

Agressieprotocol

Voorne aan Zee

"EMOTIE MAG, AGRESSIE WORDT NIET GEACCEPTEERD"



Verkorte handleiding bij acute dreiging van agressie, geweld en grensoverschrijdend gedrag

Verwacht je een agressieve klant of een moeilijk gesprek: meld dit voor het gesprek altijd bij je leidinggevende. In overleg met de beveiligingsfunctionaris kan eventueel beveiliging ingeschakeld worden. Breng ook je naaste collega's op de hoogte en voer het gesprek niet alleen.

Publieke ontvangstruimten van het gemeentehuis

Klant contact centrum

Onder het werkblad van de frontoffice van de Centrale Balie zijn agressie-alarmknoppen bevestigd. Door het indrukken van zo'n knop wordt het interventieteam d.m.v. een tekstbericht gewaarschuwd. Het interventieteam waarschuwt de teammanager KCC (of diens vervanger). Het interventieteam komt polshoogte nemen van de situatie en ondersteunen de beveiliging. Zij schatten in wat te doen:

- Het gesprek overnemen om de klant te kalmeren (uitsluitend bij misverstanden)
- Het gesprek beëindigen en de klant indien nodig somberen het pand te verlaten
- De politie in te schakelen

Indien/zodra er politie aanwezig is nemen zij de regie over. Doe dan wat je wordt gevraagd.

Burgerzaken

De agressie-alarmknop bevindt zich bij het team Burgerzaken onder de bergruimte van de balie. Door het indrukken van zo'n knop wordt het interventieteam gewaarschuwd. Het interventieteam waarschuwt de teammanager Burgerzaken per telefoon. Zij komen om de situatie in te schatten en ondernemen actie zoals hierboven beschreven.

Spreekkamers centrale hal gemeentehuis Hellevoetsluis

De spreekkamers in de centrale hal van het gemeentehuis in Hellevoetsluis zijn voorzien van agressie-alarmknoppen. Door het indrukken van zo'n knop wordt het interventieteam gewaarschuwd. Het interventieteam waarschuwt de leidinggevende per telefoon. Zij komen om de situatie in te schatten en ondernemen actie zoals hierboven beschreven.

Buitenlocaties/op straat/bij klantbezoek

Bel het alarmnummer **112**. Vertel wie je bent waar je bent.

Bij een inkomende dreiging (bommelding, agressieve inwoner onderweg etc)

Bel bij acuut gevaar **3111 (alarmnummer KCC)**. Het KCC alarmeert het interventieteam.

Sluit de ingangen van het stadhuis en zorg dat niemand naar buiten gaat.

In alle gevallen

- Probeer de situatie verbaal te de-escaleren. Houd een veilige afstand.
- Wacht tot je met meerdere personen bent, voordat je actie gaat ondernemen.
- Zijn er (andere) collega's of bezoekers in de buurt? Vraag ze om hulp.
- Als er niet direct mensen in de buurt zijn om je te helpen, dan kun je lawaai maken. Daarop wordt meestal door anderen gereageerd. Bovendien kun je met geschreeuw de dader afschrikken of in verwarring brengen.
- Help eventuele slachtoffers.
- Onthoud de kenmerken van de dader, zoals sieraden, tatoeages, littekens, kledingsoort en kleuren, haardracht e.d. Je kunt het signalement direct doorgeven aan 112.
- Het KCC maakt gebruik van het handboek alarmmeldingen.

1. Inhoudsopgave

2. Samenvatting	6
3. Stappenplan bij agressie	8
4. Wat verstaan we onder agressie?	9
4.1 De norm: Emotie mag, agressie wordt niet geaccepteerd	9
4.2 Normoverschrijdend gedrag	9
4.3 Agressie voorkomen	10
4.4 Agressie aanpakken	10
4.5 Jouw eigen reactie, spanning en emotie	10
4.6 Drie vormen van agressie, het FRI-model	10
1. Frustratie-Agressie	10
2. Instrumentele (ook wel manipulatieve) agressie	11
3. Ongerichte- of willekeurige agressie	13
5. Bijzondere situaties (overval, huis- bedrijfsbezoek, agressie op straat)	14
5.1 Gewapende Overval	14
5.2 Inkomende dreiging	14
5.3 Agressie bij huis- of bedrijfsbezoek	15
5.4 Agressie op straat	16
5.5 Bedreiging buiten of buiten kantoor tijden	16
5.6 Digitale agressie	17
6. Hulp inschakelen tijdens een agressie-incident	19
6.1 Wanneer hulp inschakelen	19
1. Hoe hulp inschakelen KCC	19
2. Burgerzaken	19
3. Spreekkamers centrale hal gemeentehuis Hellevoetsluis	19
4. Buitenlocaties/op straat/bij klantbezoek	20
5. Tips bij het inschakelen van hulp	20
7. Melden en aangifte van een incident	21
7.1 Procedure voor melden en registreren	21
1. GIR	21

2.	Intern bespreken.....	21
3.	Arbeidsinspectie	22
4.	Aangifte.....	22
8.	Nazorg.....	25
8.1	Professionele nazorg en opvang.....	25
8.2	Je rol als collega.....	25
	Bied praktische hulp als de ander dat nodig heeft.....	26
	Bewaak eigen grenzen	26
	Signaleer afwijkend gedrag.....	26
8.3	De rol van de leidinggevende	26
8.4	De rol van de Gemeente/het management.....	27
9.	Sancties	28
9.1	Algemene richtlijnen m.b.t. sancties en maatregelen.....	28
9.2	Waarschuwing en of ordegesprek	29
9.3	Ontzegging telefonisch verkeer.....	29
9.4	Ontzegging toegang	30
9.5	Goedmaakgesprek	30
10.	Schade.....	31
10.1	Aansprakelijk stellen veroorzaker.....	31
10.2	Materiële schade	31
10.3	Lichamelijke schade	31
10.4	Schade toegebracht aan derden.....	31
11.	Bijlage 1 Checklist melden en afhandelen Incident	32
12.	Bijlage 2 Huisregels.....	34
13.	Bijlage 3 Melding van normoverschrijdend gedrag in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).....	36
14.	Bijlage 4 Overzicht strafbare feiten t.b.v. beoordeling aangifte- waardigheid	37

2. Samenvatting

Als medewerker van de gemeente zit je waarschijnlijk niet te wachten op boze of zelfs agressieve inwoners. Om escalatie bij conflicten te voorkomen stel je je daarom proactief en klantgericht op. De beste aanpak bij agressie is immers 'voorkomen is beter dan genezen'.

1. **Emotie mag, agressie wordt niet geaccepteerd. Deze duidelijke norm hanteren we allemaal. Normoverschrijdend gedrag wordt niet geaccepteerd. We steunen ook collega's daarin.**
2. Mocht een inwoner -ondanks jouw inzet- zich toch (non)verbaal agressief gaan gedragen, dan is het belangrijk om eerst je eigen spanning onder controle te krijgen (ademhaling reguleren). Om daarna te kijken *waarom* degene boos/agressief is:
 - Bij frustratie-agressie ondersteun je de emotie (meeveren). Geef niet zonder meer gelijk
 - Bij instrumentele agressie geef je een duidelijke grens door middel van een heldere keuze
 - Bij willekeurige agressie veroorzaakt door ziektebeeld of medicijn- of drugsgebruik denk je direct aan je eigen veiligheid
 - Bij een overval doe je wat je wordt gevraagd. Niet meer, niet minder.
3. Wees je ervan bewust dat agressie snel kan escaleren. Schroom daarom niet om op tijd hulp in te schakelen. Kom je er even niet uit dan kun je een collega vragen. Voel je je sterker onder druk gezet maak dan gebruik van de agressie-alarmknop.
4. Het staat alle medewerkers vrij om -indien noodzakelijk- een inwoner te vragen het pand te verlaten, of om zelfs de politie (112) in te schakelen.
5. Je doet er verstandig aan om alle incidenten van agressie te melden. Zonder meldingen immers geen effectieve aanpak.
6. Tegen de agressor worden passende maatregelen en/of sancties genomen.
7. Mocht er onverhoopt een klacht over jou binnen komen kun je er van uit gaan dat niet zomaar de kant van de inwoner wordt gekozen. Elk incident wordt altijd vanuit twee kanten bekeken en beoordeeld (hoor en wederhoor).
8. Na een incident ben je in goede handen bij professionals, zoals bij de nazorgprofessionals, bedrijfsmaatschappelijk werker en de bedrijfsarts.

