

Protocol Veilige Publieke Dienstverlening

Aanpak van agressie en geweld Gemeente Utrecht



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Definitie	5
2. Vormen van normoverschrijdend gedrag	5
3. Waar ligt de grens?.....	6
4. Voorkomen normoverschrijdend gedrag	7
4.1 Taken en verantwoordelijkheden	7
4.2 Preventieve maatregelen	7
5. Omgaan met normoverschrijdend gedrag	9
6. Afhandelen van normoverschrijdend gedrag.....	11
6.1 Melden van normoverschrijdend gedrag.....	11
6.2 Opvang en nazorg.....	12
6.3 registreren.....	12
7. Dadergerichte aanpak	12
Sancties.....	13
Incidentgesprek en herstelgesprek	14
Schadeverhalen	14
8. Evalueren en leren.....	15
9. Coördinatie en ondersteuning	15

Inleiding

Gemeente Utrecht is niet langer (alleen) de organisatie die vanuit wettelijke kaders haar dienstverlening inricht en initieert. Zij is steeds meer een partner in een samenleving waarin de uitgangspunten 'eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid' en 'burgerparticipatie' centraal staan en waarin de overheid haar rol vervult om deze uitgangspunten te ondersteunen en faciliteren (overheidsparticipatie).

Al deze ontwikkelingen hebben invloed op de wijze waarop de gemeente in contact staat met haar burgers, en omgekeerd. Dat heeft ook consequenties voor de individuele ambtenaren die steeds meer moeten netwerken, verbinden, beïnvloeden, argumenteren, regisseren en processen begeleiden en steeds vaker moeten afstemmen op de situatie waar zij bij betrokken worden of waar zij mee te maken krijgen. Deze nieuwe context heeft ook consequenties voor het voorkomen van en reageren op normoverschrijdend gedrag door derden.

Normoverschrijdend gedrag is een probleem in de interactie tussen burger en overheid

Dienstverlening en samenwerking komen tot stand in interactie tussen personen waarbij soms emoties van beide partijen – burger én medewerker - een rol kunnen spelen. Van medewerkers in de gemeentelijke dienstverlening mag worden verwacht dat hun optreden geen aanleiding vormt tot frustratie of boosheid bij de burger of ernstigere vormen van wangedrag. Dit principe van wederkerigheid toepassen betekent oog hebben voor argumenten en belangen van beide partijen: burger en overheid. Afspraken over hoe we omgaan met elkaar en de burger zijn verder uitgewerkt in de [gedragscode](#) van gemeente Utrecht. Anderzijds mag van de burgers verwacht worden dat zij omgangsvormen hanteren die niet leiden tot normoverschrijdend gedrag.

Een proactieve benadering waarin nagedacht wordt over de gevolgen van veranderend overheidsbeleid voor burgers, het luisteren naar argumenten en belangen van zowel burgers als overheid en kwalitatieve dienstverlening kunnen normoverschrijdend gedrag verminderen en mogelijk voorkomen. Deze aanpak vraagt om een professioneel samenspel tussen bestuurders, managers en medewerkers.

Gemeente Utrecht onderkent dat zij als werkgever een verantwoordelijkheid draagt als het gaat om het voorkomen van, en reageren op, normoverschrijdend gedrag. Om invulling te geven aan deze verantwoordelijkheid wordt structureel geïnvesteerd in een systematische aanpak van normoverschrijdend gedrag. Dit protocol beschrijft de maatregelen en mechanismen die gemeente Utrecht minimaal neemt om normoverschrijdend gedrag te voorkomen en te handelen als het zich voordoet.

De leidende principes van dit protocol zijn:

1. We weten wat we kunnen doen om normoverschrijdend gedrag zoveel mogelijk te voorkomen.
2. We zijn in staat adequaat en eenduidig te handelen bij normoverschrijdend gedrag.
3. We zorgen voor de nodige opvang en nazorg van de medewerker.
4. De werkgever neemt altijd gepaste maatregelen naar de dader.
5. We registreren ieder incident en gebruiken dit als feedbackmechanisme voor verbetering in dienstverlening en de aanpak van normoverschrijdend gedrag.

