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak.

Op 23 april 2013 heeft de gemeente Lelystad, door de burgemeester van de gemeente Lelystad, het “Convenant Veilige Publieke taak” ondertekend.

Met deze mede ondertekening sluit de gemeente Lelystad zich als gemeente met een publieke taak aan bij de afspraken genoemd in dit convenant (Convenant Veilige Publieke Taak RVS Midden Nederland).

(non)verbale en/of fysieke agressie tegen functionarissen met een publieke taak wordt niet getolereerd en krijgt altijd een vervolg, hetzij strafrechtelijk dan wel door een maatregel van de gemeente.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	blz. 6
2. Uitgangspunten	blz. 8
3. Preventie	blz. 15

Bijlagen:

1. Stroomschema agressiemelding	blz. 21
2. Huisregels	blz. 22
3. Richtlijn materiële schade door agressie	blz. 24
4. Richtlijn immateriële schade veroorzaakt door persoonsgericht geweld	blz. 25
5. Protocol telefonische agressie	blz. 26
6. Protocol schriftelijke agressie	blz. 27
7. Protocol verbale agressie pers. contact (spreekkamer/balie)	blz. 28
8. Protocol huisbezoeken	blz. 30
9. Protocol agressie bij werk openbare weg of locatiebezoek of projectgebieden	blz. 31
10. Protocol agressie toezicht en handhaving	blz. 32
11. Afspraken met politie	blz. 34
12. Voorbeeldbrieven	blz. 35

1. Inleiding

Steeds vaker worden medewerkers van de gemeente met publiekscontacten geconfronteerd met tegen hen gerichte vormen van agressie en geweld, zowel fysiek als verbaal. Mede hierom en om te voldoen aan de verplichtingen op grond van de Arbo-wet stelt de gemeente Lelystad een pakket maatregelen voor gericht op het vergroten van de veiligheid en het veiligheidsgevoel van de medewerkers. De concrete maatregelen zijn opgenomen in dit protocol Agressie en geweld.

Visie

Agressie is grensoverschrijdend gedrag waarmee je niet wil omgaan. Bij agressie horen grenzen te worden getrokken en moet de dader worden aangesproken. Hij moet zijn gedrag wijzigen en als hij dat weigert dan heeft dat voor hem gevolgen. Door je aan te passen aan of weg te kijken bij wangedrag zeg je feitelijk dat je goedvindt wat er gebeurt.

Daarom moeten medewerkers leren *niet* met agressie om te gaan. In geval van agressie wordt de dienstverlening opgeschort totdat deze vrij van druk hervat kan worden. Agressievelingen krijgen geen aangepaste dienstverlening. Voor iedereen geldt dezelfde norm.

Doel en strekking protocol Agressie en geweld

Doel van het protocol is:

- Het voorkomen van escalatie van agressie door preventieve maatregelen zoals het trainen van medewerkers, het bieden van richtlijnen aan medewerkers "hoe te handelen bij agressie", stellen van de teamnorm en het beveiligen van medewerkers, bezoekers en het gebouw.
- Geen dienstverlening als die niet integer en agressievrij tot stand is gekomen: opschorting en staking van dienstverlening.
- Duidelijk maken dat agressie jegens medewerkers niet geaccepteerd wordt.
- In het geval van agressie het slachtoffer zo goed mogelijk ondersteunen en de opgelopen schade vergoeden.

Uitgangspunt van het protocol is dat agressie tegen medewerkers altijd een consequentie heeft voor de agressor. Enerzijds vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap, anderzijds met het oog op strafrechtelijke handhaving.

Bij goed werkgeverschap gaat het om het ondersteunen, begeleiden, verwijzen en opvang e.d. van medewerkers die slachtoffer zijn geworden van agressie en geweld.

Definitie

Onder agressie op het werk wordt verstaan: alle voorvallen waarbij een medewerker of bestuurder psychisch of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid en/of het uitvoeren van de publieke taak.

Agressie komen in verschillende vormen voor. Gemeente Lelystad deelt agressie in: verbale agressie, non-verbale agressie, bedreiging en fysieke agressie.

- Verbale agressie: uitschelden, vernederen, discrimineren en het uitlokken van ruzie . Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, fax of e-mail vallen hieronder;
- Non-verbale agressie: kent grote lijnen het zelfde gedrag als verbale agressie met een aantal toevoegingen zoals het verhinderen/werken bemoeilijken, stalken, het bij zich hebben van gevaarlijke voorwerpen of (vuur)wapens en bespugen;
- Bedreigingen: het bedreigen beperkt zich niet alleen tot de gemeente en/of de medewerkers maar ook tot mensen om hen heen zoals bijvoorbeeld familieleden. Bedreigingen kunnen niet alleen verbaal of non-verbaal plaatsvinden, maar ook met gebruik van voorwerpen en/of wapens. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, weblog, blog, e-mail en fax vallen onder deze definitie:
- Fysieke agressie: slaan, schoppen, stompen, pijn toebrengen door klemmen, bijten, prikken of het beschadigen en vernietigen van eigendommen.

Agressie via sociale media, internet en e-mail bieden legio kansen voor het (anoniem) uiten van agressie. Wij tolereren geen agressie, beledigende of bedreigende uitingen via sociale media. Gebruik van telefoon voor filmen en opnames van gesprekken van medewerkers van de gemeente Lelystad moet vooraf toestemming voor gevraagd worden.

Ingrijpen in een conflict tussen burgers onderling.

Wanneer burgers onderling een conflict hebben in het stadhuis zal de bewaking ingrijpen. Bij een aanhoudend gedrag zal de bewaking hun verzoeken het pand te verlaten. Indien nodig wordt de politie ingeschakeld. Doet deze situatie zich voor op een locatie waar geen bewaking aanwezig is, geldt eigen veiligheid gaat voor! Dreigt de situatie niet te escaleren, kunnen minimaal twee medewerkers ingrijpen. Het is dan belangrijk dat deze medewerkers van elkaar weten wat ze gaan doen en dat ze op elkaar kunnen vertrouwen. Ze moeten daarom vooraf, al is het maar voor enkele seconden, even de tijd nemen om met elkaar af te stemmen. Ze kunnen proberen zo snel mogelijk de ruziënde partijen te scheiden, waarna ze zich kunnen richten op het kalmeren. In dit soort gevallen is het goed bijvoorbeeld een 'veilige ruimte' te gebruiken. In alle gevallen geldt: eigen veiligheid gaat voor, indien gewenst politie inschakelen!

Voor wie

Dit protocol geldt als basisdocument voor de medewerkers van de gemeente Lelystad.

Onder medewerker wordt verstaan:

- Personen die in dienst zijn van de gemeente Lelystad;
- Personen als stagiaires en mensen die worden ingehuurd.

2. Uitgangspunten

Agressie-incidenten kunnen zich in verschillende vormen en op verschillende plaatsen voordoen. De manier waarop, door wie, op welke wijze en wanneer moet worden gehandeld, kan van geval tot geval verschillen. Het is daarom van belang verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen goed vast te leggen.

Aard agressie en geweld:

Niet acceptabel gedrag is een brede term waaronder verschillende vormen van emotionele uitingen en agressie vallen. We spreken van serieuze agressie wanneer de cliënt wordt aangesproken op zijn gedrag, maar daar toch mee door blijft gaan. Onderstaande gedragingen zijn niet acceptabel en bij aanhoudend gedrag dienen er maatregelen te volgen.

- A. **gedrag**: de cliënt wil dat voor hem een uitzondering geldt, smeekt, zeurt en of dreigt zichzelf iets aan te doen
- B. **gedrag**: de cliënt stelt het beleid van de gemeente Lelystad en of de regels op de werkplek voortdurend ter discussie om ruimte te maken voor eigen afwijkend gedrag
- C. **gedrag**: de cliënt richt zijn emotie of agressie op de medewerker in de vorm van kritiek, belediging of bedreiging
- D. **gedrag**: de cliënt intimideert of dreigt met fysiek geweld of past dit daadwerkelijk toe.

Verbale agressie/dreigende houding/schriftelijke bedreiging, zoals:

- Beledigen
- Treiteren en pesten
- Uitschelden en schreeuwen
- Dreigen zichzelf iets aan te doen
- Opzettelijk dreigende houding
- Aanhoudend zeuren en smeken
- Vernederen
- Discriminerende opmerkingen
- Aanhoudende kritiek op organisatie
- Schriftelijke bedreiging / discriminatie (ook via e-mail, sociale media, websites, filmen en dergelijke)

(serieus-) dreigen met geweld/intimideren (met opzet-)om doel te bereiken, zoals:

- Ik zal jou...(persoonlijk gericht)
- Ik zal jullie, je gezin, je collega's (op derden gericht)
- Ik kom je nog wel tegen, mijn tijd komt nog (indirect gericht)
- Stalking (persoonlijk gericht)

Fysiek geweld, zoals:

- Schoppen, slaan, mishandelen
- Knijpen en vastpakken
- Gericht gooien met voorwerpen
- Spuwen
- Aanranding
- Wapengebruik

2.1 Vastleggen verantwoordelijkheden

Het onderkennen en hanteren van de diverse vormen van agressief gedrag is onderdeel van het professioneel handelen van de aangewezen verantwoordelijken en medewerkers. De organisatie stelt het deelnemen aan de trainingen verplicht voor aangewezen verantwoordelijken en medewerkers, die tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden/uitvoeren van de publieke taak met agressie in aanraking kunnen komen.

De ervaring leert dat het leggen van verantwoordelijkheden bij veel verschillende personen/groepen contraproductief werkt. Daarom is ervoor gekozen om de aangewezen verantwoordelijke een centrale plaats te geven bij de afwikkeling van de gevolgen van agressie. Dat wil overigens niet zeggen dat de aangewezen verantwoordelijke alle taken zelf moet uitvoeren.

De aangewezen verantwoordelijke

Is verantwoordelijk als regisseur van de taken op het terrein van:

- het nemen van preventieve maatregelen (Risico-Inventarisatie)
- bespreking aanpak met medewerkers bij (vermoeden van) agressie
- zorgen voor het opleiden van medewerkers m.b.t. agressie en geweld
- draagt zorg voor een optimale eigen bereikbaarheid en heldere vervanging bij afwezigheid
- de opvang van slachtoffers
- contact met de politie
- het doen van aangifte bij strafbare feiten, hetzij door het slachtoffer dan wel door de gemeente, waarbij het slachtoffer als getuige wordt gehoord
- het verzamelen van relevante gegevens
- het handhaven van pandverbod
- informeren van de receptionist/beveiliging/stadhuis (gemeente Lelystad) en politie over een opgelegd pandverbod
- het verhalen van schade
- het afhandelen van de registreren in het GIR
- bewaken van de voortgang (wordt vermeld in het GIR)
- het, bij een ernstig incident, melden aan het concertteam en of bestuur

De gemeente Lelystad:

- zorg dragen voor een veilige werkomgeving
- vaststellen van goed werkend beleid m.b.t. omgang met agressie en geweld
- garanderen van begeleiding en nazorg

Medewerker:

- professioneel omgaan met cliënten/bezoekers
- melden (vermoeden van) agressie in het GIR en bij aangewezen verantwoordelijke
- bij agressie inschakelen hulp (van beveiliging, collega's en aangewezen verantwoordelijke)
- informeren van de receptionist, beveiliging of collega over aangekondigd of verwacht bezoek van een lastige cliënt / bezoeker
- alarmeren externe hulp door receptie (politie c.a.) na alarmering c.q. op verzoek van de medewerker, beveiliging of aangewezen verantwoordelijke

Beveiliging:

- observeren en zichtbaar aanwezig zijn
- aanspreken van cliënten tijdens een dreigende situatie
- ondersteunen van de medewerker waartegen de agressie zich richt

- bezoekers van het gebouw met agressief gedrag verzoeken de accommodatie te verlaten
- bezoekers, met ontzegging van toegang, de toegang weigeren
- politie alarmeren of laten alarmeren
- melden agressie in het GIR

Collega's:

- ondersteunen van de collega waartegen de agressie zich richt.