9. Zo zorgen we voor een veilige werkplek:

- Zet proactief in op een respectvolle samenwerking met de inwoner
- Ondersteun oprechte emoties
- Geef bij normoverschrijdend gedrag vlot een duidelijke grens
- Schakel bij escalatie op tijd hulp in (d.m.v. een collega of de agressie-alarmknop)
- Bij een overval doe je wat je wordt gezegd
- Meld elk incident en bespreek dit met je leidinggevende. Deze zet indien gewenst nazorg in.

3. Stappenplan bij agressie

EMOTIE OF AGRESSIE?	EMOTIONEEL GEDRAG		VERBALE AGRESSIE	VERBALE AGRESSIE ZEER ERNSTIG	FYSIEKE AGRESSIE
GEDRAG	Teleurstelling, begrip vragen, uitzondering vragen, boosheid, klagen Vaak te herkennen aan het gebruik van het woordje 'ik'. De inwoner heeft het over zijn eigen achtergrond of situatie.	Kritiek op regels, beleid en/of organisatie Vaak te herkennen aan het gebruik van het woordje 'jullie'. Het gedrag is niet op de medewerker als persoon gericht.	Persoonlijk worden, Uitschelden, beledigen, kleineren, beschuldigen Vaak te herkennen aan het gebruik van het woordje 'Jij'. De inwoner richt zich op de medewerker persoonlijk.	(Non-)verbaal bedreigen, dreigen met geweld, discrimineren of (seksuele-) intimidatie Dit gedrag gaat een stap verder dan verbale agressie.	Schoppen, slaan, spugen, beetpakken, etc. Mensen komen aan je of gaan met voorwerpen gooien.
ONZE NORM	Inwoners mogen klagen en boos en geïrriteerd zijn.	Inwoners mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving, en mogen dit uiten en boos en geïrriteerd zijn.	Inwoners mogen niet persoonlijk worden tegen onze medewerkers. We gaan pas verder in gesprek wanneer de inwoner met dit gedrag stopt.	Inwoners mogen onze medewerkers niet bedreigen, intimideren of discrimineren. We beëindigen in het gesprek en nemen maatregelen	Veiligheid boven alles! Inwoners mogen nooit fysiek worden tegen personen en/of zaken.
ONZE AANPAK	<p>OMBUIGEN</p> <ul style="list-style-type: none"> Zelfcontrole, ga niet in discussie Eerst aandacht voor de emotie, kort meeverten. Laat de inwoner uitpraten <p>Leg uit waarom er zo gewerkt wordt</p>	<p>OMBUIGEN</p> <ul style="list-style-type: none"> Zelfcontrole, ga niet in discussie Eerst aandacht voor de emotie, laat de inwoner uitpraten Leg dan uit waarom er zo gewerkt wordt Geef aan wat (on)mogelijkheden zijn <p>Rond af</p>	<p>GRENS STELLEN</p> <p>Situatie veilig? Benoem het gedrag Geef aan dat dit niet geaccepteerd wordt Stopt het gedrag? Zet de werkzaamheden voort Situatie onveilig of stopt het gedrag niet? Vergroot de afstand</p>	<p>GRENS STELLEN EN EINDE GESPREK</p> <ul style="list-style-type: none"> Zelfcontrole, ga niet in discussie Schat in of de situatie veilig is Benoem het gedrag Geef aan dat dit niet geaccepteerd wordt Vergroot de afstand Beëindig het gesprek Verlaat je werkplek Gebruik de agressie- alarmknop <p>Denk aan je veiligheid!</p>	<p>EIGEN VEILIGHEID EERST!</p> <ul style="list-style-type: none"> Verlaat je werkplek <p>Gebruik de agressie- alarmknop</p>

4. Wat verstaan we onder agressie?

Onder agressie wordt verstaan: Voorvallen waarbij een werknemer psychisch (geestelijk) of fysiek (lichamelijk) wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

Omdat agressie helaas niet alleen op je werk kan voorkomen maar overal in de maatschappij, én omdat agressie vele vormen kan aannemen, hanteren wij liever een ruimere definitie van het begrip agressie:

Agressie is alle communicatie en al het gedrag van een ander (of anderen) dat jou een onaangenaam gevoel geeft.

4.1 De norm: Emotie mag, agressie wordt niet geaccepteerd

Binnen de gemeente zijn concrete afspraken gemaakt over wat de norm is over ongewenst gedrag (emotie mag, agressie niet). Deze afspraken zijn voor iedereen hetzelfde.

4.2 Normoverschrijdend gedrag

We spreken van normoverschrijdend gedrag wanneer gedrag van een inwoner gericht is op de medewerker door druk te zetten, te beledigen of te bedreigen uit frustratie of om een doel te bereiken. Met dit gedrag gaat de inwoner de grens over. Vormen van normoverschrijdend gedrag kunnen zijn (non-)verbale agressie, persoonlijke bedreiging of fysiek geweld.

Ten aanzien van (non-)verbale agressie geldt dat een gesprek alleen wordt voortgezet als de inwoner stopt met dit gedrag. Vanaf het moment dat het gedrag van de inwoner persoonlijk gericht is op de medewerker, treedt het agressieprotocol in werking. Dat betekent voor iedere medewerker dat hij/zij zich houdt aan de afspraken die in de organisatie zijn gemaakt, ook al heeft de betreffende medewerker zich niet bang of bedreigd gevoeld. De individuele medewerker bepaalt niet waar de grens ligt, de grens is gezamenlijk bepaald. In geval van persoonlijke bedreiging en/of fysiek geweld wordt het gesprek direct gestaakt en volgen altijd passende maatregelen.

4.3 Agressie voorkomen

Het startpunt van beleid voor de aanpak van agressie is de kwaliteit van de publieke dienstverlening. Die wordt bepaald door de manier waarop het dienstverleningsproces is ingericht. Goede dienstverlening is efficiënt en effectief georganiseerd, en wordt gekenmerkt door deskundige en professionele bejegening door medewerkers en leidinggevendenden. Een servicecode en gedragsregels voor ambtenaren en bestuurders geven duidelijkheid over de verwachtingen die de inwoner mag hebben van de ambtenaar en de gemeente.

4.4 Agressie aanpakken

Soms kunnen incidenten van agressie snel escaleren. Daarom is het handig om bij normoverschrijdend gedrag niet af te wachten, maar juist vlot in te grijpen. Het is daarbij belangrijk om te kijken *waarom* iemand zich agressief gedraagt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het FRI-model.

4.5 Jouw eigen reactie, spanning en emotie

Als je plots wordt geconfronteerd met agressie is het heel natuurlijk dat dit spanning of een emotionele reactie bij jou veroorzaakt.

4.6 Drie vormen van agressie, het FRI-model

Het FRI-model maakt onderscheid tussen drie verschillende vormen van agressie, opgesplitst naar hun oorzaak: Frustratie-agressie, instrumentele (=manipulatieve) agressie en ongerichte- ofwel willekeurige agressie.

1. Frustratie-Agressie

Wanneer agressief gedrag veroorzaakt wordt door boosheid of frustratie, spreken we van frustratie agressie. Bij frustratie agressie is er sprake van een externe aanleiding, een uitlokkende gebeurtenis. Die gebeurtenis roept negatieve gevoelens op, waardoor het lichaam reageert met een stressreactie, een impuls. Gelukkig lukt het meestal om deze impuls te beheersen en houden mensen zichzelf onder controle. Wanneer dit niet lukt, kan de frustratie zich gaan uiten als agressie.

Kenmerken van frustratie-agressie

1. De emotie komt voort door gebeurtenissen uit het verleden
2. Het gedrag/de emotie is oprecht
3. De emotie loopt steeds verder op
4. De emotie is op zich begrijpbaar, maar de uiting wordt soms onredelijk
5. De emotie is gericht tegen 'iedereen'

Aanpak van frustratie-agressie

Hoewel je emotioneel gedrag niet kunt voorkomen, kun je er wel professioneel en op de juiste manier mee omgaan. Bedenk je daarbij dat de geëmotioneerde mens vanuit zijn of haar perspectief gelijk heeft. Uiteraard is het gelijk van deze mensen niet altijd hetzelfde als jouw gelijk, of hét gelijk. Probeer een discussie te vermijden, maar geef hem of haar niet zonder meer gelijk.