Protocol Veilige Publieke Dienstverlening gemeente Utrecht

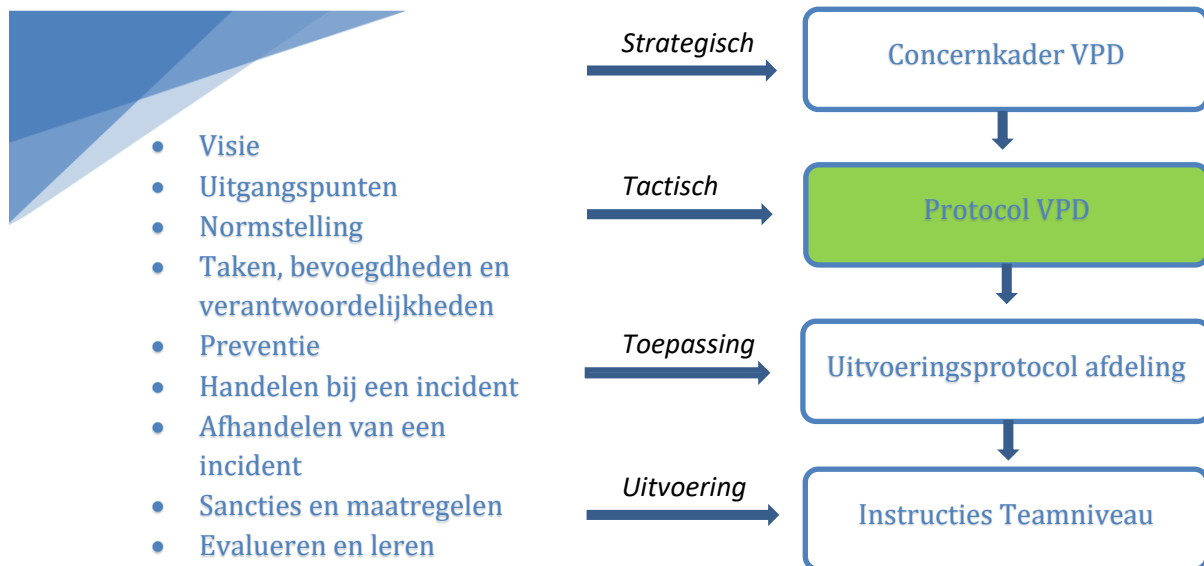
Reikwijdte protocol VPD:

Dit protocol is niet alleen van toepassing op alle (ingehuurde)medewerkers van Gemeente Utrecht. Ook de politiek ambtsdragers en volksvertegenwoordigers volgen in de basis dit protocol. Over de praktische toepassing en uitvoering van dit protocol voor o.a. het College van B&W, (oud)raadsleden en fractiemedewerkers kunnen nadere afspraken worden vastgelegd in een zogenaamd uitvoeringsprotocol.

Dit protocol is van toepassing op alle plaatsen waar publiekscontacten aan de orde zijn en voor alle vormen van publiekscontact. Dit kan zijn in de spreekkamer, de raadzaal of aan de balie maar bijvoorbeeld ook via de mail, sociale media of telefoon, rondom het kantoor, in de wijk of tijdens huisbezoeken. Het gaat uiteraard om voorvallen die vallen binnen de uitoefening van de functie voor de gemeente.

Er wordt getracht zoveel mogelijk eenduidigheid te scheppen in de aanpak; daar waar het niet anders kan is maatwerk toegestaan. Dit protocol is het basisdocument voor alle organisatieonderdelen, biedt richtlijnen en bepaalt wat onderdelen tenminste moeten doen.

Plaats van protocol in de aanpak



Leeswijzer

In [hoofdstuk 1](#) is de definitie van normoverschrijdend gedrag binnen Gemeente Utrecht geformuleerd. De verschillende vormen van normoverschrijdend gedrag zijn te vinden in [hoofdstuk 2](#). In [hoofdstuk 3](#) is de normstelling/grens die we hanteren uitgewerkt. Wat we (minimaal) doen om normoverschrijdend gedrag te voorkomen is beschreven in [hoofdstuk 4](#). Hoe we omgaan met normoverschrijdend gedrag is te vinden in [hoofdstuk 5](#). Wat we minimaal doen bij het afhandelen van een incident is opgenomen in [hoofdstuk 6](#). In [hoofdstuk 7](#) is beschreven welke acties en maatregelen we nemen richting de dader. Informatie over evaluatie en een lerende aanpak is te vinden in [hoofdstuk 8](#). In [hoofdstuk 9](#) is de coördinatie op en ondersteuning voor de aanpak beschreven.

1. Definitie

Om eenduidig en adequaat te kunnen reageren op normoverschrijdend gedrag is het allereerst nodig vast te stellen wat we binnen Gemeente Utrecht verstaan onder normoverschrijdend gedrag.

Normoverschrijdend gedrag

Alle mondelinge, schriftelijke en/of fysieke uitingen die leiden tot aantasting van de integriteit en/of veiligheid van de medewerker.

In het volgende hoofdstuk zijn de verschillende vormen van normoverschrijdend gedrag verder uitgewerkt.

2. Vormen van normoverschrijdend gedrag

Normoverschrijdend gedrag is een brede term waaronder verschillende vormen van verbale, schriftelijke en fysieke uitingen vallen. Gemeente Utrecht stelt dat emotie in de interactie niet direct een probleem hoeft te zijn en een burger de ruimte moet krijgen om zijn frustratie of boosheid kort te uiten. Om hier allemaal op dezelfde manier mee om te gaan hanteren we onderstaand gemeenschappelijk kader.

Emotioneel gedrag

Ik - gedrag: De burger wil dat voor hem/ haar een uitzondering geldt, smeekt, zeurt, vraagt om begrip en/of dreigt zichzelf iets aan te doen.

Jullie - gedrag: De burger bekritiseert het beleid van de organisatie of wet- en regelgeving.

Agressie/ geweld

Jij - gedrag: De burger richt zijn emotie of agressie op de medewerker als persoon in de vorm van discriminatie, kritiek, belediging, treiteren, schelden of bedreiging.