2.2 Handelen in geval van een incident

1. Beëindigen bedreigende situatie

Een bedreigende situatie dient zo spoedig mogelijk beëindigd te worden, hetzij door de medewerker zelf, hetzij door anderen. Onaanvaardbaar gedrag mag nooit leiden tot honorering van voorzieningen. Als de cliënt/inwoner een ernstige bedreiging heeft gevormd voor de integriteit van het dienstverleningsproces of veiligheid van medewerkers wordt de dienstverlening opgeschort totdat de cliënt garanties geeft voor toekomstige contacten.

2. Direct melden aan aangewezen verantwoordelijke(teamleider)

Een medewerker die tijdens zijn werk slachtoffer wordt van agressie en/of geweld meldt dit voorval direct aan de aangewezen verantwoordelijke. De aangewezen verantwoordelijke zorgt ook voor de vervolgoptvang van het slachtoffer.

3. Verzamelen relevante gegevens

De aangewezen verantwoordelijke zorgt er eventueel samen met de medewerker voor dat tijdens of meteen na afloop van het agressie-incident relevante gegevens worden verzameld. Als aangifte wordt gedaan draagt de aangewezen verantwoordelijke de verzamelde gegevens over ten behoeve van de aangifte. Bij deze gegevens gaat het om de zogenaamde 7 W's:

- **Wie** kan in verband worden gebracht met het misdrijf (aangever, slachtoffer, getuige, verdachte);
- **Wat** is er precies gebeurd;
- **Waar** is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven;
- **Waar mee** is het misdrijf gepleegd (welke voorwerpen zijn er gebruikt);
- **Op welke wijze** heeft het misdrijf plaatsgevonden;
- **Wanneer** heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaatsgevonden;
- **Waarom** is het misdrijf gepleegd.

Denk ook aan andere informatie zoals eventuele foto's (van de verwondingen, situatie, personen), camerabeelden, verklaring van een arts of getuige.

4. Melden aan management

Alle vormen van bedreigingen en fysiek geweld worden door de aangewezen verantwoordelijke per omgaande gemeld aan het concernteam(directeur)/de arbo- en preventiecoördinator. De directeur stelt indien nodig het bestuur op de hoogte en wint indien noodzakelijk advies in bij de Adviseur Openbare Orde en Veiligheid en/of arbo- en preventiecoördinator.

Als er sprake is van een dodelijk geweldincident waarbij een medewerker betrokken is of een ongeval met ernstig letsel dient tevens de aangewezen verantwoordelijke het team P&O (arbo- en preventiecoördinator) direct op de hoogte te stellen. P&O meldt het incident direct telefonisch aan de "Inspectie SZW" (voorheen Arbeidsinspectie). Daarna wordt de melding zo spoedig mogelijk schriftelijk aan deze inspectie bevestigd. Van ernstig letsel is sprake als een slachtoffer binnen 24 uur na het agressie-incident in een ziekenhuis moet worden opgenomen ter behandeling of observatie.

5. Aangifte doen bij de politie

1. De werkgever (teamleider) doet aangifte namens de werknemer (het slachtoffer)
2. Op verzoek van de medewerker kan de medewerker ook aangifte doen, de leidinggevende gaat altijd mee. Wanneer aangifte gedaan moet worden wordt eerst het nummer 0900-8844 gebeld voor het maken van een afspraak. Direct naar het politiebureau gaan heeft geen zin.
3. Wanneer men twijfelt over de aangifte kan er altijd vooraf overleg plaatsvinden met de Wijkagent.
4. Het is ook mogelijk om een melding te doen. Meldingen zijn belangrijk voor dossiervorming. Met de Wijkagent kan je overleggen hoe deze melding te doen.
5. Wanneer de medewerker of teamleider het als een drempel ervaren om op het politiebureau aangifte te doen is het mogelijk met de Wijkagent af te stemmen over de aangifte. Neem dan contact op met de Wijkagent en bespreek dit.
6. Geef bij de aangifte/melding altijd aan dat het slachtoffer een publieke taak uitvoerde (Prioriteit Politie en Openbaar ministerie).
7. Bij domiciliekeuze wordt het adres van de gemeente Lelystad opgenomen. Persoonsgegevens van de werknemer (slachtoffer) zijn wel nodig, maar worden niet in het processtuk opgenomen. De naam komt wel in het processtuk te staan.

6. Verhalen van de schade

De gemeente probeert de schade op de dader te verhalen.

Het protocol heeft als uitgangspunt dat de gemeente de medewerker die het slachtoffer is geworden van agressie of geweld maximaal ondersteunt bij de afhandeling van het incident. Anders gezegd: de medewerker dient niet te worden belast met de administratieve afwikkeling van het incident. De inzet van de gemeente is er voorts op gericht zoveel mogelijk schade te verhalen op de dader. In de bijlagen zijn op dit punt richtlijnen opgenomen. Neem altijd contact op met het team juridische zaken om advies in deze.

7. Opvang van slachtoffer en collega's

Naast aandacht voor het slachtoffer is er ook aandacht nodig voor de betrokken collega's. Alnaar gelang de ernst van het incident kan het nodig zijn deze medewerkers ook opvang te verlenen dan wel informatie te verschaffen. De gevolgen kunnen hierdoor beperkt of voorkomen worden. Opvangsgesprekken zijn daartoe een belangrijk instrument.

Direct na het incident moet allereerst een aantal stappen worden ondernomen. Hiervoor ligt een belangrijke rol bij de aangewezen verantwoordelijke weggelegd:

1. Zorg voor herstel van de veiligheid van betrokkene/team;
2. Zorg voor (indien nodig) medische hulp (EHBO/arts);
3. Organiseer (tijdelijke overname) van taken getroffen medewerker;
4. Onderzoek of ook andere medewerkers hulp nodig hebben;
5. Zorg voor hulp bij aangifte;
6. Zorg dat er een evaluatie plaats vindt met alle betrokkenen.

Opvangsgesprekken worden gehouden met de aangewezen verantwoordelijke (of diens plaatsvervanger) van de medewerker. Eventueel wordt in overleg met de aangewezen verantwoordelijke en medewerker een vertrouwenspersoon danwel bedrijfsmaatschappelijk werk ingeschakeld.

Bij de opvangsgesprekken komen de volgende onderwerpen aan de orde:

Eerste gesprek (direct na het incident):

Aftappen van en begrip tonen voor emoties: hoe voelt iemand zich? Ruimte geven om verhaal te doen. Ook geeft de aangewezen verantwoordelijke aan welke stressreacties de medewerker zou kunnen gaan vertonen. Het is dan ook heel belangrijk dat iedereen die bij het incident betrokken was gehoord wordt. Betrokkene wordt (trauma)hulp aangeboden. De medewerkers kunnen zelf beslissen of zij hier behoefte aan hebben.

Tweede gesprek (één of drie dagen na het incident):

- Steunen, ruimte voor emoties, begrip tonen, verhaal laten doen;
- Meer informatie geven;
- Klachten signaleren.

Derde gesprek (vier tot zes weken na het incident);

- Reconstructie van het incident; wat is er nu precies gebeurd?
- Huidige stand van zaken opnemen;
- Zijn er oude/nieuwe klachten?
- Verwijzen naar gespecialiseerde hulp of afsluiten.

(Als het nodig is kunnen er natuurlijk meer gesprekken plaatsvinden, of eerder hulp ingeschakeld worden.)

8. Registreren incident

Om zicht te krijgen op de aard en omvang van de agressie dienen alle agressievoorvallen te worden vastgelegd in het “Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem”(GIR). De medewerker en de betreffende aangewezen verantwoordelijke zijn samen verantwoordelijk voor deze registratie (zie ook Privacy beschrijving registratie agressie en geweldsincidenten).

Jaarlijks moeten de gemelde incidenten (per team) worden geanalyseerd. Op basis van deze analyse kan vastgesteld worden of voorlichting en onderricht voldoende zijn.

Ook voor beleidsontwikkeling en voor het (eventueel) terugdringen van ziekteverzuim door agressie is een goede registratie in het GIR voor de gemeente belangrijk.

Ook kan door de aangewezen verantwoordelijke in het persoonlijk dossier van het slachtoffer (en waar nodig van getuigen) een aantekening worden gemaakt van het incident. Wanneer het als gevolg van het geweldsincident op langere termijn niet goed gaat met het slachtoffer, kan gemakkelijker een link worden gelegd met het incident.

9. Bewaken voortgang door aangewezen verantwoordelijke / arbo- en preventiecoördinator

De arbo- en preventiecoördinator bewaakt de voortgang van de afhandeling van het incident en registreert dit. Daarnaast behartigt de aangewezen verantwoordelijke de voortgang van de afhandeling van het incident en legt dit vast in het GIR. Tevens behartigt de aangewezen verantwoordelijke de belangen van het slachtoffer en onderhoudt contact met de politie.

2.3 Escalatie-model

Vier soorten gedragingen

Bij A-gedrag is er sprake van onvervalste emotie. Het gedrag heeft een ik- en jullie-gericht karakter. De expressie kan enerzijds laag zijn: ik lijd onder deze omstandigheden of anderzijds hoog zijn: krachttermen, schreeuwen. Uitzondering vragen en kritiek op regels en organisatie zijn voorbeelden van dit gedrag.

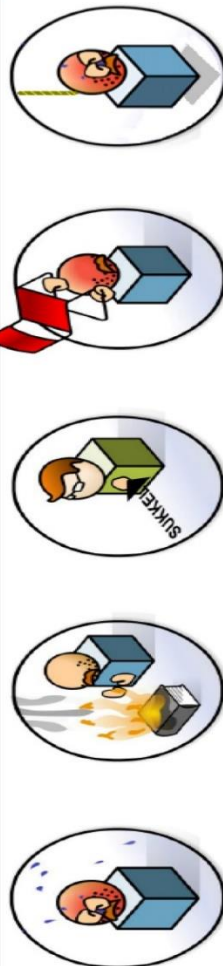
Bij B-gedrag richt de agressor zich op de ander. Het gedrag heeft een jij-gericht karakter. De expressiviteit kan ingehouden zijn echter ook heel expressief. Discrimineren, omkopen en gericht uitschelden zijn voorbeelden van dit gedrag.

C-gedrag heeft een expliciet jij-gericht karakter. De intensiteit is zodanig dat de ander zwaar onder druk wordt gezet. De expressiviteit kan ingehouden zijn echter ook heel expressief. Chanteren, intimideren en verbaal bedreigen zijn voorbeelden van dit gedrag.

Bij D-gedrag wordt het gedrag fysiek van aard en is dan gericht op personen en materialen. Er is sprake van bewust de ander fysiek willen treffen tegen de wens van de ander in. Duwen, spugen, vastpakken, slaan, schoppen, gericht gooien en steken met voorwerpen zijn uitingen van dit gedrag. Ook het vernielen van materiaal is D-gedrag.