1. Gedrag/emotie concreet benoemen
2. Jouw gevoel of reactie daarop
3. Stille..... Zo nodig stap herhalen (totaal maximaal 3x)
4. Dan pas de inhoud!
5. Indien dit niet voldoende werkt: hulp inschakelen

√ **TIP: Bij frustratieagressie toon je begrip voor de emotie van de inwoners, maar laat de persoon liever niet te lang 'uitrazen'.**

Tips bij de aanpak van frustratie agressie

1. Reguleer je spanning door middel van je ademhaling
2. Pas op met 'de regels', maar vermijd de discussie
3. Neem verantwoordelijkheid en neem de persoon serieus
4. Blijf professioneel en objectief. Pas op met de persoon op zijn of haar nummer te zetten

2. Instrumentele (ook wel manipulatieve) agressie

Wanneer agressie bewust wordt ingezet om een doel te bereiken, spreken we van

instrumentele agressie. Sommige mensen weten dat met het inboezemen van angst veel te bereiken valt en gebruiken deze kennis om hun zin te krijgen. Middelen als manipuleren, chanteren, bedreigen, slijmen en beledigen worden ingezet om jou een oncomfortabel gevoel te bezorgen.

Kenmerken van instrumentele agressie

1. Het gedrag is onvoorspelbaar
2. Het gedrag is niet oprecht maar gespeeld
3. Emoties worden ingezet als drukmiddel
4. De emotie is specifiek tegen jou gericht

Aanpak van instrumentele agressie

1. Niet direct gaan (ver)oordelen (Dus niet: "Daar ben ik niet van gediend")
2. Benoem het gedrag objectief en concreet
3. Geef aan wat de norm is
4. Geef de persoon een duidelijke keuze: Gedrag aanpassen of consequentie
5. Wacht af wat de reactie is...
6. Eventueel herhalen. Maximaal 3x
7. Geen verbetering? Consequentie uitvoeren!
8. Indien nodig op tijd hulp invoeren

Voorbeelden consequenties: het gesprek beëindigen, de dienstverlening stoppen, de veroorzaker uit het pand (laten) zetten. Geef daarna altijd wel ruimte voor excuses en voortzetting van de dienstverlening.

✓ **TIP: Instrumenteel agressieve mensen hebben (zeer) snel een grens nodig!**

Tips bij de aanpak van instrumentele agressie

1. Reguleer je spanning door middel van je ademhaling
2. Ga niet tegen een agressief manipulatief persoon in, maar benoem het ongewenste gedrag.

3. Zeg dat je graag wilt praten en luisteren, maar dat hij of zij zich dan anders zal moeten gedragen
4. Laat je nooit verleiden tot agressief gedrag. Blijf zelf kalm
5. Luister naar wat hij of zij te zeggen heeft
6. Reageer vriendelijk maar kordaat
7. Beëindig het gesprek als de hij of zij agressief blijft
8. Schat de risico's in. Vraag op tijd om hulp

3. Ongerichte- of willekeurige agressie

Ongerichte- of willekeurige agressie is agressie die voortkomt uit ziektebeeld, medicijn- of (vaak meervoudig) drugs gebruik. Ondanks dat je het probeert kun je met deze mensen geen contact maken omdat zij compleet 'van de wereld' zijn. Zij zijn te herkennen aan het feit dat het maken oogcontact niet mogelijk is. Als je geen contact kunt maken met een persoon, dan kun je ook niet inschatten welk potentieel gevaar hij/zij vormt. Let bij dit soort personen extra op je veiligheid.

√ **TIP: Bij willekeurige agressie let je direct op je veiligheid en schakel je veel sneller hulp in.**

5. Bijzondere situaties (overval, huis- bedrijfsbezoek, agressie op straat)

5.1 Gewapende Overval

Bij een gewapende overval druk je -indien mogelijk- de overval-knop in of trap je op het overval-pedaal onder de balie. De melding gaat via een externe meldkamer naar de politie. Ook de beveiliging wordt telefonisch op de hoogte gebracht.

√ **Bij een gewapende overval doe je exact wat er je gezegd wordt, zonder tegen te spreken. Niets meer, niets minder.**

Tijdens een gewapende overval lopen de spanning en emoties hoog op. Zowel bij jou als bij de overvallers. Voorkom alles wat deze spanning nog verder verhoogt. Wees meegaand. Maak geen onverwachte bewegingen of 'dappere' opmerkingen. Doe wat je wordt gevraagd, punt.

Probeer wel je ogen en oren goed open te houden. Let daarbij ook op details. Wat voor kleding dragen de overvallers? Welke taal spreken ze? Met een accent? Zijn er specifieke uiterlijke kenmerken zoals tattoos? Zodra er politie aanwezig is nemen zij de regie over. Doe dan wat je wordt gevraagd.

5.2 Inkomende dreiging

In deze situatie is er sprake van een dreiging met een dusdanige impact dat er geen garantie gegeven kan worden voor de veiligheid van medewerkers en bezoekers en/of waarbij de dienstverlening naar de klant/inwoner in gevaar komt.

1. De medewerker die de dreiging ontvangt vraagt aan de melder (indien mogelijk) naar de identiteit en naar details (wanneer, hoe, waar, etc) en waarschuwt de veiligheidsfunctionaris (0181-343325). Bij acuut gevaar is het eenieder verplicht om direct 112 te bellen in het belang van de veiligheid voor zichzelf en de ander.
2. De veiligheidsfunctionaris stelt na inschatting van de situatie de strategie vast om de situatie beheersbaar te maken. Uitgangspunt is dat op elke dreiging wordt geacteerd.
3. De veiligheidsfunctionaris belt altijd 112 (voor zover nog niet gedaan) en overlegt met politie en alarmeert het interventieteam
 - De veiligheidsfunctionaris heeft de bevoegdheid om deurcontrole te laten

uitvoeren, waarbij iedere bezoeker wordt gevraagd om het tonen van een identiteitsbewijs

- De veiligheidsfunctionaris heeft de bevoegdheid om de deuren te laten sluiten. Hierbij wordt iedere bezoeker gevraagd om naar huis te gaan. Op de voordeur wordt een poster opgehangen met de mededeling dat het gemeentehuis voor enige tijd gesloten is.
 - De veiligheidsfunctionaris kan iedere collega aanwijzen om hem of haar direct te ondersteunen
4. De veiligheidsfunctionaris informeert directie, afdelingsmanagers en communicatie. Indien nodig wordt opgeschaald naar het crisisteam.
 5. De afdelingsmanagers informeren medewerkers. Indien nodig wordt het pand ontruimd d.m.v. een slow-whoop signaal met behulp van de BHV- organisatie.

5.3 Agressie bij huis- of bedrijfsbezoek

Wanneer je van plan bent om een huis- of bedrijfsbezoek te doen, registreer dan centraal (bijvoorbeeld in een whatsappgroep) binnen het team wanneer en bij wie het bezoek zal plaatsvinden en wanneer je weer terug verwacht kan worden. Bel een collega wanneer je bijv. naar binnen gaat en spreek af dat deze je na een paar minuten even opbelt ter verificatie en bel ook wanneer je de locatie verlaat. Wanneer iemand niet op de afgesproken tijd terug is, zal vanuit de organisatie met de medewerker contact worden opgenomen. Dit zal bewaakt worden door het betreffende team.

Het is aan jou om in te schatten of het bezoek risicovol is. Kijk vooraf of er meer informatie te vinden is over de cliënt of klant, bijvoorbeeld in een dossier. Raadpleeg bij twijfel je leidinggevende. Als een cliënt of klant eerder agressief gedrag heeft vertoont dan vindt een gesprek op het gemeentehuis plaats. Wanneer er toch huisbezoek nodig is, schakel dan de BOA's in of de wijkagent om samen de woning te betreden.

√ Agressierisico? Hou het gesprek op het stadhuis en neem passende maatregelen (informeer de veiligheidsfunctionaris). Lukt dat niet, ga niet alleen en neem een collega mee.

Bij dreigende agressie, ook van verbale aard, onmiddellijk het gesprek beëindigen en het bedrijf of de woning verlaten. Indien dit niet mogelijk is volg dan het stappenplan in hoofdstuk 2. Bespreek het incident met je leidinggevende waarna gepaste maatregelen

worden getroffen.