Fysiek geweld: De burger, intimideert of dreigt met fysiek geweld of past dit daadwerkelijk toe

Voorbeelden/voorbeelduitspraken van Ik, jullie en jij – gedrag en fysiek geweld zijn:

Ik - gedrag (ik: de burger)

Kenmerken:

Zeuren, smeken, dreigen zichzelf iets aan te doen, vragen om begrip en een uitzondering.

Voorbeelduitspraken:

- "Ik heb gebeld en ik wist niet dat ik dat mee moest nemen."

- "Ja maar, ik werk iedere dag, ik heb heel weinig tijd."

- "Kunt u niet één keer een uitzondering maken, alstublieft?"

Protocol Veilige Publieke Dienstverlening gemeente Utrecht

Jullie - gedrag (jullie: de organisatie)

Kenmerken:

Kritiek op de regels of het beleid van de organisatie. De inwoner richt zijn emotie(s) op de hele organisatie.

Voorbeelduitspraken zijn:

- "Belachelijk, moet toch zo ook kunnen?"
- "Als jullie beter informatie geven, had ik het nu wel bij me gehad."
- "Door jullie toedoen gaat het dus nu helemaal mis!"

Jij - gedrag (jij: de medewerker)

Kenmerken:

Kritiek op jou, discriminatie, treiteren, uitlokken, schelden, beledigen. De inwoner richt zijn emotie(s) of agressie op jou als medewerker van de gemeente.

Voorbeelduitspraken zijn:

- "Jij snapt er niets van, heeft u eigenlijk wel een opleiding gehad voor deze functie?"
- "Dat ze u hebben aangenomen hier...ongelooflijk..."
- "Jij enorme zakkenwasser!"

Fysiek geweld

Kenmerken:

Een inwoner dreigt of intimideert met fysiek geweld of past het daadwerkelijk toe.

Voorbeelduitspraken zijn:

- "Zal ik je eens over de tafel trekken?"
- "Ik wacht je buiten wel op.."
- "Ik weet op welke school je kinderen zitten."

3. Waar ligt de grens?

Gemeente Utrecht stelt dat alle medewerkers dezelfde 'grens' moeten hanteren voor normoverschrijdend gedrag. Hiermee voorkomen we verwarring bij burgers en medewerkers. Als er sprake is van ik- en/of jullie-gedrag in de interactie tussen burger en medewerker, is het van belang dat je als medewerker de burger hierop aanspreekt. Maar wat als de burger het gedrag vervolgens niet wijzigt of er is sprake van Jij-gedrag of fysiek geweld? Dan spreken we van het overschrijden van de 'grens' die Gemeente Utrecht als werkgever stelt:

Gedrag is grensoverschrijdend als:

1. *De burger aanhoudend ik- en/of jullie-gedrag blijft vertonen en dit leidt tot aantasting van de veiligheid of integriteit van de medewerker.*
2. *Er sprake is van jij-gedrag en/of fysiek geweld.*

4. Voorkomen normoverschrijdend gedrag

Gemeente Utrecht hanteert een aanpak waarbij de nadruk ligt op het voorkomen van normoverschrijdend gedrag. Inzicht in risico's, kwalitatief goede dienstverlening, een veilige werkplek, duidelijke huisregels, training en instructies op individueel- en teamniveau zijn allemaal preventieve middelen om de kans op normoverschrijdend gedrag te verkleinen.

Het uitvoeren van een individuele maatregel heeft een beperkt effect op de risico's. Daarom kiezen we ervoor om maatregelen integraal en als stelsel toe te passen waardoor de risico-reducering beduidend groter is.

In dit hoofdstuk worden de preventieve maatregelen en het minimale activiteitsniveau beschreven zodat ze toepasbaar zijn voor iedere medewerker en elk team binnen Gemeente Utrecht.

4.1 Taken en verantwoordelijkheden

Het is belangrijk dat medewerkers en leidinggevenden weten wat er van ze verwacht wordt omtrent de aanpak van normoverschrijdend gedrag:

Taak	Verantwoordelijkheid
Eindverantwoording aanpak GU	Gemeentesecretaris
Verantwoordelijk uitvoering organisatieonderdeel	IRM
Instructies en voorlichting op teamniveau	IRM
Houding in interactie/bejegening	Burger en medewerker
Toepassen organisatienorm/de-escaleren	Medewerker
Melden incident	Medewerker
Registreren, opvolgen, afhandelen en evalueren en leren van incident. Opvang en nazorg slachtoffer(s).	Leidinggevende
Actuele functie-RI&E/voorlichting	Preventiemedewerker (gedelegeerd door IRM)
Beleid, kaders, protocol, verbinding, samenhang, regie	Coördinator VPD (M&O)
Informatie, formats, applicatiebeheer GIR	Coördinator VPD (M&O)
Analyseren, evalueren en leren GU breed	Coördinator VPD (M&O)
Adviseren en ondersteunen organisatieonderdelen	Coördinator VPD (M&O)

4.2 Preventieve maatregelen

Preventieve maatregelen nemen we op basis van de aanwezige risico's. Deze kunnen per functie verschillen en worden dus op dat niveau geïnventariseerd. Daarmee krijgen we inzicht waar, wanneer en met welke vorm van normoverschrijdend gedrag medewerkers te maken krijgen in het werk.