EMOTIE & AGRESSIE	A-GEDRAG	B-GEDRAG	C-GEDRAG	D-GEDRAG	E-GEDRAG
	IK	JULIE	JU	AGRESSIE	
Beschrijving van het gedrag	Zeuren Begrip vragen Om een uitzondering vragen Wanen	Kritiek op de regels Kritiek op de organisatie Kritiek op het beleid	Treiteren Uitlokken Schelden Beledigen Discrimineren	(Non-)verbaal dreigen Dreigen met geweld Fysiek geweld Intimidatie Aanhoudend A, B en C	Zelfmoorddreiging Dreigen zichzelf iets aan te doen
Technieken	Ombuigen	Ombuigen	Ombuigen	Grenzen stellen	Zeer serieus nemen
Stap 1	Meeveren	Meeveren	Kort negeren	Gedrag benoemen	Meeveren (aandacht)
Stap 2	Toelichten	Toelichten	Gedrag benoemen	Norm aangeven	Toelichten (hulp adviseren)
Stap 3	Afronden	Afronden	Tot de orde roepen	Gesprek beëindigen	Afronden
Stap 4			Voor keuze stellen		Daarna hulp* inschakelen
Grens stellen	3/4 x meeveren, geen effect? voor de keuze stellen, daarna grens stellen	3/4 x meeveren, geen effect? voor de keuze stellen, daarna grens stellen	2 x C: grens stellen	1 x D: grens stellen	3/4 x meeveren, geen effect? voor de keuze stellen, daarna gesprek beëindigen
Voorbeelden	Kunt u echt geen uitzondering maken? Ik kan er toch niks aan doen? U kunt toch wel een beetje rekening houden met mij?	Wat een rot organisatie! Ik kan niet geloven dat er zulke regels bestaan! Wat een bureaucratie!	Je lijkt wel niet goed bij je hoofd! Je veel je heel wat zeker? Jij enorme zakenwasser!!	Zal ik je eens over de tafel trekken? Ik wacht je buiten wel op... Ik weet waar je kinderen op school zitten!	Ik ga er een eind aan maken

*Hulp=Politie (Wijkagent)



3. Preventie

Dit hoofdstuk is gericht op de genomen preventieve maatregelen.

Risico's inventariseren

De start van de aanpak van agressie en geweld begint bij het in kaart brengen van de risico's. Het inventariseren, analyseren en vastleggen van deze risico's is al voorgeschreven in de Arbowet en de arbocatalogus.

Gemeente Lelystad hanteert hiervoor de bestaande Risico Inventarisatie & Evaluatie, en bevat standaard het onderwerp agressie. Hierdoor wordt inzicht verkregen in de voorkomende risicovolle situaties, locaties, momenten en personen. Ook uitgevoerde Periodieke Medische Onderzoeken en Medewerker Tevredenheidsonderzoek en bevatten belangrijke informatie over waar agressie ervaren wordt en wat de gevolgen kunnen zijn. Ook bevatten zij informatie over gevoelens van onveiligheid onder de medewerkers. De uitkomsten van de onderzoeken dragen bij aan de risico-inventarisatie. Met behulp van de gegevens die verkregen zijn vanuit de RI&E wordt een plan van aanpak opgesteld.

3.1 Specifieke maatregelen rond de cliënt

Gedraglijn

Iedere medewerker in een publieke functie bij de gemeente kan tijdens het werk te maken krijgen met agressie en geweld. Wij gaan ervan uit dat onze medewerkers hun publieke functie professioneel uitvoeren en diegene met wie zij in contact komen met respect behandelen. Wij verwachten dat onze medewerkers met een zelfde mate van respect behandeld worden. Dat zij in hun werk toch met agressie te maken hebben, kunnen wij niet tolereren. Om ervoor te zorgen dat zij hun werk in veiligheid kunnen doen, hanteren wij de volgende gedraglijn:

Mede vanuit het oogpunt van agressie wordt van een medewerker van de gemeente Lelystad verwacht dat hij zich hulpvaardig, vakkundig en zakelijk jegens cliënten op stelt.

Een goede dienstverlening aan cliënten vereist een goede opstelling naar cliënten. De houding van een medewerker ten opzichte van een cliënt is mede bepalend voor het gedrag van de cliënt.

Een belangrijke competentie voor medewerkers hierbij is 'cliëntgericht handelen'.

Clientgericht handelen: onderzoekt de wensen en de behoeften van de cliënt en is overtuigd van het belang van goede en duidelijke dienstverlening met als resultaat een tevreden cliënt en handelt daarnaar. Besteed aandacht aan nazorg en doet suggesties voor mogelijke verbeteringen in de dienstverlening.

Hieronder volgt een aantal gedragsregels, waaraan een medewerker van de gemeente Lelystad zich dient te houden.

- Respecteer de cliënt;
- Laat vooroordelen niet meespelen. "Veroordeel" een cliënt niet op zijn gedragingen, nu of in het verleden;
- Zorg voor begrijpelijk taalgebruik en beperk suggestieve vraagstellingen;
- Als afspraken niet kunnen worden nagekomen maak je excuses hiervoor. Dit geldt ook voor wachttijden indien de cliënt op afspraak komt;
- Als er fouten zijn gemaakt biedt hiervoor excuses aan, ongeacht door wie deze fouten zijn gemaakt;
- Geef cliënten duidelijke informatie. Ook als het antwoord niet voldoet aan de verwachtingen van de cliënt;
- Zorg voor optimale bereikbaarheid;
- Zorg voor een eenduidige boodschap naar de cliënt. Ga niet in discussie waar de cliënt bij is.

Huis- en gedragsregels voor cliënten

Vanuit het oogpunt van agressiebeheersing is het niet alleen van belang dat er regels en richtlijnen zijn waaraan de medewerkers zich dienen te houden. Ook de cliënt zal zich aan regels moeten houden.

Een aantal regels kan aan de cliënt middels bordjes in de wachtkamer of via de standaardcorrespondentie bekend worden gemaakt. Andere regels vallen onder de normale gedragsregels en mogen als bekend worden verondersteld.

Voorlichting

Cliënten worden geïnformeerd over de afspraken die gemaakt zijn rondom het voorkomen van agressie en geweld en het bevorderen van gewenst gedrag. Om agressie en geweld te voorkomen en te beheersen zijn aangewezen verantwoordelijken en medewerkers getraind in agressieregulatie/-hantering. Deze aangewezen verantwoordelijken moeten risicovolle situaties vroegtijdig kunnen signaleren en managen. Daarnaast vindt de gemeente Lelystad het belangrijk om het onderwerp agressie en geweld levend te houden. Het onderwerp agressie en geweld wordt dan ook besproken in de verschillende werkoverleggen.

Klachtenregeling

Ook al spant de organisatie zich nog zo in, toch is het vaak niet mogelijk om alle cliënten tevreden te stellen. Het negeren van ontevredenheid kan tot problemen leiden. Om dat te voorkomen is het van belang dat ontevreden cliënten zo nodig een klacht kunnen indienen. Als zij zien dat erop serieuze wijze met klachten wordt omgegaan, kan dit onbegrip en frustratie en daarmee wellicht agressie tegen medewerkers worden voorkomen. Ook levert een dergelijke regeling feedback op over het functioneren van de organisatie, waardoor het mogelijk is verbeteringen aan te brengen. Goede klachtenprocedures richten zich niet alleen op de juridische aspecten van klachtenbehandeling, maar vooral ook op de relationele kanten ervan. Gemeente Lelystad beschikt over een klachtenregeling(www.Lelystad.nl).

3.2 Specifieke maatregelen rond het werk

Aanpassingen van de werk omgeving

Ook technische en materiële maatregelen kunnen volgens de gemeente Lelystad bijdragen aan het voorkomen van agressie en geweld. Keuzes tot maatregelen worden bepaald op basis van feitelijke risico's, zoals geïnventariseerd in de RI&E. Gemeente Lelystad heeft maatregelen getroffen op:

- De omgeving van de gebouwen; goed onderhouden en verlicht werkterrein;
- De inrichting van de gebouwen; het beperken van onoverzichtelijk werkplekken; scheiding van publieks- en personeelsruimten, het veilig inrichten van gespreksruimten en de ontvangsthall onder toezicht van bewaking;
- Technische voorzieningen; cameratoezicht, inbraakbeveiliging, alarmsysteem in gespreksruimten, mobiel alarm, verstrekken van mobiele telefoons en de aanwezigheid van beveiligers;
- Organisatorische maatregelen: afspraken/ richtlijnen inzake huisbezoek.

Incidentenregister

Gemeente Lelystad vindt het belangrijk dat incidenten worden gemeld en geregistreerd. Een incidentenregistratie is noodzakelijk om inzicht te krijgen in de aard en omvang van agressie en geweld, en om te zien of het beleid ook de gewenste resultaten oplevert of dat het beleid aanpassingen behoeft. Een incidentmelding is de start van een goede afhandeling van incidenten (opvang en nazorg van slachtoffer en sancties voor de dader). Voor het melden van incidenten wordt verwezen naar "instructie melding incidenten". Het incident wordt gemeld in het GIR.

Vertrouwenspersoon

Gemeente Lelystad maakt gebruik van bedrijfsmaatschappelijk werk en een vertrouwenspersoon (zie hiervoor op intranet, P&O portaal). Zij kunnen slachtoffers van persoonsgerichte agressie ondersteunen in het zich weerbaar maken tegen ongewenst gedrag, dan wel helpen bij het melden van een incident.

Molestverzekering

Dit is een verzekering van kracht voor bestuurlijke en ambtelijke functies. Deze verzekering geldt indien de verzekerde letsel of materiële schade is toegebracht in reactie op het optreden uit hoofde van de functie van de verzekerde. Naast de Burgemeester en de Wethouders zijn ook de medewerkers met een publieke taak verzekerd.

De criteria daarbij zijn; de medewerker heeft, gezien zijn functie, intensief contact met (individuele) cliënten en de medewerker loopt, gezien zijn functie, een reëel risico dat hij met molest in aanraking komt.

Door middel van de periodieke Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) wordt duidelijk welke functies voor molestverzekering in aanmerking komen.

Samenwerking met politie

Gemeente Lelystad heeft vaste contactpersonen bij de politie, of de wijkagent. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het verschijnen bij escalerende situaties, en het doen van aangiftes. Indien noodzakelijk kunnen aangewezen verantwoordelijken van de gemeente Lelystad terugvallen op inzet van de politie. Hiervoor zijn afspraken gemaakt met de politie. Wanneer de ernst van agressie- incidenten toeneemt neemt de gemeente Lelystad contact op met de politie voor verdere afspraken. Hiermee kan de positie op de escalatieladder worden verhoogd, waardoor de politie sneller kan opereren wanneer de gemeente Lelystad daar om vraagt. Van incidenten waarbij sprake is van agressie wordt een aangifte gedaan bij de politie. De aangifte dient wel op eigen naam gedaan te worden, maar domicilie op het adres van het stadhuis.

De vertrouwenspersoon (interne of externe) kan, indien gewenst, het slachtoffer ondersteuning bieden. In geen geval kan het slachtoffer gedwongen worden aangifte te doen. In sommige gevallen kan de gemeente Lelystad ook zelf aangifte doen, wanneer er bijvoorbeeld sprake is van schade door vernieling. Het doen van aangifte kan van belang zijn voor een beroep op schadevergoeding. Op basis van een aangifte kan vervolging plaatsvinden. Uiteindelijk bepaalt de Officier van Justitie of vervolging van de dader mogelijk is.

Opvang en nazorg

Gemeente Lelystad vindt het belangrijk dat medewerkers goed worden opgevangen na een agressie incident. De aangewezen verantwoordelijken doen de eerste opvang van de medewerker(s) die slachtoffer zijn van een incident (zie ook 2.2.7). Hierbij kunnen zij ondersteuning vragen van bedrijfsmaatschappelijk werk of de vertrouwenspersoon. Indien noodzakelijk kan de gemeente Lelystad een beroep doen op trauma opvang.