5.4 Agressie op straat

Geef zoveel mogelijk aan waar je werkzaamheden op straat gaat verrichten. Bel met een collega wanneer je ergens bent en je mogelijk moeilijkheden verwacht en spreek af dat deze je na een paar minuten even opbelt ter verificatie en bel ook wanneer je de locatie verlaat. Als tijdens de uitvoering van de werkzaamheden problemen verwacht worden, dient vooraf de politie te worden verzocht stand-by te zijn of kan worden verzocht om bijstand door de politie.

5.5 Bedreiging buiten of buiten kantoortijden

Wanneer bekend is of het vermoeden bestaat dat je na kantoortijd wordt opgewacht meldt dit dan bij je direct leidinggevende zodat in overleg gezamenlijk het pand verlaten kan worden. Meld dit ook bij de politie via 112.

5.6 Digitale agressie

Voorvallen van digitale agressie vragen om adequate afhandeling. Hierbij werken we volgens de onderstaande uitgangspunten:

1. Reageer niet direct, maar voer eerst overleg over de juiste afhandeling. Concreet betekent dit dat de betrokken medewerker en leidinggevende in contact treden met de functionaris die het sociale mediaverkeer binnen de gemeente monitort (team communicatie). Gezamenlijk wordt de casus bekeken en op basis hiervan wordt een keuze gemaakt voor een reactie, die aansluit bij het sanctiebeleid van de organisatie.
2. De medewerker reageert niet zelf; de reactie gebeurt namens de organisatie. Daarbij wordt zo mogelijk een ander kanaal gekozen dan waarop de agressie is geuit. Door het op deze manier isoleren van het incident wordt olievlekwerking voorkomen.
3. Haal de afzender (voor zover deze bekend is) uit de anonimiteit door deze uit te nodigen/op te roepen voor een incidentgesprek. Evenals bij uitingen van agressie die via andere kanalen de gemeente binnen komen, wordt de betrokkene in dit gesprek aangesproken op zijn/haar gedrag, worden afspraken voor de toekomst gemaakt en kan ook naar de ontstaansbeleving van de burger gekeken worden, zodat de gemeentelijke organisatie ook een evt. eigen aandeel kan onderzoeken (wederkerigheid in en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het contact tussen burger en overheid).
4. Als er door de afzender onjuiste informatie wordt verspreid, kan dat evt. gecorrigeerd worden, door als reactie op het bericht op hetzelfde platform de juiste informatie op een Handlingsinstructie digitale agressie 3 zakelijke manier te delen. In een incidentgesprek kan de burger gesommeerd worden te stoppen met het verspreiden van 'fake news'.
5. Als via een sociale media platform een klacht tegen de gemeente wordt geuit, ga dan met de burger in gesprek over de klacht en probeer een oplossing te vinden. Als de klacht gepaard gaat met agressieve uitingen, dan wordt de burger hierop aangesproken en worden afspraken gemaakt over de communicatie in het vervolg.
6. Werk aan dossiervorming: verzamel accountgegevens, bewaar het bericht (bv. Door het maken van schermafdrucken met datum- en tijdvermelding) en alle andere relevante berichten die eerder of later geplaatst zijn. Kopieer de data en sla de data in een eigen document of systeem op. Evt. kunnen de op deze manier bewaarde gegevens als bijlage worden toegevoegd aan de GIR melding.
7. Doe van een strafbaar feit altijd aangifte bij de politie. Uitingen die face-to-face, via e-mail of per brief strafbaar zijn, zijn dat ook via online kanalen.

8. Voor het snel stoppen van online beledigingen en bedreigingen kan een kort geding worden aangespannen tegen de afzender. Een kort geding is niet mogelijk als de dader niet bekend is. In dat geval:
- Vraag, als aangifte is gedaan, de politie om te helpen bij het opsporen van de afzender
 - Vraag de provider of host van het platform waarop de agressie is geuit om de gegevens van de afzender door te geven
 - Als de provider of host dat niet wil, dan is het mogelijk een kort geding aan te spannen om hen aan dit verzoek te laten voldoen

6. Hulp inschakelen tijdens een agressie-incident

6.1 Wanneer hulp inschakelen

Zodra er geen sprake meer is van wederzijds respect kun je eigenlijk geen goed gesprek meer voeren. Dan wordt het tijd om hulp in te schakelen. Is er slechts sprake van ordeverstoring, vervelend of irritant gedrag dan kun je een collega vragen om even bij te springen. We noemen dit collegiale hulp. Blijft het gedrag -ondanks je poging tot bijsturen- aanwezig, of wordt de persoon persoonlijk in zijn beledigingen of bedreigingen, roep dan hulp in via de agressie-alarmknop.

√ **TIP: Bij fysieke agressie roep je altijd hulp in. (Al is het alleen al om juridisch sterker te staan.)**

1. Hoe hulp inschakelen KCC

Onder het werkblad van het KCC zijn agressie-alarmknoppen bevestigd. Door het indrukken van zo'n knop wordt het interventieteam d.m.v. een tekstbericht gewaarschuwd. Het interventieteam waarschuwt de teammanager KCC. Het interventieteam komt polshoogte nemen van de situatie. Zij schatten in wat te doen:

- Het gesprek overnemen om de klant te kalmeren (uitsluitend bij misverstanden)
- Het gesprek beëindigen en de klant indien nodig sommeren het pand te verlaten
- De politie in te schakelen

Indien/zodra er politie aanwezig is nemen zij de regie over. Doe dan wat je wordt gevraagd.

2. Burgerzaken

De agressie-alarmknop bevindt zich bij het team Burgerzaken onder de bergruimte van de balie. Door het indrukken van zo'n knop wordt het interventieteam d.m.v. een tekstbericht gewaarschuwd. Het interventieteam waarschuwt de teammanager Burgerzaken per telefoon. Zij komen om de situatie in te schatten en ondernemen actie zoals hierboven beschreven.

3. Spreekkamers centrale hal gemeentehuis Hellevoetsluis

De spreekkamers in de hal van het gemeentehuis in Hellevoetsluis zijn voorzien van agressie-alarmknoppen. Door het indrukken van zo'n knop wordt het interventieteam d.m.v. een tekstbericht gewaarschuwd.

4. Buitenlocaties/op straat/bij klantbezoek

Bel het alarmnummer 112. Vertel wie je bent waar je bent.

5. Tips bij het inschakelen van hulp

- Wees bijtijds met het vragen om hulp. Escalatie kan zeer snel gaan.
- Iedere medewerker is gerechtigd om agressieve personen de deur te wijzen, daar is geen toestemming van hogeraf voor nodig.
- Iedere medewerker is gerechtigd om bedreigingen of fysieke agressie direct de politie in te schakelen.

7. Melden en aangifte van een incident

Behalve voor jezelf, is het ook belangrijk voor je team om een agressie-incident te melden. Want niet melden staat gelijk met het accepteren van ongewenst gedrag. Je zet de kraan open voor meer incidenten. Daar wordt niemand vrolijk van. Niet melden betekent ook dat niemand iets kan leren van wat is voorgevallen. En als je wilt dat er constructief iets verandert, realiseer je dan dat goed beleid pas echt tot stand kan komen als iedereen goed op de hoogte is van de feitelijke problematiek op de werkvloer en incidenten goed geanalyseerd worden.

7.1 Procedure voor melden en registreren

1. GIR

Van alle incidenten van agressie wordt een melding gemaakt. Dit gebeurt door het invullen van een GIR-melding. Het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) is een specifiek voor gemeenten ontwikkeld agressie- en (bijna) ongevallenregistratiesysteem. Dit formulier is te vinden op intranet. Bij alle incidenten waarbij de agressie-alarmknop of de overval-knop of -pedaal is ingedrukt worden het betreffende afdelingsmanager en de veiligheidsfunctionaris geïnformeerd. Incidentmeldingen worden verzameld door de veiligheidsfunctionaris. Deze analyseert de incidenten, doet verbetervoorstellen en koppelt de meldingen en zijn aanbevelingen eens per (half) jaar terug naar de teams en directie.