Instrument

Het instrument wat hiervoor gebruikt wordt is de 'risico-inventarisatie en – evaluatie agressie en geweld (RI&E)'. Deze wordt uitgevoerd door de preventiemedewerker van het organisatieonderdeel. Preventieve maatregelen die nodig zijn om de risico's te verkleinen of voorkomen worden in een plan van aanpak beschreven en de uitvoering wordt gemonitord door de preventiemedewerker(s). De RI&E is dynamisch van aard en daardoor altijd actueel.

De onderstaande maatregelen zijn minimaal de preventieve maatregelen welke toegepast worden binnen Gemeente Utrecht om normoverschrijdend gedrag zoveel mogelijk te voorkomen.

Veilige werkomgeving

- Er is een actuele functie-RI&E voor inzicht in de risico's die er zijn binnen de werkomgeving van de medewerker.
- Er is een plan van aanpak met daarin de maatregelen die nodig zijn de risico's te verkleinen of uit te sluiten.
- De eigenaar en status van de maatregelen staan in het plan van aanpak RI&E beschreven en zijn actueel.
- Een veilige werkomgeving geldt voor werkzaamheden in de locaties van Gemeente Utrecht maar ook op andere locaties (ambulante werken) of in het openbaar domein.
- Bij wijzigingen in de werkomgeving of aard van de werkzaamheden wordt de RI&E z.s.m. geactualiseerd.

Voorlichting en communicatie

- Er is algemene, actuele informatie over normoverschrijdend gedrag beschikbaar op [intranet](#).
- Tijdens het inwerken krijgt normoverschrijdend gedrag de vereiste aandacht.
- Bij teams waar veelvuldig publiekscontact is, wordt het onderwerp tijdens teamoverleg besproken waarbij het specifiek op de situatie/risico's van het team ingaat.
- De preventiemedewerkers geven periodiek voorlichting binnen het organisatieonderdeel over o.a. risico's en maatregelen.

Instructies

- Als een organisatieonderdeel in positieve zin wil afwijken van dit 'protocol VPD Gemeente Utrecht' dan wordt dit in een uitvoeringsprotocol vastgelegd.
- Het 'protocol VPD Gemeente Utrecht' wordt binnen een organisatieonderdeel altijd vertaald naar instructies op cluster-/afdeling-/teamniveau op basis van de uitkomsten van de RI&E en de maatwerkbehoefte. In deze instructie VPD worden de specifieke risico's benoemd en staan afspraken over het toepassen van de organisatienorm, preventie, het handelen tijdens een incident, het melden, registreren en afhandelen van een incident en de opvang en nazorg.

Training

- Iedere medewerker die publiekscontact heeft volgt een training in het voorkomen en begrenzen van normoverschrijdend gedrag.
- De inhoud van de training, evenals de herhalingsfrequentie (minimaal één keer per twee jaar), is gebaseerd op de RI&E en evaluatie/analyse van incidenten.

Huisregels

- Er zijn op iedere locatie van Gemeente Utrecht begrijpelijke huisregels vastgesteld voor bezoekers. Hierin staat duidelijk vermeld welk gedrag wel en welk gedrag niet wordt geaccepteerd. De huisregels zijn duidelijk zichtbaar en vindbaar voor de bezoekers en worden gehandhaafd.

Risico inschatting ambulante werken

- Medewerkers die werkzaamheden uitvoeren voor Gemeente Utrecht op andere locaties dan die van Gemeente Utrecht, geldt dat ze vooraf een inschatting maken van de risico's van een bezoek, bijeenkomst etc.
- Medewerkers en leidinggevenden kunnen gebruik maken van het '[format risico inschatting ambulante werken](#)' om deze risico's vooraf in te schatten.
- In overleg met je leidinggevende worden de benodigde maatregelen genomen.

Kwaliteit dienstverlening

- Gemeente Utrecht investeert doorlopend in adequaat vormgegeven en kwalitatieve dienstverlening.
- Als medewerker hanteer je een professionele, klantgerichte houding en zorg je voor een zo goed mogelijke dienstverlening. Dit doe je door:
 - Objectief te zijn en te oordelen op grond van feiten;
 - Opvattingen, normen en waarden van de burger te respecteren;
 - Begrijpelijke taal te gebruiken;
 - Slecht nieuws op een goede manier te brengen (meedelen, ruimte voor reactie geven, meelevende, argumenteren, afronden);
 - Zelf het goede voorbeeld te geven.

Daderinformatie uitwisselen

- Met inachtneming van de wettelijke kaders rondom gegevensbescherming en privacy is het toegestaan gegevens van daders uit te wisselen via het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).
Als je een account hebt voor het GIR is het mogelijk om gegevens van eerdere incidenten, gekoppeld aan persoonsgegevens van de dader te raadplegen. Het raadplegen van deze informatie gebruik je om eventuele risico's in te schatten en waar nodig met je leidinggevende samen maatregelen te (laten)nemen.