3.3 Specifieke maatregelen rond de medewerkers

Personeelsbeleid

Wanneer bepaalde functies risicovolle elementen in zich dragen, is het van belang om op deze functies zoveel mogelijk medewerkers in te zetten die zich (psychisch) weerbaar kunnen opstellen in deze situaties. Dit betekent dat het goed is om bij de werving van personeel een duidelijk beeld te hebben van de risicovolle werkzaamheden en de eigenschappen die van een medewerker worden verlangd om hier mee om te kunnen gaan. Het gaat dan om medewerkers die rust kunnen bewaren, correct blijven handelen, maar wel vasthoudend blijven. Als er medewerkers zijn geworven, zullen zij vervolgens begeleid moeten worden om het hoofd te kunnen bieden aan de risicovolle elementen van hun functie. De begeleiding heeft betrekking op training, maar ook op steun vanuit de aangewezen verantwoordelijke en de collega's.

Voldoende personeel

Een belangrijk element in het verkleinen van de risico's op (gewelds-)incidenten, is de zorg voor voldoende personeel als beveiligers. Zeker als bekend is dat de risico's op bepaalde tijdstippen in de week of op de dag groter worden, is de aanwezigheid van voldoende (beveiligings-) personeel essentieel. Hierbij snijdt het mes aan twee kanten. De medewerker weet dat er collega's zijn die eventueel te hulp kunnen schieten en de bezoeker weet dat de kans om weg te komen met agressief gedrag klein is, eenvoudigweg omdat zijn gedrag door meerdere personen wordt waargenomen.

Aanwezigheid van voldoende personeel hoeft niet altijd in te houden dat er ook extra personeel dient te worden aangetrokken. Veel kan ook geregeld worden door aanpassing van werktijden van medewerkers. Uitgangspunt is dat in een situatie met cliëntcontacten er minimaal twee medewerkers in het pand aanwezig en oproepbaar zijn.

Gedragstraining en oefenen

Het is van belang dat de medewerkers de richtlijnen en protocollen kennen over hoe te handelen in situaties die dreigen te escaleren. In de praktijk blijkt echter pas in hoeverre de persoonlijk e eigenschappen van de medewerker en het theoretische kader dat hij heeft meegekregen zorgen dat de medewerker er daadwerkelijk in slaagt het hoofd koel te houden. Daarom is het noodzakelijk (arbo-verplichting) om medewerkers met cliëntcontacten voor te bereiden in omgang met stressvolle situaties. Hierdoor worden ze zich bewust(er) van de juiste wijze van de-escalerend optreden, om zo te voorkomen dat een situatie uit de hand loopt en onttaardt in het toepassen van fysiek geweld. Binnen de teams waar veel cliëntcontact plaatsvindt dient dit protocol agressie geoefend te worden!

Borging van het beleid

Om te zorgen dat de inspanningen een blijvend karakter krijgen en houden is het van belang de aanpak van agressie en geweld een onderdeel te houden of te maken van:

- de huidige beleidscyclus: het onderwerp “agressie” wordt standaard opgenomen in de risico- inventarisatie & evaluatie;
- werkprocessen: bijvoorbeeld functioneringsgesprekken, werkoverleg, introductie nieuwe medewerkers;
- structuur: taken en verantwoordelijkheden vast te stellen; vertrouwenspersoon aan te stellen;
- cultuur: stellen van teamnorm, gezamenlijk gedragscode en gedragsregels te hanteren en te handhaven; in werkoverleggen openheid over agressie en geweld te stimuleren.

Sanctiebeleid

Als een cliënt zich in strijd met de gedragscode en/of gedragsregels heeft gedragen, daarop aangesproken is, maar zijn gedrag niet verbetert, dient overwogen te worden hem de toegang tot het pand te ontfeggen. Dit houdt in dat betrokkene zich gedurende een bepaalde tijd niet in het pand mag vertonen en/of ook geen telefonisch contact op mag nemen.

Daarnaast dient er altijd een verslag gemaakt te worden waarin minimaal is opgenomen:

- de dag dat een cliënt zich schuldig heeft gemaakt aan agressief gedrag, indien bekend ook het tijdstip (kan ook bij nadering) of dagdeel;
- het aantal keren dat de medewerker de cliënt mondeling gewezen heeft op zijn gedrag en in welke bewoordingen (bij benadering);
- de reactie van de cliënt hierop (heeft hij verbaal en/of fysiek gereageerd, is hij weggelopen, etc);
- of collega's betrokken waren en zo ja, wat zij gedaan hebben;
- of de bewaking betrokken is geweest, zo ja, hoeveel bewakingspersoneel betrokken was, wat de bewaking gedaan heeft (was alleen aanspraken op gedrag voldoende of was er meer nodig);
- de reactie van de cliënt hierop (heeft hij verbaal en/of fysiek gereageerd, is hij weggelopen, etc);
- of de politie is gevraagd om assistentie, zo ja wat de reactie van de cliënt was op moment dat dit gevraagd werd aan de politie (heeft hij verbaal en/of fysiek gereageerd, is hij weggelopen, etc);
- of de politie ter plaatse is geweest, zo ja of zij de cliënt hebben meegenomen;
- op welk tijdstip (bij benadering) beëindigd is.

Voordat een pandverbod opgelegd kan worden dient altijd gekeken te worden of het gedrag van de cliënt een pandverbod rechtvaardigt. Om hierbij te helpen zijn een aantal mogelijkheden, als voorbeeld nader uitgewerkt:

- a. *Mondeling cliënt wijzen op gedrag, orde gesprek afgesloten met een mondelinge waarschuwing*
Mocht een cliënt zich schuldig maken aan agressief gedrag, dan wordt de cliënt daarop mondeling (kan meerdere keren na elkaar zijn) gewezen. Indien de cliënt hierna zijn houding in positieve zin veranderd wordt de cliënt door de aangewezen verantwoordelijke (telefonisch als schriftelijk) uitgenodigd voor een ordegesprek, waarin de betrokkene op zijn gedrag aangesproken wordt en de aangewezen verantwoordelijke duidelijk maakt dat dit gedrag niet wordt getolereerd. Daarbij dient ook duidelijk gemaakt worden wat de consequenties zijn als het gedrag zich herhaalt. Belangrijk is dat er een verslag wordt gemaakt van dit gesprek en dat het gesprek uiterlijk binnen een week na het incident wordt ingepland op een dag dat de cliënt naar verwachting is gekalmeerd om een gesprek te kunnen voeren (dat kan ook dezelfde dag zijn op een later moment of aansluitend op het voorval, dat is ter beoordeling van de verantwoordelijke). Neem in het verslag duidelijk op wat er besproken is en welke consequenties zijn medegedeeld aan de cliënt. Indien een mondelinge waarschuwing is gegeven dient dat ook opgenomen te worden. Dit kan meewegen bij een volgende incident. Alhoewel dit net zo zwaar weegt als een schriftelijke waarschuwing voelt dit voor de cliënt minder zwaar. Ter voorbereiding van zo'n gesprek (ook in de situaties zoals hierna omschreven) is het raadzaam dat de verantwoordelijke met de medewerker de situatie analyseert en nagaat wat een mogelijke oorzaak kan zijn geweest en of het gedrag van de medewerker misschien invloed kan hebben gehad. Dit kan, indien van toepassing, meegenomen worden in het gesprek.

Dit kan ook spelen indien een cliënt alleen telefonisch agressief is. Het ordegesprek kan in zo'n situatie ook telefonisch plaatsvinden. Als er geen NAW gegevens bekend zijn dient er gerapporteerd te worden hoe vaak iemand belt over een periode van minimaal 2 dagen, waaruit blijkt dat het dezelfde persoon betreft (telefoonnummer, stem, onderwerp, etc) om daarna de mondelinge waarschuwing zonder ordegesprek telefonisch te geven.

- b. *Mondeling cliënt wijzen op gedrag, orde gesprek en uitreiking schriftelijke waarschuwing*
Dit kan spelen in situatie a echter in dit geval past de cliënt zijn houding niet in positieve zin aan nadat hij meerdere malen daar mondeling op is aangesproken. De reactie van de cliënt is bijvoorbeeld kwaad (al dan niet met het uiten van verbaal en/of fysiek geweld) weglopen. De cliënt dient daarna door de verantwoordelijke (telefonisch of schriftelijk) uitgenodigd te worden voor een ordegesprek, waarin de betrokkene op zijn gedrag aangesproken wordt en de aangewezen verantwoordelijke duidelijk maakt dat dit gedrag niet wordt getolereerd. Daarbij dient ook duidelijk gemaakt worden wat de consequenties zijn als het gedrag zich herhaalt. Dit gesprek wordt afgerond met het uitreiken van een schriftelijke waarschuwing (daaronder valt ook , op een later moment, per post verzenden). Belangrijk is om in deze waarschuwing op te nemen over welke periode zijn gedrag wordt meegenomen bij een nieuw voorval. Je zou het kunnen zien als een proefperiode waarin de cliënt aan de organisatie kan laten zien dat het gesprek effect heeft gehad. En wat het gevolg is als binnen deze proefperiode de cliënt wederom agressief gedrag vertoont (recidive).

Daarnaast is het ook denkbaar dat de schriftelijke waarschuwing wordt afgegeven in geval van a. indien dit binnen een korte periode dat na een (eerste of tweede) mondelinge waarschuwing de cliënt weer agressief gedrag vertoont (recidive).

Dit kan ook spelen indien een cliënt alleen telefonisch agressief is. Het orde gesprek kan in zo'n situatie ook telefonisch plaatsvinden. Indien de cliënt de hoorn op de haak gooit, de medewerker niet laat uitpraten, midden in het gesprek de hoorn op de haak gooit, meerdere keren op een dag / week telefonisch contact opneemt met de gemeente en dit gedrag vertoont kan in dat geval ook besloten worden om, nadat er eerst een (schriftelijk) waarschuwing is afgegeven besloten worden een contactverbod op te leggen.

Voor het opleggen van een schriftelijke waarschuwing of een contact verbod zijn in beginsel wel de NAW gegevens van de cliënt nodig. Indien die er niet zijn, omdat de cliënt alleen belt en deze niet afgeeft, kan een waarschuwing ook mondeling afgegeven worden (zie onder a). Het contactverbod kan mondeling alleen afgegeven worden met een gedegen rapportage. Indien de cliënt bij een dergelijk contactverbod wederom belt, kan er niet gelijk opgehangen worden.

Eerst dient de cliënt gewezen te worden op het contactverbod, waarna de verbinding verbroken kan worden. Indien in een dergelijke situatie de cliënt in het pand komt, heeft dat niet per definitie het gevolg dat het contactverbod overtreden wordt. Dat ligt aan de omschrijving van het contactverbod.