2. Intern bespreken

Ernstige incidenten worden altijd binnen enkele dagen met het team besproken. Leidraad bij het gesprek is: 'wat kunnen we hier van leren', 'op welke punten moeten we het gevoerde beleid verbeteren', en 'welke – aanvullende – preventieve maatregelen zijn gewenst'. Het incident dossier wordt pas afgesloten, nadat deze zaken met het team zijn besproken. Er zijn wel een paar belangrijke zaken waarop je moet letten als je aan zo'n teamgesprek begint. Het team moet op de eerste plaats voldoende veilig voelen voor medewerkers om over hun ervaringen te kunnen praten. Controleer dat vooraf. Het doel moet zijn: 'wat

kunnen we er van leren'. Bespreek het incident en niet het optreden van je collega. Als je een concreet incident gaat bespreken, informeer dan eerst ook het slachtoffer over je plannen. Vraag of hij met de teambespreking kan instemmen, vraag of hij bij het gesprek aanwezig wil zijn en eventueel wat zijn aandeel in het gesprek kan zijn.

3. Arbeidsinspectie

Een werkgever is verplicht om bij ernstige incidenten de Arbeidsinspectie in te schakelen, uiterlijk binnen 24 uur na een incident. Er is sprake van een ernstig incident als:

- De medewerker aan de gevolgen overlijdt;
- De medewerker ernstige lichamelijke of geestelijk letsel oploopt;
- De medewerker in een ziekenhuis moet worden opgenomen;
- De medewerker blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hierover).

4. Aangifte

Er wordt altijd aangifte gedaan bij de politie (binnen 48 uur na het incident) bij bedreigingen met ernstig geweld of de dood, vernielingen en/of fysieke agressie.

Uitgangspunten aangifte

Gemeente Voorne aan Zee doet als organisatie aangifte en stimuleert dat het slachtoffer zelf aangifte doet en ondersteunt hem/haar hierbij. De afdelingsmanager verzorgt de aangifte vanuit de gemeente (zie de onderstaande tips). De gemeente Voorne aan Zee neemt de verantwoordelijkheid voor de gevolgen van de agressie door aangifte te faciliteren (in tijd en moeite) en te ondersteunen (bijvoorbeeld met kennis en aanwezigheid) dan wel door als werkgever namens de gemeente Voorne aan Zee de aangifte zelf te doen.

Wanneer en hoe?

In politietermen moet een incident aangiftewaardig zijn. Dat wil zeggen dat er sprake moet zijn van een overtreding van de wet (wetboek van strafrecht). Of het incident aangiftewaardig stemt de direct leidinggevende van de medewerker af met de juridisch adviseur van het team Juridische zaken. Bij twijfel kan contact opgenomen worden met de wijkagent. Het telefoonnummer is 0900 - 8844.

Binnen 24 uur na het voorval wordt een afspraak op het politiebureau (0900-8844) gemaakt. Als er geen aangifte wordt gedaan, wordt wel contact met de politie opgenomen met het

verzoek het voorval als melding op te nemen. Een dergelijke melding is van belang bij eventuele recidive (herhaling van gedrag).

Landelijke afspraken

Voor medewerkers die werkzaam zijn in een publieke functie zijn specifieke afspraken gemaakt (ELA: Eenduidige landelijke afspraken):

- De politie reageert altijd bij verzoeken om assistentie in het geval van agressie en geweldszaken tegen medewerkers met een publieke taak;
- Er is een hoge prioriteit bij politie en openbaar Ministerie voor opsporing en vervolging van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak
- Aandacht voor kwaliteit van het onderzoek en proces-verbaal
- Er wordt zoveel mogelijk Lik-op-stukbeleid toegepast, (super)snelrecht of aanhouden en aanreiken (dagvaarding)
- De politie kent aan de in de aangifte de code **VPT** (veilige publieke taak) toe. Het is essentieel om hier tijdens de aangifte aandacht aan te besteden.

Tips bij aangifte:

1. Verzamel voor de aangifte alvast zoveel mogelijk feiten die de politie voor de aangifte nodig heeft, de 7-w's van het incident: Wie?, Wat?, Waar?, Waarmee?, op welke Wijze?, Wanneer?, Waarom?. Hoe heb je kennis van het incident gekregen (bijv. gehoord van, zelf ondervonden of zelf gezien)
2. Verzamel beeldmateriaal, e-mails etc. en stel sporenmateriaal veilig door die af te bakenen.
3. Zorg dat de politie in de aangifte de **code VPT** opneemt met de beschrijving geweld medewerker publieke sector. **Vraag om een aangifte onder nummer.**
4. Laat in de aangifte altijd het werkadres opnemen en niet je privéadres. Dat onderstreept dat je als werknemer vanwege je functie aangifte doet en niet als privépersoon. Je naam, achternaam en geboortedatum komen in het proces-verbaal van aangifte terecht, je privéadres niet.
5. Zeg bij aangifte expliciet dat je niet wilt dat je privéadres in de aangifte staat. Laat dat opnemen in het proces-verbaal van aangifte, want de politiesystemen linken het Burger Service Nummer (BSN) vrij gemakkelijk aan de gemeentelijke basisadministratie. Dat wil je voorkomen.
6. Zeg erbij dat je tijdens het uitoefenen van je functie bent bedreigd/mishandeld of dat

dit vanwege je werk is gebeurd. En dat je daarom aangifte doet.

7. Je hoeft geen privé telefoonnummer te geven. Regel dan wel dat je via het werk makkelijk bereikbaar bent voor de politie, voor het geval ze nadere vragen hebben.
8. Als medewerker van de gemeente kun je op afspraak aangifte doen. Vraag dit eventueel aan de politieagent ter plaatse of bel 0900-8844. Noem het adres en de datum waarop het incident heeft plaatsgevonden en vraag om een afspraak voor het doen van aangifte.
9. Zorg dat bewijsmateriaal niet verloren gaat. Handel snel en betrek getuigen bij de aangifte.
10. Benut de ondersteuning van je werkgever en Slachtofferhulp: ook bij schadeverhaal. Uitgangspunt is dat degene die de schade lijdt, die ook vordert. Het kan zo zijn dat zowel jij als je werkgever schade vorderen.

Melden

Op het moment dat blijkt dat het incident niet aangiftewaardig is wordt er wel melding naar de politie gedaan van het feit dat er een incident heeft plaatsgevonden. Een melding leidt in beginsel niet tot een politieonderzoek en strafrechtelijke vervolging van de veroorzaker. Een melding kan ook anoniem worden gedaan. Informatie uit de melding kan wel worden gebruikt ten behoeve van landelijke geweldcijfers en dossieropbouw. Dit kan belangrijk zijn als er bijvoorbeeld meer aangiften of meldingen zijn tegen dezelfde veroorzaker.

8. Nazorg

8.1 Professionele nazorg en opvang

Elke werknemer die betrokken is geweest bij een meldingswaardig incident van agressie heeft de mogelijkheid om een gesprek aan te gaan met een professional. Hiervoor zijn meerdere professionals beschikbaar:

Professional	Rol	Hoe te bereiken
Trauma opvang (ook voor groepen)	Groepsgesprekken + individuele nazorg	https://www.gimd.nl
De bedrijfsmaatschappelijkwerker	Individuele nazorg	Zie Intranet
De bedrijfsarts	Individuele nazorg	Zie Intranet
Slachtofferhulp	Individuele nazorg	Wordt aangeboden door de politie of www.slachtofferhulp.nl

Bij een ernstig incident wordt op **dezelfde dag** nazorg verleend.

8.2 Je rol als collega

Direct na een incident kun je helpen door:

- Te kijken of medische hulp noodzakelijk is;
- Te zorgen dat de leidinggevende op de hoogte wordt gebracht;
- Met een paar troostende woorden of een arm om de schouder.

Geef erkenning

Belangrijk is om erkenning te geven voor datgene wat iemand heeft meegemaakt. Ongeacht of het een meer of minder ernstige gebeurtenis is, de getroffene heeft er last van. Vermijd daarom sensatie en flauwe grappen. Toon belangstelling en begrip en geef serieuze aandacht, ook in de weken en maanden erna. Geef mensen ook de gelegenheid en ruimte om uit zichzelf het verhaal te vertellen.

Geef alleen juiste informatie

Collega's die er niet bij zijn geweest, zijn niet altijd van alle details van het incident op de hoogte. Soms kunnen ze aan derden (andere collega's of externen) verkeerde informatie geven over wat er gebeurd is, hoe het gebeurd is. Dit kan veel ergernis opleveren bij de slachtoffers. Het is van belang dat collega's alleen vertellen wat er feitelijk gebeurd is. Als ze

dat niet weten, moeten ze niet tegen derden gaan gissen, zodat er onjuiste verhalen in de wereld komen.