5. Omgaan met normoverschrijdend gedrag

Gemeente Utrecht streeft ernaar dat iedere medewerker op dezelfde manier reageert op normoverschrijdend gedrag. In dit hoofdstuk staat beschreven hoe we binnen Gemeente Utrecht omgaan met de verschillende vormen van normoverschrijdend gedrag.

Bij ik- en jullie-gedrag is het doel van jouw handelen het ombuigen van het gedrag zodat het gesprek op een normale manier voortgezet kan worden.

Bij jij-gedrag is voortzetting mogelijk, mits het gedrag verandert en je veilig en integer verder kunt als medewerker.

Bij fysiek geweld beëindig je het gesprek onmiddellijk, hier wordt de grens overschreden en stopt de dienstverlening tijdelijk of definitief.

Waar 'gesprek' staat vermeld kan ook schriftelijk, telefonisch of een andere vorm van contact gelezen worden.

Handelen bij Ik- en jullie-gedrag

Het doel is het gedrag van de burger om te buigen. Dit probeer je door middel van de volgende stappen:

1. *Meeveren/ meeleven*
Je erkent de emotie en laat merken dat je het verhaal hebt gehoord en de emotie begrijpt. Je laat hierbij de burger uitpraten en hoeft het inhoudelijk niet eens te zijn met de boodschap.
2. *Toelichten*
Je legt, op basis van feiten, aan de burger uit waarom de situatie zo is en waarom er zo gewerkt wordt. Als de situatie er om vraagt herhaal je de toelichting. Ga over de inhoud niet verder in discussie.
3. *Afronden*
Rond het ombuigen af, weg van de emotie en terug naar de inhoud. Kondig de volgende stap in het gesprek aan. Het slechte nieuws is een feit en vanaf nu geeft de vraag "hoe nu verder?" richting aan het gesprek.

Protocol Veilige Publieke Dienstverlening gemeente Utrecht

Wat je beter kunt vermijden bij het ombuigen van ik- en jullie-gedrag is:

- Formeel reageren: door te wijzen op de regels, zonder enig begrip te tonen voor emoties;
- Negeren: niet luisteren naar wat de ander zegt;
- Bagatelliseren: laten merken dat diegene geen uitzondering is;
- Intimideren: bluffen door aan te geven dat lastig gedrag wordt bestraft;
- Beledigen: je voelt je aangesproken en wilt de persoon op zijn nummer zetten.

Handelen bij *Jij-gedrag*

Het doel is het gedrag direct te laten stoppen waarbij je eigen veiligheid voorop staat. Dit doe je door middel van de volgende stappen:

1. *Inschatting veiligheid*
Ervaar je de situatie als veilig, dan kun je verdergaan met stap 2. Ervaar je de situatie als onveilig, dan beëindig je het gesprek zoals in stap 5 is beschreven.
2. *Gedrag benoemen*
Je benoemt het gedrag kort door bijvoorbeeld te zeggen “u scheldt mij uit” of “u beledigt mij”.
3. *Voor de keuze stellen*
Je geeft aan dat dit gedrag niet geaccepteerd wordt en dat, als de burger niet stopt, het gesprek beëindigd wordt.
Laat hierbij duidelijk merken dat diegene zelf verantwoordelijk is voor de keuze.
4. *Werkzaamheden voortzetten?*
 - A. Stopt het gedrag en schat je in dat je veilig verder kunt, dan kun je het gesprek voortzetten.
 - B. Stopt het gedrag niet en/of ervaar je de situatie als onveilig dan beëindig je het gesprek.
5. *Gesprek beëindigen*
Je geeft duidelijk aan dat je het gesprek beëindigt en doet dit vervolgens ook.
Je vergroot de afstand met de burger als dit mogelijk is.
Je verzoekt eventueel de burger het pand te verlaten.
Je schakelt eventueel hulp in van de beveiliging/ collega's.

Handelen bij (dreiging/intimidatie met) fysiek geweld

Het doel is het contact/gesprek met de burger te beëindigen waarbij je eigen veiligheid voorop staat. Dit doe je, indien nog mogelijk, door middel van de volgende stappen:

1. *Gedrag benoemen*
Je benoemt het gedrag wat de burger vertoont.
2. *Norm/grens benoemen*
Je geeft aan dat dit gedrag niet geaccepteerd wordt.
3. *Gesprek beëindigen*
Je geeft duidelijk aan dat je het gesprek beëindigt en doet dit vervolgens ook.
Je vergroot de afstand met de burger als dit mogelijk is.
Je verzoekt eventueel de burger het pand te verlaten.
Je schakelt eventueel hulp in van de beveiliging/ collega's.

Is de burger een veelvrager?