- c. *Mondeling cliënt wijzen op gedrag, inschakelen bewaking, orde gesprek en uitreiking schriftelijke waarschuwing*
Dit kan spelen in de situatie b. maar in dit geval komt de bewaking er ook aan te pas, waarna de cliënt zijn houding in positieve zin aanpast. Het proces verloopt daarna zoals omschreven onder b.
- d. *Mondeling cliënt wijzen op gedrag, inschakelen bewaking, pandverbod*
Dit kan spelen in situatie c. maar in dit geval past de cliënt zijn houding niet in positieve zin aan. De reactie van de cliënt is bijvoorbeeld door kwaad (al dan niet met het uiten van verbaal en/of fysiek geweld) weg te lopen.
Bij voorkeur dient er ook in deze situaties een ordegesprek gepland te worden, maar er zijn situaties denkbaar dat dit niet ingepland wordt. Bijvoorbeeld indien er eerst telefonisch contact opgenomen wordt met de cliënt en deze wederom een agressieve houding aanneemt. Het inplannen van een ordegesprek mag nooit ten koste gaan van de veiligheid van de medewerkers. Het is dan ook aan de verantwoordelijke om in een dergelijke situatie een inschatting te maken of een orde gesprek wel/niet plaats vindt. Indien het ordegesprek niet plaats vindt is het van belang dat in een notitie/aantekening in het dossier wordt opgenomen welke overwegingen hebben meegespeeld om dat niet te doen. Daarna kan een brief opgesteld worden waarbij een pandverbod wordt opgelegd. Belangrijk bij het opleggen van een pandverbod is dat uit het dossier blijkt dat er nagedacht is over de gevolgen voor de cliënt van een dergelijk pandverbod. Zijn er uitzonderingssituaties of alternatieven mogelijk waardoor de essentiële dienstverlening aan de cliënt door kan gaan. Bijvoorbeeld alleen telefonisch contact, 1 contactpersoon binnen de gemeente voor alle vragen die de cliënt aan de gemeente heeft, afspraken op het politiebureau, etc. (subsidiariteit). Ook moet opgenomen worden waarom het gedrag van de cliënt dusdanig erg was dat dit een pandverbod rechtvaardigt (proportionaliteit) en een lichte sanctie niet in verhouding staat tot het gedrag van de cliënt.
- e. *Mondeling cliënt wijzen op gedrag, inschakelen bewaking, inschakeling politie, pandverbod*
Dit kan spelen in situatie c. maar in dit geval is het noodzakelijk om de politie in te schakelen omdat de cliënt niet voornemens is zijn houding in positieve zin aan te passen. In dit soort situaties is een ordegesprek niet meer aan de orde en kan zonder een dergelijk gesprek het pandverbod opgelegd worden zoals omschreven onder d. Alle verplichtingen van de cliënt verbonden aan bijv. het recht op een uitkering blijven onverkort van kracht.

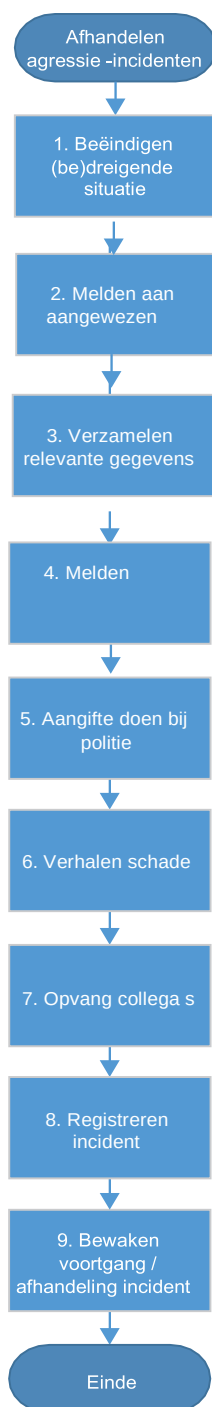
De manier waarop het sanctiebeleid kan worden vormgegeven is opgenomen in het onderstaand schema.

Richtlijn:

Hoofdgroep	Sanctie	Herhaling*
Verbale agressie	Schriftelijke waarschuwing	Ontzegging 3 maanden
Discriminatie	Ontzegging 3 maanden	Ontzegging 6 maanden
Bedreiging en/of fysieke agressie	Ontzegging 6 maanden (zaakgericht geweld)	Ontzegging 12 maanden
Bedreiging en/of fysieke agressie	Ontzegging 12 maanden (mensgericht geweld)	Ontzegging 24 maanden
Combinatie van agressievormen	Toepassing van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie	Verhoging van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie

**Bij herhaling van hetzelfde gedrag wordt de sanctie zwaarder (een waarschuwing wordt omgezet in een verbod of de duur van het verbod wordt verlengd). Overleg met juridische zaken wat hierin mogelijk is.*

Belangrijk! Vóór het opleggen van de sanctie is het wenselijk hoor en wederhoor toe te passen. Wanneer een sanctie afloopt, denk bijvoorbeeld aan het termijn van het opgelegde pandverbod, dient een evaluatie plaats te vinden waarbij betrokkenen uitgenodigd wordt. In sommige situaties kan overwogen worden de cliënt uit te nodigen voor een gesprek.



Bijlage 1 Stroomschema agressiemelding

1. Een bedreigende situatie dient zo spoedig mogelijk beëindigd te worden, hetzij door de medewerker zelf, hetzij door anderen (beveiliging/collega's). Onaanvaardbaar gedrag mag nooit leiden tot honorering van voorzieningen.

2. Een medewerker die tijdens zijn werk slachtoffer wordt van agressie meldt dit incident direct aan de aangewezen verantwoordelijke. De aangewezen verantwoordelijke zorgt ook voor de vervolgpvang van het slachtoffer. Na een 1e agressie-incident volgt een ordegesprek, bij herhaling een pandverbod, deze wordt schriftelijk gecommuniceerd met de dader.

3. De aangewezen verantwoordelijke zorgt er evt. samen met de medewerker voor dat tijdens of meteen na afloop van het incident relevante gegevens worden verzameld. Als aangifte wordt gedaan draagt de aangewezen verantwoordelijke de verzamelde gegevens over ten behoeve van de aangifte.

4. Alle vormen van agressie worden door de aangewezen verantwoordelijke of de medewerker zelf, zo snel mogelijk gemeld in het GIR. Als er sprake is van een dodelijk geweldincident waarbij een medewerker betrokken is of een ongeval met (ernstig) letsel dient onmiddellijk het management op de hoogte gesteld te worden. De Arbo-coördinator meldt het incident direct telefonisch aan de Inspectie SZW (voorheen Arbeidsinspectie). Daarna wordt de melding zo spoedig mogelijk schriftelijk aan deze inspectie bevestigd.

5. Uitgangspunt is dat de aangewezen verantwoordelijke, als een medewerker slachtoffer is van een geweldsincident of een incident met schade, zo spoedig mogelijk aangifte doet bij de politie. De medewerker wordt in dat geval (in beginsel) als getuige gehoord. Het adres van het stadhuis wordt in het Proces-verbaal van aangifte opgenomen; (domicilie kiezen). Als het slachtoffer niet in staat is om naar het politiebureau te gaan, bijvoorbeeld wegens opname in het ziekenhuis, neemt de aangewezen verantwoordelijke contact op met de politie over verdere te volgen stappen.

6. De gemeente Lelystad probeert de schade op de dader te verhalen. Het protocol heeft als uitgangspunt dat de gemeente de medewerker die het slachtoffer is geworden van agressie of geweld ondersteunt bij de afhandeling van het incident. De inzet van de gemeente is er voorts op gericht zoveel mogelijk schade te verhalen op de dader.

7. Naast aandacht voor het slachtoffer is er ook aandacht nodig voor de betrokken collega's. Al naar gelang de ernst van het incident kan het nodig zijn deze medewerkers ook opvang te verlenen dan wel informatie te verschaffen.

8. Om zicht te krijgen op de aard en omvang van de agressie dienen alle agressievoorvallen te worden vastgelegd in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). De aangewezen verantwoordelijke is verantwoordelijk voor deze registratie en verdere afwikkeling van eventuele maatregelen.

9. De Arbo-coördinator bewaakt de voortgang van de afhandeling van het incident. Daarnaast behartigt de aangewezen verantwoordelijke de belangen van het slachtoffer en onderhoudt contact met de politie.

HUISREGELS

Welkom op het stadhuis van Lelystad. Als gemeente Lelystad vinden wij het belangrijk dat wij u in een positieve sfeer ontvangen. We verwachten van onze medewerkers dat zij u met respect behandelen. Van u verwachten wij hetzelfde respect richting andere bezoekers en onze medewerkers. We hebben daarom een aantal huis- en gedragsregels opgesteld. Zo blijft het stadhuis, en de directe omgeving, een prettige en veilige plaats voor iedereen.

- Wij vragen u niet te eten of te drinken in het stadhuis, tenzij de gemeente het u aanbiedt.
- Drugs of alcohol zijn niet toegestaan in het stadhuis. Tijdens officiële ontvangsten en recepties is het gebruik van alcohol toegestaan.
- Er geldt een niet-rokenbeleid in het stadhuis en binnen de rookvrije zones rondom het stadhuis.
- Hulp- en geleidehonden zijn welkom in het stadhuis. Het meebrengen van andere (huis)dieren is niet toegestaan.
- Het gebruik van een rolstoel of een scootmobiel in het stadhuis is toegestaan. Skate(board)s, skeelers, fietsen of steps blijven buiten, en parkeren we niet voor de deur.
- Met zijn allen zorgen wij ervoor dat we ons fatsoenlijk gedragen tegenover elkaar. Dat betekent niet schelden, dreigen, discrimineren, met stemverheffing spreken, geen activiteiten verstoren en agressie en geweld gebruiken, en niet met voorwerpen gooien en/of eventuele vernielingen aanrichten.
- Het is niet toegestaan met slag-, steek-, vuurwapen(s) of explosieven binnen te komen. In voorkomende gevallen en/of bij twijfel hebben de beveiligers het recht om in uw tas, koffer of pakketje te kijken.
- Wij vragen u niet luid te telefoneren in het stadhuis en uw smartphone niet te gebruiken aan de balies als een medewerker u helpt.
- Wij verzoeken u niet langer dan nodig in het stadhuis op te houden.
- Maakt u tijdens uw bezoek aan het stadhuis een foto, film- of geluidsopname waarop een bezoeker of medewerker te zien of te horen is? Dan bent u in verband met privacy van onze bezoekers en medewerkers verplicht hier vooraf toestemming voor te vragen.

Toezicht en maatregelen

Wij letten erop dat iedereen zich aan de huis- en gedragsregels houdt. Hierbij maken wij gebruik van camera's. Dit gebeurt volgens de geldende wet- en regelgeving.

Bij het overtreden van onze huis- en gedragsregels, zullen wij u hierop aanspreken. Als u de aanwijzingen van onze medewerkers niet opvolgt, nemen wij passende maatregelen door:

- U niet verder te woord te staan en u te verzoeken het gebouw te verlaten.
- Een schriftelijke waarschuwing uit te reiken of naar uw huisadres te sturen.
- Bij herhaling en bij ernstige delicten de toegang tot de gemeentelijke gebouwen voor een bepaalde periode te ontfemen.
- Over te gaan tot, indien van toepassing, een passende maatregel op te leggen.
- Het tijdelijk stoppen van de dienstverlening.
- Een combinatie van bovenstaande.

Bij bedreiging, geweldsdelicten of bij materiële schade wordt altijd de politie ingeschakeld voor het opmaken van een Proces-verbaal en het doen van aangifte. Alle schade wordt op de dader verhaald.

Indien de beveiliging het vermoeden heeft dat een bezoeker van het stadhuis een verboden voorwerp bij zich heeft, zal hij de bezoeker vragen om dit te tonen. Indien het desbetreffende voorwerp daadwerkelijk een verboden voorwerp blijkt te zijn, zal de politie ingeschakeld worden.

Zo kunt u helpen onze dienstverlening te verbeteren

Medewerkers van gemeente Lelystad doen hun best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat niet alles loopt zoals het zou moeten. Misschien heeft u suggesties om onze dienstverlening te verbeteren? Dan horen wij dit graag van u. Gebruik hiervoor ons online contactformulier op www.lelystad.nl/contact.