Help met het zoeken naar afleiding

Stimuleer iemand om zich weer voor dingen te interesseren en plannen te maken voor de toekomst. Het helpt als de normale gang van zaken thuis en op het werk weer snel wordt hersteld.

Bied praktische hulp als de ander dat nodig heeft

Hulp bieden hoeft niet alleen maar luisteren in te houden. Vaak hebben getroffen ook behoeften aan praktische steun, geef een collega bijvoorbeeld een lift naar het werk.

Bewaak eigen grenzen

Bespreek actief met de ander wat hij of zij nodig heeft en daarin van u verwacht. Geef hierbij aan wat u kunt betekenen en waar uw grenzen liggen. Zo voorkomt u misverstanden.

Signaleer afwijkend gedrag

Na een ingrijpende gebeurtenis kan het zijn dat een collega zich anders gedraagt. Bespreek dit met de collega. Maar wees alert dat u dit in geen geval op een beschuldigende toon doet. Wees veilig voor uw collega.

8.3 De rol van de leidinggevende

Na een incident moet je als leidinggevende een medewerker ondersteunen door (samen):

- te kijken of medische of psychische hulp (nazorg) nodig is
- te kijken of (mantel)zorg moet worden georganiseerd
- te kijken of direct verlof noodzakelijk is
- te kijken of vervangend werk nodig is (andere taken, in de luwte werken etc)
- te monitoren hoe ook op het op langere termijn met de betrokkene gaat
- te kijken of aanvullende ondersteuning wellicht noodzakelijk is.

Als leidinggevende heb je ook een belangrijke rol met betrekking tot de nazorg en afhandeling van een incident. Zie hiervoor bijlage 2.

8.4 De rol van de Gemeente/het management

Het is van belang dat de werkwijze vanuit het management na een agressie-incident goed zijn vastgelegd. Dit verhoogt de voorspelbaarheid en het vertrouwen van de medewerkers in een goede, eerlijke afloop. Ook is het belangrijk dat de reactie op het incident vanuit de gemeente wordt afgestemd op de ernst van dat incident, en dat er hoor en wederhoor wordt toegepast. Het is de taak van het management zorg te dragen voor voldoende ondersteuning voor medewerkers die betrokken zijn geraakt bij een incident met agressie. Daarnaast is het de taak van het management om te zorgen voor een fysiek- en sociaal veilige werkomgeving.

√ ***TIP: Vermeden moet worden dat de medewerker het gevoel krijgt dat er na een incident “toch wel partij gekozen wordt voor de inwoner”.***

9. Sancties

De afdelingsmanagers zijn verantwoordelijk voor het opleggen van een sanctie of maatregel. In de praktijk zijn zij immers verantwoordelijk voor de dienstverlening en daarom moeten zij een dergelijke beslissing kunnen nemen. Een team moet goede afspraken maken over het opleggen van sancties en maatregelen.

√ **TIP: Het is voor het gezag van medewerkers niet goed als een leidinggevende besluit geen sanctie of maatregel op te leggen als de medewerker deze al heeft aangekondigd.**

Op elk incident met een bekende veroorzaker volgt een schriftelijke reactie van de gemeente, meestal in de vorm van een brief. De afdelingsmanager is verantwoordelijk voor het opleggen van een sanctie of maatregel.

Een basale sanctie of maatregel zoals het tijdelijk (op dat moment) stoppen van de dienstverlening kunnen medewerkers direct zelf opleggen.

9.1 Algemene richtlijnen m.b.t. sancties en maatregelen

De inwoner en de gemeente zijn wederzijds verantwoordelijk en ook wederzijds afhankelijk. Vandaar dat het beleid van sancties en maatregelen er op moet zijn gericht om -uiteindelijk- de relatie met de inwoner te herstellen of in ieder geval te normaliseren.

√ **Naast het stoppen van het agressieve gedrag, registratie en het verwijderen van de agressor, is het essentieel dat er binnen 48 uur een reactie volgt naar de veroorzaker.**

De sanctie komt tot stand in overleg met de betrokken teams. Belangrijk hierbij is dat de sanctie proportioneel is, zowel in maatregel als in duur van de oplegging. Ook moeten er goede afspraken worden gemaakt over de verdere dienstverlening richting de veroorzaker. Niet alleen tijdens de looptijd van de sanctie, maar ook daarna. Uiterlijk een maand voorafgaande aan het aflopen van de sanctie wordt de situatie opnieuw bekeken. Er wordt afgewogen of de sanctie verlengd moet worden of beëindigd. Wanneer de sanctie eindigt wordt afgestemd met de betrokken teams hoe de dienstverlening in het vervolg plaatsvindt. Hierbij zal in de meeste gevallen maatwerk worden toegepast.

Iedere sanctie of maatregel moet schriftelijk worden uitgevaardigd en ten minste bevatten:

- Een objectieve en heldere beschrijving van het normoverschrijdend gedrag
- Een duidelijke beschrijving van welke norm of normen is/zijn overschreden
- Welke sanctie of maatregel precies wordt ondernomen
- Hoe lang/tot wanneer de sanctie of maatregel duurt
- Hoe bezwaar tegen de sanctie of uitleg over het incident kan worden kenbaar gemaakt (wederhoor)
- Hoe verdere dienstverlening van de gemeente plaatsvindt (bv alleen schriftelijk, vooraf afspraak maken, etc) Voorbeelden van de brieven zijn opgenomen in de bijlagen.

9.2 Waarschuwing en of ordegesprek

Sommige incidenten zijn weliswaar niet acceptabel, maar zijn ook weer niet zó erg dat er een straf op moet volgen. In dat geval kan een waarschuwing worden gegeven. Deze waarschuwing wordt gegeven in de vorm van een ordegesprek, waarbij de afdelingsmanager in gesprek gaat met de agressor. De gemeente wordt dan altijd door minimaal twee personen vertegenwoordigd. Stuur na het gesprek een bevestiging (per aangetekende brief) naar de persoon in kwestie. Een afschrift van deze brief gaat tevens naar de Veiligheidsfunctionaris, de Arbo coördinator en naar de betrokken medewerker. Als de betrokken persoon niet reageert op de uitnodiging voor een ordegesprek wordt de waarschuwing alsnog schriftelijk (aangetekend) verstrekt.

9.3 Ontzegging telefonisch verkeer

Bij herhaald of ernstig agressief telefonisch gedrag kan er een tijdelijke aanwijzing worden opgelegd. De inwoner mag dan uitsluitend per email corresponderen. Hiervoor wordt het mailadres gemeente@voorneaanzee.nl gebruikt. In principe is dit verbod van tijdelijke aard, afhankelijk van de ernst en de frequentie van de agressie. Wanneer er ook een pandverbod wordt opgelegd, dan loopt dit meestal synchroon aan elkaar. Wanneer er sprake is van een ontzegging van telefonisch verkeer dient dit goed afgestemd te worden met andere afdelingen met publiekscontacten, zoals Maatschappelijk Beheer en Uitvoering Burgerzaken, de werven, de accommodaties en het KCC. Een afschrift van de brief waarin de ontzegging van telefonisch verkeer is opgenomen gaat tevens naar de Veiligheidsfunctionaris, de Arbo coördinator en naar de betrokken medewerker. Aan het eind van deze termijn wordt de inwoner uitgenodigd voor een 'goedmaak' gesprek. Dit gesprek vindt plaats met de veiligheidsfunctionaris en het betreffende afdelingsmanager. Van dit

gesprek wordt verslag gemaakt en verstuurd naar de veiligheidsfunctionaris, de medewerker en agressor.

9.4 Ontzegging toegang

Bij herhaald agressief gedrag, of bij ernstig agressief gedrag kan de inwoner de toegang tot het gemeentehuis worden ontzegd. Deze ontzegging betreft dan in principe alle diensten van de gemeente. De toegang ontzegging kan bepaald worden voor een tijdelijke periode (3 maanden, 6 maanden of 12 maanden of maximaal 24 maanden), afhankelijk van de ernst en de frequentie van het gedrag. Wel heeft de inwoner recht op wettelijke dienstverlening, zoals het verstrekken van een paspoort of het aanvragen van een uitkering. De betreffende inwoner kan dan alleen een schriftelijke verzoek tot een afspraak maken. Aan deze inwoner wordt één contactpersoon aangewezen waarmee gecommuniceerd kan worden. Wanneer er een fysieke afspraak moet plaatsvinden dan wordt het interventieteam op de hoogte gebracht en is of een beveiliging of politie aanwezig. Wanneer er sprake is van een toegangsentzegging dient dit goed afgestemd te worden met andere afdelingen met klantcontacten, zoals Maatschappelijk Beheer en Uitvoering, Woonbedrijf, Burgerzaken en het KCC.