In Utrecht kennen we de Veelvragersregeling. Om te bepalen of sprake is van een veelvragende burger, kunnen onderstaande kenmerken behulpzaam zijn. Mocht je twijfelen of hulp nodig hebben op dit onderwerp, neem dan contact op met Henkjan Kok of Jolanda Meijer van team Centrale Klachtencoördinatie:

- Herhaald zoeken van contact zonder toegevoegde waarde/direct belang. Bijvoorbeeld als vragen al beantwoord zijn;
- In veel gebeurtenissen een aanleiding zien om zich te wenden tot verschillende medewerkers/ bestuurders;

Protocol Veilige Publieke Dienstverlening gemeente Utrecht

- Het gaat om een repeterend patroon: hetzelfde verschil van mening of inzicht, het lukt niet om er samen uit te komen en toch worden er nieuwe klachten/meldingen/verzoeken ingediend met de bijbehorende verplichting tot antwoorden;
- Oude met nieuwe zaken verknopen;
- Herhaaldelijk de belangen van een ander behartigen, al dan niet zonder machtiging;
- De manier van communiceren heeft als resultaat dat personen beschadigen, gekwetst worden of onder druk worden gezet.
- Herhaaldelijk klachten/ bezwaarschriften indient zonder inhoudelijke motivatie;
- Buitensporig beroep doen op democratische faciliteiten zoals de WOB of AVG, na doorlopen van bezwaar- of klachtenprocedure.

Het beëindigen van een gesprek of contact

Houdt bij het beëindigen van een gesprek of contact altijd je eigen veiligheid in de gaten. Ben je in dezelfde ruimte en je voelt je niet langer veilig, sla alarm via een evt. aanwezige panieknop, collega's of verlaat de ruimte.

Rol collega's, beveiligingsteam, Meldkamer Stad Utrecht

Als het gaat om het reageren op een alarm/bedreigende situatie, zijn op verschillende locaties beveiligers aanwezig. Zij staan in contact met de meldkamer safety & security in het Stadskantoor. In het openbare domein staan toezichthouders en handhavers in contact met de Meldkamer Stad Utrecht. Op kleinere locaties is er een rol weggelegd voor directe collega's als het gaat om het reageren op een alarm/bedreigende situatie.

Het is van belang dat er tussen de medewerkers en de collega's, beveiligers, toezichthouders, handhavers en meldkamers duidelijke afspraken zijn gemaakt over het alarmeren en het reageren. Deze leggen we zo veel mogelijk vast en oefenen we daadwerkelijk in de praktijk.

6. Afhandelen van normoverschrijdend gedrag

Wanneer maak je als medewerker melding van normoverschrijdend gedrag en hoe zorg je als leidinggevende voor de opvang van, en nazorg voor, de medewerker? Afspraken hierover zijn terug te vinden in dit hoofdstuk. Ook wordt het belang van, en de manier waarop we, registreren verder uitgewerkt.

6.1 Melden van normoverschrijdend gedrag

Wanneer gedrag grensoverschrijdend is dan melden we dit bij de direct leidinggevende.

We houden hiervoor onderstaande criteria aan:

<i>Gedrag van de burger</i>	<i>Niet melden</i>	<i>Melden en afhandelen (registreren/reactie)</i>
Ik-gedrag	Bij succesvol ombuigen	Bij aanhoudend gedrag/ontstaan van patroon
Jullie-gedrag	Bij succesvol ombuigen	Bij aanhoudend gedrag/ontstaan van patroon
Jij-gedrag	Als de burger het gedrag positief corrigeert na aangesproken te zijn en er geen tweede correctie nodig is.	Als het gedrag niet stopt en/of de medewerker zich onveilig voelt en/of het gesprek beëindigd wordt
(Dreigen of intimideren met) fysiek geweld		<u>Altijd melden en afhandelen</u>

Protocol Veilige Publieke Dienstverlening gemeente Utrecht

Een incident met (zwaar) lichamelijk letsel of dodelijke afloop moet direct gemeld worden bij de inspectie SZW via M&O-Arbo.

6.2 Opvang en nazorg

Nazorg heeft als doel een goede verwerking van het incident. De direct leidinggevende is verantwoordelijk voor de eerste opvang van en de nazorg aan de betrokken medewerker(s).

Nadat de praktische zaken zijn geregeld is het van belang dat het eerste nazorg-gesprek plaatsvindt met de betrokkene(n), dit gebeurt binnen 24 uur na het incident. De leidinggevende inventariseert hierin hoe het gaat met de medewerker en biedt emotionele ondersteuning.

Tijdens dit gesprek kan blijken dat er behoefte is bij de medewerker aan:

- Meerdere gesprekken (5 dagen na incident en 6 weken na incident) met de leidinggevende;
- Gesprek(ken) met iemand van het Bedrijf Opvang Team (BOT);
- Doorverwijzing naar bedrijfsmaatschappelijk werker of bedrijfsarts.

De direct leidinggevende draagt de verantwoordelijkheid voor het faciliteren en kan de expertise van het [BOT](#) hiervoor inzetten.

6.3 registreren

Incidenten zijn zeer belangrijke informatiebronnen om herhaling te voorkomen, de dienstverlening, het eigen gedrag en de aanpak te blijven verbeteren. Ook kunnen door registratie patronen en trends zichtbaar worden en daarmee gerichte acties worden uitgezet om incidenten te voorkomen.

Daarom spreken we af dat wanneer er sprake is van melden en afhandelen, zoals in [paragraaf 6.1](#) beschreven is, het incident altijd geregistreerd wordt in het Gemeentelijk Incident Registratiesysteem (GIR). Ook de voortgang van de genomen acties, reactie naar de dader en eventuele nazorg worden in het GIR vastgelegd.