Lelystad, 27 maart 2018

Aldus vastgesteld door de burgemeester van Lelystad

Richtlijn materiële schade door agressie

- Bij het aanrichten van materiële schade aan gebouwen en/of eigendommen van de gemeente, dan wel van medewerkers van de gemeente, krijgt de client altijd een ontzegging van de toegang tot het gebouw en een brief waarin de cliënt aansprakelijk wordt gesteld;
- De aangewezen verantwoordelijke iom teamleider facilitaire zaken doet bij de politie aangifte van vernieling;
- Bij schade aan persoonlijke eigendommen van een medewerker zorgt de medewerker zelf voor een opgave van de schade. Hij/zij geeft de schade door aan de aangewezen verantwoordelijke;
- De aangewezen verantwoordelijke stuurt de brief met een specificatie van de schade door naar het team in de organisatie die aangewezen is de financiële schade af te handelen;
- Als de cliënt de schade niet binnen de gestelde termijn betaalt, wordt de aangewezen verantwoordelijke hiervan op de hoogte gesteld;
- De aangewezen verantwoordelijke stemt af met het financiële of juridische team de cliënt in gebreke te stellen. Er wordt zo nodig een juridische procedure gestart;
- Bij schade aan persoonlijke eigendommen van een medewerker wordt dezelfde procedure gevolgd. In afwachting daarvan vergoedt de gemeente de schade;
- De medewerker of aangewezen verantwoordelijke registreert de calamiteit in het GIR;
- De gemeente, via team FB, dient een verzoek in bij haar molestverzekering voor compensatie van de geleden schade.
- Het Schadefonds (www.schadefonds.nl) betaalt een eenmalige uitkering als je de schade niet op een andere manier vergoed krijgt, bijvoorbeeld via de dader of een andere verzekeringsmaatschappij. Je kunt bij het Schadefonds aankloppen voor een uitkering, ook als je nog niet weet of je geld van anderen zult ontvangen. Het kan dan wel voorkomen dat je later (als de dader of een verzekeringsmaatschappij je betaald hebben) de uitkering moet terugbetalen. Het Schadefonds kan ook bij zijn beslissing al rekening houden met de vergoeding die de dader je moet betalen. Dan hoef je de uitkering niet achteraf terug te betalen. Bij twijfel of vragen kun je telefonisch contact opnemen met het Schadefonds: (070) 414 2000.

Richtlijn Immateriële schade veroorzaakt door persoonsgericht geweld

- Medische kosten worden meestal voor een groot gedeelte door de ziektekostenverzekeraar vergoed. De medewerker dient de rekening(en) zo spoedig mogelijk bij de ziektekostenverzekeraar in;
- De ziektekostenverzekeraar zal, als wordt aangegeven dat de kosten het gevolg zijn van een 'ongeval', zelf ook actie ondernemen om de kosten te verhalen;
- Voor de meerkosten, het gedeelte dat voor eigen rekening van de (persoonlijke) eigendommen. De aangifte moet echter nu – voor de medische kosten die voor eigen rekening komt - worden gedaan door de medewerker zelf en deze verzoekt om voeging in de strafzaak. De gemeentelijke organisatie ondersteunt de medewerker daarin;
- De gemeente, team FB dient een verzoek in tot schadevergoeding bij de haar molestverzekering;
- De medewerker of aangewezen verantwoordelijke registreert de calamiteit in het GIR.

Protocol telefonische agressie

- Bij schelden en beledigen, roept de medewerker de cliënt tot de orde;
- Bij niet meewerken wordt de verbinding verbroken; zo mogelijk wordt de cliënt later teruggebeld en volgt een telefonisch ordegesprek (door de medewerker of zijn aangewezen verantwoordelijke);
- Bij discriminatie of bedreiging verbreekt de medewerker de verbinding zondermeer en doet aangifte van bedreiging;
- De medewerker doet melding van het incident in het GIR;
- Na de eerste keer ontvangt de cliënt een schriftelijke waarschuwing van het college dat bij herhaling een belbeperking of belverbod wordt opgelegd;
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk belbeperking of belverbod voor bepaalde tijd;
- De aangewezen verantwoordelijke meldt de belbeperking of belverbod aan de beveiliging van het stadhuis en aan de receptie/telefonie en de collega's van andere teams met publieksbalies.

Protocol schriftelijke agressie

- De medewerker doet melding van het incident in het GIR;
- De medewerker maakt samen zijn aangewezen verantwoordelijke een inschatting van de ernst van de agressie;
- Bij schelden en beledigen wordt bij het eerstvolgende persoonlijk contact een ordegesprek gevoerd;
- Bij herhaling volgt een schriftelijke waarschuwing dat er niet meer zal worden gereageerd;
- Bij een tweede herhaling wordt niet meer gereageerd;
- De directe collega's worden door de aangewezen verantwoordelijke geïnformeerd over de gevolgde procedure (om uit te sluiten dat de cliënt het via een andere collega opnieuw probeert);
- Bij discriminatie of bedreiging wordt zondermeer melding of aangifte gedaan;
- Na de eerste keer ontvangt de cliënt een schriftelijke waarschuwing van het college dat bij herhaling een toegangsverbod of belverbod wordt opgelegd;
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk pandverbod of belverbod (bedreiging richting openbaarheid) voor bepaalde tijd;
- De aangewezen verantwoordelijke meldt het pandverbod aan de beveiliging van het stadhuis en aan de receptie en de collega's van andere teams met publieksbalies.

Protocol verbale agressie persoonlijk contact (spreekkamer/balie)

1. bij schelden en beledigingen

- De medewerker roept de bezoeker tot de orde;
- Bij niet meewerken beëindigt de medewerker het gesprek;
- De medewerker verzoekt de bezoeker het gebouw te verlaten;
- De medewerker vraagt assistentie van de beveiliging of een (directe) collega door het indrukken van de alarmknop;
- De medewerker sommeert de bezoeker, in het bijzijn van de assisterende beveiliging of collega, tweemaal het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk, 138 WvS of 139 WvS);
- Bij niet meewerken zet de medewerker het alarm in werking en verlaat samen met de collega het vertrek;
- De politie wordt gewaarschuwd;
- Indien de bezoeker het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt;
- De medewerker of aangewezen verantwoordelijke doet melding van het incident in het GIR.
- Na de eerste keer ontvangt de bezoeker een schriftelijke waarschuwing van het college dat bij herhaling van scheldend en beledigend gedrag een pandverbod wordt opgelegd;
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk pandverbod voor bepaalde tijd;
- Het kan voorkomen dat er sprake is van een acute situatie en gelijk mondeling een pandverbod wordt opgelegd. Dit moet dan zsm schriftelijk worden bevestigd. Een ordegesprek of waarschuwingsbrief is dan niet meer mogelijk.
- De aangewezen verantwoordelijke meldt het pandverbod aan college, de beveiliging van het stadhuis en aan de receptie en de collega's van andere teams met publieksbalies;
- De aangewezen verantwoordelijke vangt de medewerker op en organiseert de nazorg en bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

2. bij discriminatie en verbale bedreigingen

- De medewerker beëindigt onmiddellijk het gesprek en alarmeert de beveiliging (in die situaties dat er geen beveiliging is een collega);
- De beveiliging (collega) reageert op het alarm en alarmeert indien nodig de politie;
- De medewerker sommeert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende beveiliging of collega tweemaal het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk);
- Indien de bezoeker alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de (aangewezen verantwoordelijke van de) medewerker en aangifte gedaan van bedreiging;
- Indien de bezoeker het gebouw niet verlaat wordt door de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aangenomen die niet tot verdere escalatie leidt;
- Nadat de bezoeker door de politie is verwijderd, wordt door de (aangewezen verantwoordelijke van de) medewerker aangifte gedaan van bedreiging;
- De medewerker of aangewezen verantwoordelijke doet melding van het incident in het GIR.
- Na de eerste keer volgt een pandverbod voor bepaalde tijd;
- Het kan voorkomen dat er sprake is van een acute situatie en gelijk mondeling een pandverbod wordt opgelegd. Dit moet dan zsm schriftelijk worden bevestigd. Een ordegesprek of waarschuwingsbrief is dan niet meer mogelijk.
- De aangewezen verantwoordelijke meldt het pandverbod aan college, de beveiliging van het stadhuis en aan de receptie en de collega's van andere teams met publieksbalies;
- De aangewezen verantwoordelijke vangt de medewerker op en organiseert de nazorg en bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

3.

- Bij **geweld** tegen medewerkers en/of zaken, beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek en verlaat (zo relevant) de locatie;
- Vraagt (zo mogelijk) assistentie van een collega en schakelt de hulp van de beveiliging in;
- De beveiliging (collega) reageert op het alarm en alarmeert indien nodig de politie;
- De medewerker sommeert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende beveiliging of collega tweemaal het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk);
- De aangewezen verantwoordelijke wordt gewaarschuwd;
- Bij de politie wordt door de (aangewezen verantwoordelijke van de) medewerker aangifte gedaan van bedreiging en/of vernieling;
- Eventuele schade wordt op de cliënt verhaald;
- Er volgt (zo relevant) een pandverbod voor bepaalde tijd (melden aan collega's);
- De aangewezen verantwoordelijke vangt de medewerker op en organiseert nazorg;
- Ook bespreekt hij het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg;
- Het incident wordt door de medewerker of aangewezen verantwoordelijke geregistreerd in het GIR, onder meer om collega's kennis te laten nemen zodat zij zich kunnen voorbereiden op een volgend bezoek;
- Betreft het een bezoek van een medewerker op locatie, wordt bij een volgend bezoek de politie verzocht het bezoek bij te wonen.

Protocol huisbezoeken

- Huisbezoeken worden afgelegd indien dit kan/mag;
- Medewerkers op huisbezoek dienen mobiel bereikbaar te zijn. Als de medewerker zelf geen mobiel heeft moet de gemeente dit faciliteren;
- Het huisbezoek kan in beginsel plaats vinden tussen 07:00 – 22:00 uur. Bij voorkeur vindt het laatste bezoek niet plaats als tussenstop naar het huisadres in verband met het volgen naar het woonadres van de medewerker;
- Huisbezoeken worden door twee medewerkers uitgevoerd. Voor het huisbezoek wordt een inschatting gemaakt op basis van de aanwezige informatie van hetgeen zal worden aangetroffen. Op basis daarvan wordt in overleg met de aangewezen verantwoordelijke besloten om het huisbezoek met een politieagent af te leggen;
- Bij het vertrek aan een huisbezoek wordt aan een directe collega gemeld naar wie men gaat, en hoe laat de afspraak zal zijn beëindigd;
- Vaak vinden er meerdere afspraken achter elkaar plaats. In dat geval melden de medewerkers tussen de afspraken door waar zij zijn, hoe lang de afspraak zal duren en hoe laat zij verwacht en terug te zijn op kantoor. Tevens laat de medewerker weten hoe zij te bereiken zijn;
- Na de geplande afspraken melden de medewerkers zich bij dezelfde collega dat zij weer terug zijn.
Indien de medewerkers niet terug zijn op het tijdstip zoals gemeld was, wordt een half uur afgewacht, totdat er contact wordt opgenomen met de medewerkers. Dit kan via mobiele telefoon of het telefoonnummer van de persoon bij wie de medewerker op bezoek is;
- Wanneer de medewerkers onbereikbaar blijven, wordt dit gemeld aan de aangewezen verantwoordelijke. De aangewezen verantwoordelijke besluit of de politie wordt verzocht om polshoogte te gaan nemen;
- op het moment dat de cliënt tijdens het huisbezoek agressief gedrag vertoont dient het huisbezoek direct te worden bevroren, cliënt wordt aangesproken op diens gedrag waarbij medewerkers zichzelf ervan verzekeren dat het doorzetten van het huisbezoek op veilige wijze kan worden uitgevoerd. Bij twijfel van een van de twee collega's over de veiligheid wordt het huisbezoek direct afgebroken en verlaat men het pand waarbij er continu zicht wordt gehouden op de cliënt en omgeving. Coördinator/collega of politie wordt gebeld voor ondersteuning. Melding in GIR.