Een afschrift van de brief waarin de toegangsentzegging is opgenomen gaat tevens naar de Veiligheidsfunctionaris, de Arbo coördinator en naar de betrokken medewerker. De toegangsentzegging geldt in eerste instantie voor een periode van drie weken, drie maanden of langer afhankelijk van de ernst en de frequentie van het gedrag.

9.5 Goedmaakgesprek

Aan het eind van deze termijn wordt de agressor uitgenodigd voor een 'goedmaak' gesprek. Dit dient ervoor om de verhoudingen tussen inwoner en gemeente weer te normaliseren. Het gesprek vindt plaats met de afdelingsmanager en de Veiligheidsfunctionaris. Slechts in het geval van de uitdrukkelijke wens vanuit de betrokken medewerker kan deze daar eventueel ook bij zijn.

10. Schade

10.1 Aansprakelijk stellen veroorzaker

De veroorzaker wordt door de gemeente aansprakelijk gesteld voor de door hem aangerichte schade. Uitgangspunt is dat de (bij de gemeente bekende) veroorzaker van het incident rechtstreeks gevraagd worden om de schade te vergoeden. Eventueel kan de schadevergoeding worden meegenomen in de strafzaak.

De medewerker kan in voorkomende gevallen van schade tijdens de uitoefening van zijn functie een verzoek tot vergoeding indienen bij het college van burgemeester en wethouders. De schade wordt direct door de gemeente aan de medewerker vergoed. De vordering wordt overgedragen aan de gemeente.

10.2 Materiële schade

De materiële schade die toegebracht is aan een medewerker wordt, in afwachting van de uitkering van de verzekering en/of het proces tegen de veroorzaker, op voorhand door de gemeente aan de medewerker vergoed.¹

10.3 Lichamelijke schade

Gemeente Voorne aan Zee vergoedt de kosten van geneeskundige behandeling of verzorging². Het eigen risico wordt vergoed tot maximaal de hoogte van het resterende wettelijke minimum eigen risico. Bij arbeidsongeschiktheid in en door de dienst behoudt de medewerker na afloop van de termijn van zes maanden recht op de doorbetaling van zijn volledige salaris³. Bij arbeidsongeschiktheid in en door de dienst wordt door de gemeente een aanvullende uitkering verleend.

10.4 Schade toegebracht aan derden

De gemeente is voor aan derden toegebrachte schade verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid

11. Bijlage 1 Checklist melden en afhandelen Incident

Gereed	NVT	Actie	Wie
Fase 1: Melden			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Incident melden via registratieformulier agressie incidenten in via intranet	LG/MW
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Informeert de burgemeester, gemeentesecretaris, afdelingsmanager, de teammanager, de veiligheidsfunctionaris en Arbo coördinator over het incident. Denk aan rol bgm en Gs bij crisis.	LG/arbo coördinator
Fase 2: Eerste opvang			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Herstellen veiligheidsgevoel betrokken medewerker(s).	LEG
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Medewerker wordt begeleid naar huis, huisarts of ziekenhuis.	LG
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Traumabegeleiding starten bij schokkende gebeurtenissen** Gimd trauma opvang Tijdens kantooruren 088-8008500 's Avonds en in de weekenden 088-8008525	LG/P&O
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nagaan of andere medewerkers aandacht/ondersteuning nodig hebben (getuigen).	LG
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bezetting op de werkvloer regelen.	LG
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Briefing van team en, indien nodig, afdeling waartoe de medewerker behoort.	LG
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Burgemeester/portefeuillehouder en/of gemeentesecretaris neemt contact op met slachtoffer(s)	LG
Fase 3 Nazorg			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Met medewerker(s) bespreken welke nazorg nodig is: • Collegiale opvang • Professionele opvang (bv. bedrijfsarts, psycholoog, etc.) • Traumabegeleiding, indien nog niet ingeschakeld	LG/MW/ P&O
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Raadplegen deskundigen of (extra) nazorg raadzaam is (bv. P&O-adviseur of bedrijfsarts).	LG/P&O
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Organiseren overname van taken medewerker(s).	LG
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nagaan of het noodzakelijk is dat de medewerker (tijdelijk) de profielinstellingen van de sociale media wijzigt, zodat hij niet/minder goed op internet te vinden is.	LG/MW
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Regelen dat medewerker vergoed wordt voor geleden schade (neem contact op met P&O). Eventuele (im)materiële schade van de medewerkers wordt – onder voorwaarden - direct vergoed.	LG/P&O
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Met betrokkenen evalueren of ingezette opvang en nazorg voldoende was.	LG
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Agenderen incident op eerstvolgend werkoverleg.	LG
Fase 4 Aangifte + sanctioneren			

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	In afstemming met juridisch medewerker zorgen dat sanctievoorschriften worden toegepast.	LG/P&O /juridisc he zaken
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Stem de genomen sancties af met de Arbo coördinator en veiligheidsfunctionaris. Schriftelijk (aangetekend) bevestigen). Met andere diensten met publieke contacten afstemmen bij toegangs- en contactbeperking	LG
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Van een strafbaar feit wordt altijd aangifte gedaan. Arbocoördinator/veiligheidsfunctionaris afspraak maken met de politie voor aangifte.	LG/P&O
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Voorbereiden aangifte met medewerker. Arbocoördinator en evt juridische zaken	LG/MW/ O&O
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Afstemmen door wie aangifte wordt gedaan. Dit kan door de medewerker of werkgever. Namens de werkgever kunnen de teammanager / de afdelingsmanager of de gemeentesecretaris aangifte doen.	LG
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bij blijvend letsel, ziekenhuisopname of overlijden het incident binnen 24 uur bij de Inspectie SZW melden. Zie voor meer info www.inspectieszw.nl Binnen en buiten kantooruren 0800-5151	LG/P&O
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	In afstemming met juridisch adviseur zorgen dat dader aansprakelijk gesteld wordt voor (im)materiele schade van medewerker en gemeente.	LG/O& O
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Als er geen aangifte wordt gedaan, wordt wel contact met de politie opgenomen met het verzoek het voorval als melding op te nemen.	LG/arbo coordin ator

12. Bijlage 2 Huisregels

De huisregels in alle gebouwen zijn hetzelfde en staan duidelijk aangegeven op een bord of poster bij de ingang. U kunt ze ook vinden op onze website.

Door betreding van dit gebouw gaat u akkoord met de volgende huisregels:

- We hebben duidelijke huisregels voor een prettige en respectvolle omgeving voor alle medewerkers en bezoekers. Werkt u met ons mee?
- Onze medewerkers doen moeite om behulpzaam te zijn. De gemeente voert echter ook beleid uit. Dit kan betekenen dat het mogelijk is dat aan uw verzoek niet voldaan kan worden.
- Volg aanwijzingen van onze medewerkers op, dit in het belang van een goede orde en veiligheid.
- Als u onverhoopt overlast geeft voor onze medewerkers of andere bezoekers, wordt u verzocht het gebouw te verlaten.
- Het is niet toegestaan kleding te dragen die het gezicht geheel bedekt of zodanig bedekt dat alleen de ogen onbedekt zijn, dan wel onherkenbaar maakt.
- Roken is niet toegestaan in dit gebouw. We vragen u ook vriendelijk om niet in de directe nabijheid van het gebouw te roken.
- Honden zijn in dit gebouw niet toegestaan. Servicehonden en blindengeleidehonden zijn natuurlijk welkom.
- Alle publieke ruimten in dit gebouw zijn beveiligd door cameratoezicht.
- We doen ons best om iedere vraag van een bezoeker de aandacht te geven die deze verdient. Het kan voorkomen dat u soms moet wachten.