Op basis van de omvang van normoverschrijdend gedrag worden per organisatieonderdeel afspraken gemaakt over wie de melding in GIR invoert en de informatie beheert. Deze afspraken worden vastgelegd in een teaminstructie op cluster/teamniveau.

Op [intranet](#) is meer informatie te vinden over het gebruik van het GIR en wat je op welke manier registreert.

7. Dadergerichte aanpak

Gemeente Utrecht hanteert een actieve dadergerichte aanpak van normoverschrijdend gedrag. Dit betekent concreet dat er altijd een reactie naar de dader volgt bij normoverschrijdend gedrag. De eventueel sancties staan altijd in verhouding tot het incident.

Het doel van de sancties is om een signaal af te geven aan de dader dat normoverschrijdend gedrag nooit geaccepteerd wordt. Daarnaast wil Gemeente Utrecht als werkgever laten zien dat ze haar verantwoordelijkheid neemt als het gaat om de veiligheid van de medewerkers.

Protocol Veilige Publieke Dienstverlening gemeente Utrecht

Sancties

Gemeente Utrecht blijft verantwoordelijk voor de dienstverlening aan de inwoners en ondernemers dus streven we er altijd naar om de dienstverleningsrelatie weer op een 'normaal' niveau te krijgen/hervatten.

Maar welke sancties pas je nu toe in welke situatie? Onderstaande matrix geeft richting aan de sancties die van toepassing zijn binnen Gemeente Utrecht. Als er twijfel is over toepassing of andere vragen over de dadergerichte aanpak dan kun je contact opnemen met de Coördinator VPD.

Vormen:	Sanctie bij 1 ^e keer:	Sanctie bij recidive:
Aanhoudend Ik-gedrag: <i>Zeuren, smeken, dreigen zichzelf iets aan te doen.</i>	Schriftelijke waarschuwing	Schriftelijke waarschuwing <u>met incident- en herstelgesprek (gecombineerd)</u>
Aanhoudend Jullie-gedrag: <i>Kritiek en emotie gericht op de regels of het beleid van de organisatie.</i>	Schriftelijke waarschuwing	Schriftelijke waarschuwing <u>met incident- en herstelgesprek (gecombineerd)</u>
Jij-gedrag <i>Discriminatie, intimidatie, Kritiek op jou, treiteren, uitlokken, schelden, beledigen.</i>	Schriftelijke waarschuwing met incident- en herstelgesprek (gecombineerd) + aangifte bij discriminatie	<u>Aangifte</u> en incident- en herstelgesprek (gecombineerd)
Dreigen of intimideren met fysiek geweld	Schriftelijke waarschuwing en incident- en herstelgesprek (gecombineerd) + aangifte	Schriftelijke waarschuwing, <u>omgangsafspraken opleggen</u> , incidentgesprek en herstelgesprek (los van elkaar) + aangifte
Toepassen fysiek geweld	Tegen zaken: Schriftelijke waarschuwing met incident- en herstelgesprek (gecombineerd) + aangifte Tegen personen: Schriftelijke waarschuwing en aanvullende contactafspraken, incidentgesprek en herstelgesprek (los van elkaar) + aangifte	Aangifte en <u>het maken van afspraken over de verdere dienstverlening, incidentgesprek en herstelgesprek (los van elkaar)</u> Aangifte en <u>beperkende maatregelen opleggen</u> . Evt. overleg met politie/ OM
Melding of aangifte?	In geval van discriminatie, bedreiging met fysiek geweld gericht tegen personen en alle vormen van fysiek geweld doen we altijd aangifte. Als politie of OM oordeelt dat de feiten onvoldoende ernstig zijn om de aangifte verder in onderzoek te nemen, wordt er van het voorval een melding gemaakt.	

Het opleggen van beperkende maatregelen is een zware sanctie. Het is daarom van belang dat er een zorgvuldige afweging wordt gemaakt en de IRM uiteindelijk instemt met de sanctie(s). Voorbeeldbrieven en aanvullende informatie over sancties zijn te vinden op [intranet](#).

Aangifte

De aangifte kan door het slachtoffer zelf gedaan worden of op grond van de mandaatregeling kan de IRM dit doen. Belangrijk hierbij zijn dat het vestigingsadres als verblijfadres opgegeven wordt en je duidelijk vermeldt dat het om een zogenaamde VPT-aangifte gaat. De leidinggevende is

Protocol Veilige Publieke Dienstverlening gemeente Utrecht

verantwoordelijk voor het volgen van het proces bij politie en OM en koppelt de voortgang terug aan de betrokkenen en registreert dit in het GIR. Bij geleden schade geven we dit aan bij de aangifte en dit te willen verhalen door te voegen.

Bij behoefte aan ondersteuning of begeleiding bij het doen van de aangifte of het proces, kan contact opgenomen worden met [Juridische Zaken](#).

Incidentgesprek en herstelgesprek

Als werkgever maakt Gemeente Utrecht duidelijk dat normoverschrijdend gedrag niet wordt geaccepteerd. Dit kan middels een schriftelijke waarschuwing gedaan worden, maar voor de 'zwaardere vormen' van normoverschrijdend gedrag of recidive gaat de voorkeur uit naar een incidentgesprek en een herstelgesprek of de combinatie van een incident- en herstelgesprek.