Protocol agressie bij werk langs de openbare weg, locatiebezoek of in projectgebieden

A.

- Bij schelden en beledigen roept de medewerker de cliënt tot de orde;
- Bij niet meewerken beëindigt de medewerker het gesprek;
- De medewerker vraagt (zo mogelijk) assistentie van een (directe) collega of verwijst de cliënt door naar zijn aangewezen verantwoordelijke;
- De medewerker of aangewezen verantwoordelijke doet melding van het incident in het GIR;
- Na de eerste keer ontvangt de cliënt een schriftelijke waarschuwing van het college dat herhaling van scheldend en beledigend gedrag tegen de medewerkers niet wordt getolereerd;
- Wanneer er geen adresgegevens bekend zijn, kan eventueel met de politie afgestemd worden of een melding afgegeven kan worden.
- De aangewezen verantwoordelijke vangt de medewerker op en organiseert nazorg;
- Ook bespreekt hij incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

B.

- Bij discriminatie en verbale bedreiging beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek ;
- De medewerker vraagt (zo mogelijk) assistentie van een (directe) collega;
- Na de eerste keer ontvangt de cliënt een schriftelijke waarschuwing van het college dat herhaling van scheldend en beledigend gedrag tegen de medewerkers niet wordt getolereerd, er kan ook een contactverbod opgelegd worden;
- De aangewezen verantwoordelijke vangt de medewerker op en organiseert nazorg en bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg;
- Het incident wordt door de medewerker of aangewezen verantwoordelijke geregistreerd in het GIR.

C.

- Bij geweld tegen medewerkers en/of zaken, ook bij geweld tegen mensen langs de openbare weg of op locatie
- Beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek en verlaat (zo relevant) de locatie;
- Vraagt (zo mogelijk) assistentie van een collega en schakelt de hulp van zijn aangewezen verantwoordelijke in;
- De aangewezen verantwoordelijke reageert door direct de politie te waarschuwen;
- Bij de politie wordt door de (aangewezen verantwoordelijke van de) medewerker aangifte gedaan van bedreiging en/of vernieling;
- Eventuele schade wordt op de agressor verhaald;
- Er volgt (zo relevant) een pandverbod en/of contactverbod voor bepaalde tijd (melden aan collega's);
- De aangewezen verantwoordelijke vangt de medewerker op en organiseert nazorg;
- Ook bespreekt hij het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg;
- Het incident wordt door de medewerker of aangewezen verantwoordelijke geregistreerd in het GIR, onder meer om collega's kennis te laten nemen zodat zij zich kunnen voorbereiden op een volgend bezoek;
- Betreft het een bezoek van een medewerker op locatie, wordt bij een volgend bezoek de politie verzocht het bezoek bij te wonen.

Protocol agressie toezicht en handhaving

Voor de medewerkers toezicht en handhaving geldt dat zij hoofdzakelijk buiten opereren. De door hen uitgevoerde werkzaamheden op het gebied van handhaving kan in veel gevallen agressie oproepen.

1. Surveillance werkzaamheden medewerkers toezicht en handhaving

Het navolgende protocol wordt door de toezichthouders en handhavers gevolgd:

- altijd met een werkend communicatiemiddel surveillancedienst uitvoeren;
- de toezichthouders surveilleren altijd met 2 personen. De andere opsporingsambtenaren en overige medewerkers van Stadtoezicht handhaving surveilleren indien gewenst alleen of met z'n tweeën;
- de opsporingsambtenaren en toezichthouders treden bij voorkeur met tweeën op, na 17.00 uur **altijd** met twee personen;
- indien vooraf al problemen worden verwacht wordt hiervan de politie in kennis gesteld; Dit kan door de meldkamer te melden bij welk adres je aan de deur gaat. Dit kan via portofoon of bellen naar de meldkamer;
- indien een burger zich met een flinke stemverheffing en/of schreeuwend opstelt :
Laat de burger weten dat je niet gediend bent van dit gedag.
 - probeer het getoonde gedrag van deze burger te negeren;
 - blijf wel alert wat er gezegd wordt;
 - indien dit gedrag overgaat in een bedreiging: zie bij 'burger uit bedreigingen';
- burger blijft zich 'vervelend opstellen':
 - probeer wederom het getoonde gedrag van deze burger te negeren;
 - laat burger weten niet gediend te zijn van dit gedrag;
 - ga niet inhoudelijk in discussie met burger;
 - geeft burger in géén geval gelijk;
 - indien dit gedrag overgaat in een bedreiging: zie bij "burger uit bedreigingen";
 - gesprek beëindigen;
- burger uit bedreigingen:
 - zorg dat je collega (indien surveillance met z'n tweeën) bij je is;
 - meld de burger de eventuele consequenties van zijn gedrag, volgt aanhouding en met politie mee naar bureau;
 - probeer identiteit van deze burger te achterhalen;
 - vraag eventueel politie om assistentie;
 - aangewezen verantwoordelijke zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen;
- burger uit bedreigingen welke overgaan in geweld:
 - d.m.v. noodtoets portofoon wordt assistentie ingeroepen van de politie, met vermelding van Assistentie collega, spoed, collega in nood. Tevens duidelijk de plaats en straatnaam waar men zich bevindt vermelden; of 112 bellen
 - aanhouding: De opsporingsambtenaren hebben zelf de bevoegdheid om aan te houden. Daarna politie de verdachte af laten voeren ter voorgeleiding aan de (hulp)officier van justitie. Echter indien mogelijk de aanhouding door de politie laten uitvoeren. Bij aanhouding altijd een proces verbaal opmaken. Rapportage van bevindingen opmaken;
 - indien lichamelijk letsel: altijd bezoek aan arts en/of eerste hulp ter vaststelling letsel;
 - altijd (binnen 24-uur na voorval) aangifte doen bij politie (onder vermelding van het gemeentelijke adres);
 - aangewezen verantwoordelijke zo spoedig mogelijk in kennis stellen;
 - Agressieregistratie in het GIR;
 - Nazorg, gesprek met aangewezen verantwoordelijke dient plaats te vinden.

2. Huis/locatie bezoeken door medewerkers toezicht en handhaving

- Verzamel bij een voorgenomen controle vooraf zoveel als mogelijk de gegevens in via de bekende dossiers en/of GBA;
- Geef door bij je collega's waar je naar toe gaat;
- Neem altijd goedwerkende communicatiemiddelen mee;
- Bij te verwachten problemen altijd met z'n tweeën een bezoek afleggen en inbellen of via portofoon inmelden meldkamer;
 - Legitimeer je, zorg dat de bewoner het legitimatiebewijs ook duidelijk heeft gezien en herkent;
 - Vermeld duidelijk je naam en je functie;
 - Vermeld duidelijk wat het doel van dit huisbezoek is;
 - Geef duidelijk aan de consequenties bij het niet meewerken aan het bezoek c.q. controle;
- Bij een huis/woning mag je geweigerd worden. Bij een locatie (openbaar karakter) mag een toezichthouder wel naar binnen treden.
- Laat de burger je naar aanleiding van deze melding vervolgens toe op het terrein, blijf dan alert tijdens de controle;
- Dezelfde dag, maar in ieder geval zo snel mogelijk ga je met de politie terug naar hetzelfde adres om de controle uit te voeren;
- Agressieregistratie in het GIR;
- Nazorg, gesprek met aangewezen verantwoordelijke dient plaats te vinden.

Afspraken politie Lelystad

Jeffrey Verboekend is de wijkagent van het gebied waarbinnen het stadhuis gelegen is. De heer Verboekend is altijd bereid te overleggen wanneer er twijfel bestaat over het doen van aangifte. Hij is direct telefonisch bereikbaar met nummer 06 23133273, mailto: jeffrey.verboekend@politie.nl

Aangifte vindt in principe binnen 24 uur na incident plaats. Afstemming met de wijkagent kan vaak helpen om de drempel te verlagen van het doen van aangifte. Altijd vooraf een afspraak maken voor het doen van aangifte.

De aangewezen verantwoordelijke kan aangifte doen van agressie en geweld tegen hun medewerkers. De medewerker (slachtoffer) wordt dan in beginsel als getuige gehoord. Het adres van stadhuis wordt in het Proces-verbaal opgenomen, zodat eigen adres van de medewerker niet hoeft te worden genoemd. Bij aangifte altijd verwijzen naar de "Eenduidige Landelijke Afspraken".

Ontzegging toegang tot gebouw.

Als de maatregel wordt genomen om de bezoeker (cliënt) de toegang tot het gebouw voor een bepaalde periode te ontzeggen wordt een pandverbod opgelegd door de gemeente. Dit pandverbod wordt als aangetekende brief verzonden aan de bezoeker (cliënt). Wanneer de persoon niet thuis is na herhaaldelijk proberen, wordt de brief later door de politie overhandigd.

De brief altijd laten inboeken via Corsa en het origineel gaat naar de cliënt.

Kopie mailen naar de wijkagent Jeffrey Verboekend, (jeffrey.verboekend@politie.nl) en aan het verzendlijstje interne personen via Orly te Nuijl (beleidsmedewerker huisvesting en facilitaire zaken).

Gesprek met cliënt op politiebureau

Als het wenselijk is om gesprek met cliënt te hebben in het bijzijn van de politie op het politiebureau dan kan dit. Afspraken maken met de wijkagent.

Belangrijke telefoon/faxnummers

Wanneer	Wie	Telefoon/faxnummer
Algemeen alarm	Meldkamer	112
Algemeen info	Politiebureau	0900-8844
Problemen op het gebied van agressie waar met spoed politie bij moet komen	Politie	112
Overleg wel of geen aangifte of afspraak op bureau	Jeffrey Verboekend, wijkagent	0900-8844 Of rechtstreeks 06 23133273

Voorbeeldbrief 1

Onderwerp: <overschrijding gedragsvoorschriften / waarschuwing na verbale agressie/ schriftelijke agressie / telefonische verbale agressie />

Geachte mevrouw, mijnheer,

Op <datum> had u contact met een medewerker van team..... U gebruikte toen onfatsoenlijke taal tegen <hem/haar>. Hierdoor was de sfeer in het stadhuis onprettig en onveilig. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft en wat dit voor u betekent.

U krijgt van ons een waarschuwing voor uw gedrag

We registreren dit in het Gemeentelijk incidenten Registratiesysteem (GIR). Wij hopen dat uw gedrag een uitzondering was. Zorgt u ervoor dat u zich bij uw volgende contact aan onze gedragsregels houdt? Anders nemen we verdere maatregelen: we geven u bijvoorbeeld een pandverbod of we doen aangifte bij de politie of. We gebruiken daarbij de informatie over u uit het GIR.

U vindt onze gedragsregels bij de ingang van het stadhuis en op de website

We vinden het belangrijk dat iedereen met respect behandeld wordt. Daarom gedragen onze medewerkers zich professioneel en vriendelijk. Dat verwachten we ook van u.

Bel of mail als u vragen heeft

Heeft u vragen na het lezen van deze brief? Dan kunt u contact opnemen met <naam teamleider>.