Geluidsopnamen:

- Het maken van een geluidsopname is toegestaan, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt de gemeente een alternatief aan;
- U wordt geacht van tevoren duidelijk te maken dat u een geluidsopname wilt maken
- U geeft aan de gemeente een kopie van de opname als deze dat wil (of vice versa)
- U of de gemeente knipt of plakt niet in een geluidsopname, tenzij dat wordt meegedeeld;
- U mag geen geluidsopnamen aan anderen verstrekken of openbaar maken zonder toestemming van de gemeente, en de gemeente mag dit ook niet doen zonder uw toestemming.

Beeldopnamen:

- In de gemeentelijke gebouwen mogen geen beeldopnamen gemaakt worden van individuele medewerkers;
- Als u een beeldopname wilt maken, dan dient u vooraf mondeling of schriftelijk toestemming te vragen;
- De medewerker mag het maken van beeldopnamen weigeren op basis van portretrecht;
- Maakt u toch beeldopnamen in gemeentelijke gebouwen zonder toestemming, dan is dat in gemeentelijke gebouwen strafbaar (artikel 139f Wetboek van Strafrecht);
- De beslissing op het verzoek tot het maken van beeldopnamen wordt vastgelegd
- Als het maken van beeldopnamen is toegestaan, gebeurt dat onder de volgende voorwaarden:
 - o Niet knippen of plakken in de beeldopname;
 - o Niet verstrekken van beeldopnamen aan derden;
 - o Niet openbaar maken zonder toestemming van de andere partij.

Delen van persoonlijke gegevens:

Het is niet toegestaan om persoonsgegevens van individuele medewerkers te verschaffen, te verspreiden of anderszins ter beschikking te stellen (artikel 285d van het Wetboek van Strafrecht).

Bovenstaande geldt voor alle klantcontacten en communicatiekanalen, bijvoorbeeld: telefoon, e-mail, sociale media, tijdens een bezoek aan één van de locaties, of in de regio. Al deze gedragingen worden niet geaccepteerd ook niet bij contacten tussen werknemers van de organisatie en burgers buiten de gemeentelijke locaties. Indien deze gedragingen worden vertoond, wordt u daarop aangesproken en kunt u gesanctioneerd worden. Voorbeelden hiervan zijn dat u niet verder wordt geholpen of dat u de toegang tot het gebouw wordt ontzegd. Door u aangerichte schade wordt op u verhaald. Alle incidenten worden geregistreerd. Het is mogelijk dat de politie wordt ingeschakeld.

13. Bijlage 3 Melding van normoverschrijdend gedrag in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).

In onderstaande tabel staan voorbeelden aangegeven van gedrag dat gemeld moet worden in het GIR.

Non-)verbale agressie	Persoonlijke bedreiging	Fysiek geweld
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Belediging ▪ Vernedering ▪ Aantasting goede naam of eer, zwartmaken, smaad ▪ Treiteren ▪ Discriminatie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie ▪ Bemoedigen/onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen /werkzaamheden ▪ Lokaalvredebreuk ▪ Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poging tot schoppen, slaan, verwonden ▪ Mishandeling, verwonden, schoppen ▪ Aanranding ▪ Beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerp ▪ Wapengebruik ▪ Vernieling

In de meeste gevallen zijn de bovengenoemde vormen van agressie ook aangifte waardig. Zie bijlage 4.

14. Bijlage 4 Overzicht strafbare feiten t.b.v. beoordeling aangifte- waardigheid

Verbaal geweld	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Bedreigen (of dreigbrief)	Ja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bij dreiging met: ▪ openlijk geweld (geweld in de openbaarheid door twee personen of meer); ▪ enig misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen en/of goederen of de verlening van diensten in gevaar kan komen; ▪ verkrachting; ▪ feitelijke aanranding van de eerbaarheid; ▪ enig misdrijf tegen het leven gericht; ▪ gijzeling; ▪ zware mishandeling; ▪ brandstichting; terrorisme.	Art 285 sr (bedreiging)
Beledigen	ja	Bij belediging: <ul style="list-style-type: none"> • openbaar mondeling; • in geschrift/afbeelding; • in tegenwoordigheid van het slachtoffer mondeling of door feitelijkheden.	Art 266/267 sr (belediging)
Schelden / schreeuwen	Onder omstandigheden	Als het een belediging of bedreiging betreft	Art 266, 267 en 285 sr
Vernederen	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Artikelen 266, 267 Sr
Treiteren / pesten	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft of	Artikelen 266, 267 Sr

	eden	als het gedrag stalking-achtige vormen aanneemt: <ul style="list-style-type: none"> • gericht op de persoon van de werknemer; • dat diens persoonlijke levenssfeer stelselmatig beïnvloedt; • dat gedurende langere periode aan houdt; • met het oogmerk om die werknemer bang te maken, wat van de werknemer gedaan te krijgen of die werknemer te beletten iets te doen. 	Artikel 285b Sr (belaging, stalking) Eventueel art 179 sr (ambtsdwang)
Dwingend gedrag	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtenaar een ambtshandeling te laten uitvoeren of na te laten tegenniet-ambtenaren.	Art 179 sr Art 284 sr (dwang)
Chanteren	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling uit te voeren of na te laten.	Art 179 sr (ambtsdwang) Art 317 sr (afpersing) Art 318 sr (afdreiging)
Fysiek geweld	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Duwen, trekken, vastgrijpen	Onder omstandigheden	Als het gedrag pijn of letsel teweegbracht. Als het gebeurt om de aangever bang te maken.	Art 300 sr (mishandeling) Art 285 sr
Slaan	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweegbrengt.	Art 300 sr
Schoppen	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweegbrengt.	Art 300 sr

Spugen	Ja	Mits gericht wordt gespuugd	Art 266, 267 sr
Verwonden	ja	Mits het opzettelijk gebeurt	Art 300 sr
Fysiek hinderen (bijv. de weg versperren)	Onder omstandigheden	Indien het verzet betreft tegen een (actieve) ambtsverrichting (weerspanningheid). Indien de persoon niet weggaat, ondanks vordering.	Art 180 sr (wederspanningheid) Evt de plaatselijke verordeningen Art 138 sr (lokaal/ huisvredebreuk
Gooien met voorwerpen (bijvoorbeeld meubilair of stenen)	Onder omstandigheden	Indien gericht tegen slachtoffer, evt. bedreiging of poging tot zware mishandeling/ doodslag. Als door het gooien een ambtsverrichting wordt afgedwongen, kan dit ambtsdwang opleveren. Indien sprake is van verstoring van de openbare orde, evt. openlijk geweld. Als de voorwerpen beschadigd raken, kan dit vernieling opleveren (benadeelde is de eigenaar).	Art 285 sr (bedreiging) Art 302, 287 jo 45 sr Art 179 sr Art 141 sr Art 350 sr (vernieling)
Voorwerpen vernielen	Ja	Gewone voorwerpen of aan: - water-, gas- of rioolwerken, of iets dergelijks; - elektriciteitswerken; - telecommunicatiewerken; - werken voor het openbaar verkeer of	Art 350 sr Art 161 Sr Art 161 bis ev Art 157-159 sr Art 161 quines ev Art 162-163, 166-169 sr Art 170-171 sr

		luchtverkeer; - een gebouw. Bij brandstichting.	
Stalken	Ja	Indien het wederrechtelijk en stelselmatig gebeurt en de persoonlijke levenssfeer in het geding is.	Art 285 b sr
Verkrachting	Ja		Art 242 sr

Overig	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Diefstal			Art 310 sr ev
Roofoverval	Ja		Art 312 sr ev
Bommelding	ja		Art 142a lid 2
Seksuele chantage	Onder omstandigheden	Indien bedreigend, met bijv. verkrachting; bij verkrachting; bij ontuchtige handelingen.	Art 285 sr Art 242 sr Art 246 sr
Aanranding, betasting, knijpen, en dergelijke	Ja	Indien het ontuchtige handelingen betreft.	Art 246 sr
Discriminatie naar sekse	Onder omstandigheden	Indien beledigend.	Art 266/267 sr
Discriminatie naar huidskleur	Ja	Indien beledigend.	Art 137c Sr
Discriminatie naar geloofsovertuiging	Ja	Indien beledigend.	Art 137c Sr Evt: art 147 sr
Discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur	Ja	Indien beledigend.	Art 137c Sr
Discriminatie naar leeftijd	Onder omstandigheden	Indien beledigend.	Art 266/267 sr