Incidentgesprek

De dader wordt binnen 24 uur na het incident uitgenodigd voor een incidentgesprek met de leidinggevende en evt. het slachtoffer. Bij ernstige incidenten kan de IRM of de Coördinator VPD aanwezig zijn.

Het gedrag staat in dit gesprek centraal, niet de inhoud. Er wordt nogmaals duidelijk gemaakt dat we het gedrag niet accepteren. Er worden eventuele beperkende maatregelen en/of contactafspraken gemaakt die na het gesprek door de leidinggevende schriftelijk bevestigd worden aan de dader.

Herstelgesprek

Als de periode van beperkende maatregelen en/of contactafspraken ten einde loopt dan wordt een herstelgesprek gevoerd met de dader. Getoetst wordt of de dienstverlening weer op een normaal niveau kan worden hervat met inachtneming van de veiligheid van de medewerkers. Indien dit niet het geval is dan worden afspraken gemaakt over een nieuwe periode en/of aangepaste maatregelen/contactafspraken. Dit wordt na afloop schriftelijk bevestigd aan de dader.

Incident- en herstelgesprek

In de meeste gevallen volstaat een incident- en herstelgesprek. De dader wordt binnen 24 uur na het incident uitgenodigd voor dit gesprek met de leidinggevende en evt. het slachtoffer. Hierin wordt enerzijds het gedrag besproken en benoemd dat we dat niet accepteren. Anderzijds toets je met elkaar of de dienstverlening weer op de normale wijze, zonder beperkende maatregelen en/of contactafspraken, hervat kan worden. Hierin is de veiligheid van de medewerkers bepalend.

Schadeverhalen

Wanneer de dader schade heeft aangericht aan eigendommen van de gemeente of persoonlijke eigendommen van de medewerker, wordt deze altijd verhaald. Hiervan is sprake bij schade aan eigendom maar ook als een medewerker (tijdelijk) moet verzuimen. De leidinggevende van het slachtoffer initieert de verhaalprocedure al tijdens de aangifte en houdt betrokkenen op de hoogte van het verloop van het proces.

8. Evalueren en leren

De aanpak die wordt gehanteerd is geen statische, maar een lerende aanpak. Afwijkingen en incidenten kunnen aanleiding zijn de dienstverlening te verbeteren, het eigen gedrag en/of handelen aan te passen of onderdelen van de systematische aanpak te verbeteren. Incidenten worden daarom geëvalueerd en de eventuele leerpunten of verbeteracties met elkaar gedeeld. Dit proces is de verantwoordelijkheid van de direct leidinggevende van het slachtoffer.

Binnen een organisatieonderdeel is vastgelegd in een teaminstructie welke type incidenten er minimaal worden geëvalueerd. Bij een evaluatie wordt nagegaan hoe het incident is ontstaan en in hoeverre het voorkomen had kunnen worden of hoe er beter mee omgegaan had kunnen worden.

De eventuele leer- en verbeterpunten worden gedeeld binnen het onderdeel vanuit het Mt en met de Coördinator VPD. De Coördinator VPD kijkt of de leer- en verbeterpunten gedeeld kunnen worden met de rest van de organisatie en of er aanpassing van beleid, protocol en instructies nodig zijn.

De Coördinator VPD analyseert de incidenten in het GIR en zorgt voor minimaal een jaarlijkse evaluatie van het beleid met leidinggevendenden, medewerkers, OR en M&O. Het Platform Veilig Werken Utrecht speelt hierin een belangrijke rol.

9. Coördinatie en ondersteuning

Gemeente Utrecht streeft naar een effectieve aanpak tegen normoverschrijdend gedrag. De verantwoordelijkheid hiervoor binnen een organisatieonderdeel ligt bij de IRM waarbij de leidinggevendenden en de medewerkers een belangrijke rol spelen in het toepassen van de aanpak.

Tegelijkertijd is het van belang dat de organisatie op een eenduidige wijze omgaat met normoverschrijdend gedrag. Ook doet zich casuïstiek voor waarbij de organisatieonderdelen ondersteuning nodig hebben in de afhandeling en het verbeterproces.

Voor de coördinatie van de aanpak en de ondersteuning van de organisatieonderdelen bij implementatie, beheer en verbeteren (PDCA-cyclus) is een [Coördinator Veilige Publieke Dienstverlening](#) aangesteld bij M&O. Deze heeft als taken:

- Beheren van beleid, protocol, formats, informatie en het GIR (functioneel);
- Creëren bewustwording directie, management en medewerkers;
- Stimuleren van samenhang in training en opleiding;
- Samenhang met andere onderwerpen binnen de opgave 'weerbare overheid';
- Ondersteunen en adviseren over toepassen kaders en protocol binnen de organisatieonderdelen;
- Ondersteunen en adviseren bij casuïstiek en afhandeling ervan;
- Gemeente brede analyses en toepassing lerende aanpak;
- Contactpersoon voor directie, COR en externe partijen.