- Telefoonnummer: 14 0320
- E-mail: gemeente@lelystad.nl (en noem de naam van de teamleider)
- Post: Gemeente Lelystad, Postbus 91, 8200AB Lelystad

Met vriendelijke groet,
namens het college van de gemeente Lelystad

Algemeen directeur

Voorbeeldbrief 2

**Onderwerp: <overschrijding gedragsvoorschriften / waarschuwing na verbale agressie/
schriftelijke agressie / telefonische verbale agressie />**

Geachte heer/mevrouw,

Op <datum> had u contact met een medewerker van team..... U <omschrijving incident>. Dit betekent dat u zich niet houdt aan onze gedragsregels. <Voeg deze regel toe als er een waarschuwing is gegeven: Dit betekent dat u de waarschuwing negeert die we u op <datum> gaven.> <Voeg deze regel toe als er afspraken zijn gemaakt: U houdt zich ook niet aan de afspraken die we met u maakten. Deze afspraken vindt u in de brief die we u op <datum> stuurden.> In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft.

We nodigen u uit op <datum> om <tijd> uur voor een gesprek over uw gedrag

U heeft dan een gesprek met <namen deelnemers> op het stadhuis. U bespreekt met hen <waarom het u niet lukt zich aan de afspraken te houden/hoe we ervoor zorgen dat uw contact met ons beter loopt>. Komt u niet op deze afspraak en neemt u ook geen contact met ons op? Dan melden we dit bij de politie.

We registreren uw gedrag in het Gemeentelijk incidenten registratiesysteem (GIR)

We doen dat omdat we zien dat uw gedrag geen uitzondering is. Houdt u zich bij uw volgende contact weer niet aan onze gedragsregels? Dan delen we de gegevens uit het GIR met de politie.

U vindt onze gedragsregels bij de ingang van het stadhuis en op de website

We vinden het belangrijk dat iedereen met respect behandeld wordt. Daarom gedragen onze medewerkers zich professioneel en vriendelijk. Dat verwachten we ook van u.

Bel of mail als u vragen heeft

Heeft u vragen na het lezen van deze brief? Dan kunt u contact opnemen met <naam teamleider>.

- Telefoonnummer: 14 0320
- E-mail: gemeente@lelystad.nl [en noem de naam van de teamleider]
- Post: Gemeente Lelystad, Postbus 91, 8200AB Lelystad

Met vriendelijke groet,
namens het college van de gemeente Lelystad

Algemeen directeur

Voorbeeldbrief 3

Onderwerp: belverbod

Geachte mevrouw, mijnheer,

Op <datum> had u contact met een medewerker van team..... U <omschrijving misdraging>. Dit was een onprettig en onplezierig telefoongesprek. En dat past niet binnen onze gedragsregels. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft en wat dit voor u betekent.

U krijgt een belverbod tot <datum>

Dit betekent dat u tot <datum> niet meer mag bellen met gemeente Lelystad. Probeert u ons toch te bellen? Dan verbreken we de verbinding. <U kunt wel iemand schriftelijk machtigen om namens u te bellen. Dit betekent dat {aangeven wat dit betekent} De schriftelijke machtiging stuurt u naar: team...(aangeven welk team)>

We registreren uw gedrag in het Gemeentelijk incidenten registratiesysteem (GIR)

We doen dat omdat we zien dat uw gedrag geen uitzondering is. Houdt u zich bij uw volgende contact weer niet aan onze gedragsregels? Dan delen we de gegevens uit het GIR met de politie.

U vindt onze gedragsregels bij de ingang van het stadhuis en op de website

We vinden het belangrijk dat iedereen met respect behandeld wordt. Daarom gedragen onze medewerkers zich professioneel en vriendelijk. Dat verwachten we ook van u.

Bel of mail als u vragen heeft

Heeft u vragen na het lezen van deze brief? Dan kunt u contact opnemen met <naam teamleider>.

- Telefoonnummer: 14 0320
- E-mail: gemeente@lelystad.nl (en noem de naam van de teamleider)
- Post: Gemeente Lelystad, Postbus 91, 8200AB Lelystad

Met vriendelijke groet,
namens het college van de gemeente Lelystad

Algemeen directeur

Voorbeeldbrief 4

Onderwerp: pandverbod en aangifte

Geachte mevrouw, mijnheer [achternaam],

Op <datum> bezocht u het stadhuis. U heeft zich toen niet gehouden aan onze huisregels. <Korte samenvatting van misdraging, bijvoorbeeld: U schreeuwde en vloekte tegen een medewerker/U luisterde niet naar de beveiliging>We hebben u daarom een pandverbod gegeven. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft.

U mag tot <datum> niet meer in het stadhuis komen

De reden hiervoor is dat u zich eerder heeft misdragen. <opsomming eerdere misdragingen>. U kreeg hierover al brieven van ons.

Zorg ervoor dat u zich tot <datum> ook aan de volgende regels houdt

Daarmee voorkomt u dat wij het pandverbod verlengen met 6 maanden.

- U mag geen overlast geven binnen 10 meter rond het stadhuis.
- <U mag alleen schriftelijk contact met ons opnemen, bijvoorbeeld via brief of e-mail.>
<optie: U mag geen direct contact met ons opnemen. U kunt wel contact opnemen met uw contactpersoon bij de gemeente Lelystad <mevrouw/meneer><naam>.>
- <U wordt niet meer door team geholpen, tenzij de wet ons hiertoe verplicht.>

We doen aangifte bij de politie

Dit betekent dat de politie onderzoek gaat doen naar wat er precies gebeurd is. Zij weten ook dat u een pandverbod heeft. Houdt u zich niet aan het pandverbod of de andere regels uit deze brief? Dan laten we dit aan hen weten. U overtreedt dan namelijk de wet. Dit staat in artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht.

<U moet de schade die u veroorzaakte aan ons betalen

Dat betekent dat we u aansprakelijk stellen. U krijgt hierover nog een brief waarin staat hoeveel schade er is en hoeveel u moet betalen. Betaalt u niet op tijd? Dan gaan wij naar de rechter. En wij melden de situatie ook bij de politie. De politie kan dit dan opnemen in de aangifte. En in de strafzaak die de politie misschien tegen u begint.

Bel of mail als u nog vragen heeft

Heeft u vragen na het lezen van deze brief? Dan kunt u [contact opnemen] met [naam teamleider].

- Telefoonnummer: 14 0320
- E-mail: gemeente@lelystad.nl
- Post: Gemeente Lelystad, Postbus 91, 8200AB Lelystad

Met vriendelijke groet,
Namens het college van de gemeente Lelystad

Algemeen directeur

Voorbeeldbrief 5

Onderwerp: pandverbod en aangifte

Geachte mevrouw, mijnheer [achternaam],

Op <datum> bezocht u het stadhuis. U heeft zich toen niet gehouden aan onze huisregels. <Korte samenvatting van misdraging, bijvoorbeeld: U schreeuwde en vloekte tegen een medewerker/U luisterde niet naar de beveiliging>. We hebben u daarom een pandverbod gegeven. In deze brief leest u wat een pandverbod betekent en welke gevolgen dit voor u heeft.

U mag tot <datum> niet meer in het stadhuis komen

Zorg ervoor dat u zich tot <datum> ook aan de volgende regels houdt. Daarmee voorkomt u dat wij het pandverbod verlengen met 6 maanden.

- U mag geen overlast geven binnen 10 meter rond het stadhuis.
- <U mag alleen schriftelijk contact met ons opnemen, bijvoorbeeld via brief of e-mail.>
<optie: U mag geen direct contact met ons opnemen. U kunt wel contact opnemen met uw contactpersoon bij de gemeente Lelystad <mevrouw/meneer><naam>.>
- <U wordt niet meer door team geholpen, tenzij de wet ons hiertoe verplicht.>

We doen aangifte bij de politie

Dit betekent dat de politie onderzoek gaat doen naar wat er precies gebeurd is. Zij weten ook dat u een pandverbod heeft. Houdt u zich niet aan het pandverbod of de andere regels uit deze brief? Dan laten we dit aan hen weten. U overtreedt dan namelijk de wet. Dit staat in artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht.

<U moet de schade die u veroorzaakte aan ons betalen

Dat betekent dat we u aansprakelijk stellen. U krijgt hierover nog een brief waarin staat hoeveel schade er is en hoeveel u moet betalen. Betaalt u niet op tijd? Dan gaan wij naar de rechter. En wij melden de situatie ook bij de politie. De politie kan dit dan toevoegen aan de aangifte. En ook aan de strafzaak die de politie misschien tegen u begint.

Bel of mail als u nog vragen heeft

Heeft u vragen na het lezen van deze brief? Dan kunt u contact opnemen met [naam teamleider].

- Telefoonnummer: 14 0320
- E-mail: gemeente@lelystad.nl
- Post: Gemeente Lelystad, Postbus 91, 8200AB Lelystad

Met vriendelijke groet,
namens het college van de gemeente Lelystad

Algemeen directeur

Voorbeeldbrief 6

Onderwerp: opheffing pandverbod

Geachte mevrouw/heer,

Op <datum incident> hebben we u een pandverbod gegeven. U mocht tot <datum> niet in het stadhuis komen. In deze brief leest u wat er nu gebeurt.

U bent vanaf <datum> weer welkom op het stadhuis

We heffen het pandverbod op. Wij staan u na <datum> graag weer te woord.

< Ik nodig u op <datum> om <tijd> uur uit voor een gesprek over uw gedrag

Het gesprek vindt plaats in het stadhuis. Ook mijn collega <Naam tweede persoon> is daarbij aanwezig. We bespreken dan <waarom het u niet lukt zich aan de afspraken te houden/hoe we ervoor zorgen dat uw contact met ons beter loopt>. Laat u het mij weten als dit u niet uitkomt? U bereikt mij op telefoonnummer <telefoonnummer>.>

Bel of mail als u nog vragen heeft

Heeft u vragen na het lezen van deze brief? Dan kunt u contact met ons opnemen.

- Telefoonnummer: 14 0320
- E-mail: gemeente@lelystad.nl
- Post: Gemeente Lelystad, Postbus 91, 8200AB Lelystad

Met vriendelijke groet,
namens het college van de gemeente Lelystad

Algemeen directeur

Voorbeeldbrief 7

Onderwerp: schade betalen

Geachte mevrouw/heer,

Op <datum incident> heeft u schade veroorzaakt aan <omschrijving van de soort gemeentelijke eigendommen>. U moet ons de kosten van deze schade betalen. In deze brief leest u wat u moet betalen.

U veroorzaakte in totaal voor € <bedrag> aan schade

Dit bedrag bestaat uit de volgende onderdelen:

-
-
-

Dit is het bedrag dat u moet betalen voor de schade. Blijkt later dat de schade hoger is? Dan moet u ook die extra kosten betalen.

Maak het bedrag € <bedrag> vóór <datum> naar ons over

U krijgt een rekening voor de totale kosten van de gemeente Lelystad. *(Het is wel noodzakelijk dat de vakafdeling de factuur gegevens naar debiteuren@lelystad.nl stuurt zodat daar een factuur gemaakt kan worden die het normale invorderingsproces doorloopt.)*

Kunt u niet in één keer betalen?

Kunt u het bedrag niet in één keer betalen? Dan is het mogelijk om de schade in meerdere termijnen te betalen. Neem hiervoor contact op met onze debiteurenadministratie via debiteuren@lelystad.nl of 14 0320.

Bel of mail als u vragen heeft

Heeft u vragen na het lezen van deze brief? Dan kunt u contact opnemen met [naam teamleider].

- Telefoonnummer: 14 0320
- E-mail: gemeente@lelystad.nl (en noem de naam van de teamleider)
- Post: Gemeente Lelystad, Postbus 91, 8200AB Lelystad

Met vriendelijke groet,
namens het college van gemeente Lelystad

Algemeen directeur

