Agressieprotocol Súdwest-Fryslân

Januari 2025

Gemeente Súdwest-Fryslân

Samenvatting

Het agressieprotocol van de gemeente Súdwest-Fryslân is ontworpen om medewerkers te beschermen tegen agressie en geweld, in lijn met het zero-tolerance beleid van de gemeente. Het protocol biedt duidelijke richtlijnen voor het voorkomen en afhandelen van agressie-incidenten, zoals persoonlijke aanvallen, dreigende telefoongesprekken, schriftelijke bedreigingen en agressieve uitingen via sociale media. Het beschrijft verschillende vormen van agressie, waaronder frustratie-agressie, instrumentele agressie en agressie door psychopathologische afwijkingen, en legt vast hoe medewerkers op een professionele en kalme manier kunnen reageren, met behoud van duidelijke grenzen.

Bij een agressie-incident kunnen medewerkers onmiddellijk alarm slaan via collega's of het interventieteam (IT), dat getraind is om snel in te grijpen en de-escalatie toe te passen. Afhankelijk van de ernst van het incident worden er passende maatregelen genomen, zoals waarschuwingsbrieven, stopgesprekken, gebouwontzeggingen of contactverboden. Bij strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan bij de politie, wat een duidelijk signaal is dat agressie en geweld niet worden getolereerd.

Het protocol voorziet ook in opvang en nazorg voor medewerkers die slachtoffer zijn van agressie. Leidinggevenden hebben de verantwoordelijkheid om slachtoffers direct na een incident te ondersteunen en langdurige begeleiding te bieden indien nodig. Er is daarnaast collegiale ondersteuning en regelmatige evaluaties om te voorkomen dat een incident langdurige negatieve effecten heeft op het werkplezier en de mentale gezondheid van de medewerker.

Agressie-incidenten moeten via het intranet worden gemeld en geregistreerd, zodat ze in een interne administratie worden vastgelegd. Dit is een startpunt om maatregelen te treffen en stelt de gemeente in staat om de aard, omvang en frequentie van agressie-incidenten te monitoren en het beleid waar nodig aan te passen. Het melden van incidenten bevordert ook bewustwording binnen de organisatie, zodat medewerkers zich beter kunnen voorbereiden en alert blijven.

Het protocol bevat daarnaast preventieve maatregelen, waarbij de Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) centraal staat. Hiermee worden risicovolle situaties in kaart gebracht en worden maatregelen opgesteld om deze te minimaliseren. De werkomgeving wordt aangepast om de veiligheid te waarborgen, met bijvoorbeeld alarmknoppen en cameratoezicht.

Het handhaven van een veilige werkomgeving is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de directie, leidinggevenden medewerkers en de coördinator BHV, Agressie en Geweld. Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid, het trainen van hun team en het handhaven van duidelijke huisregels. De coördinator BHV, agressie en geweld werkt samen met het interventieteam en is betrokken bij de uitvoering en evaluatie van het protocol.

Het protocol biedt een gestructureerd kader om de bescherming en veiligheid van medewerkers te waarborgen, waarbij zowel preventie als een adequate reactie op agressie centraal staan.

Inhoudsopgave

Samenvatting 2
1. Inleiding 5
2. Agressie en geweld 6
2.1 Definitie 6
2.2 Normstelling 6
2.3 Agressie vormen 7
2.3.1 Frustratieagressie 7
2.3.2 Instrumentele agressie 8
2.3.3 Agressie met een psychopathologische afwijking 8
2.3.5 Uitingsvormen 8
2.4 Voorkomen van agressie 9
2.5 Reageren op agressie 9
2.5.1 Agressie via sociale media 11
3. Taken en verantwoordelijkheden 13
3.1 Evalueren en leren 14
4. Agressie en interventieteam 15
4.1 Afspraken IT team 15
4.2 Bij afwezigheid IT team 15
5. Uitvoering en sancties 16
5.1 Stappenplan 16
5.1.1 Ordeverstoring 16
5.1.2 Fysiek geweld of bedreiging 16
5.1.3 Telefonische intimidatie, agressie of bedreiging 16
5.1.4 Schriftelijke agressie of bedreiging 17
5.1.5 Bedreiging buiten kantoor- en werktijden 17
5.2 Sancties 17
5.2.1 Waarschuwingsbrief 17
5.2.2 Stopgesprek 18
5.2.3 Ontzeggingen 18
5.2.4 Aangifte bij de politie 19
5.2.5 Toepassing sancties 20
6. Opvang en nazorg 21
6.1 Opvang 21
6.1.1 Lichamelijk letsel 22
6.2 Werkoverleg over incidenten 23
6.3 Nazorg 23
7. Melding & registratie 24

7.1 Melding doen via Intranet 24
7.2 Registratie 25
8. Preventieve maatregelen 26
8.1 Risico Inventarisatie en Evaluatie 26
8.2 Werkplek 26
8.2.1 Preventieve maatregelen door leidinggevenden 26
8.3 Technische ondersteuning 27
8.4 Huisregels voor klanten 27
8.5 Gedragscode voor medewerkers 28
8.6 Voorlichting 29
8.7 Huisbezoek 30
8.8 Werken in het buitengebied 31
9. Schade verhalen 32
9.1 Kosten voor werkgever door schade 32
Bijlagen 33
Bijlage I – Voorbeeldbrief Waarschuwingsbrief 34
Bijlage II – Voorbeeldbrief Stopgesprek 35
Bijlage III – Voorbeeldbrief Contactverbod 36
Bijlage IV – Voorbeeldbrief Gebouwontzegging 37
Bijlage V - Flyer – Wat te doen bij agressie 39
Bijlage VI - Flyer – Wat te doen bij telefonische agressie 40
Bijlage VII – Agressie melden Intranet 41
Bijlage VIII – Procedure aanvragen van risicogesprekken 44

1. Inleiding

Werknemers met een publieke taak worden steeds vaker geconfronteerd met agressie en geweld tijdens hun werkzaamheden. Deze incidenten vormen een ernstige bedreiging voor de veiligheid en het welzijn van medewerkers, maar ook voor de kwaliteit van de dienstverlening aan onze inwoners. Om deze problematiek aan te pakken, heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken in 2007 het programma 'Veilige Publieke Taak' (VPT) geïntroduceerd. Dit programma is gericht op het beschermen van werknemers en werkgevers met een publieke taak tegen agressie en geweld. Daarnaast heeft het Ministerie van Justitie en Veiligheid de 'Eenduidige Landelijke Afspraken' (ELA) opgesteld, om een snelle, effectieve en uniforme afhandeling van agressie-incidenten door politie en Openbaar Ministerie te waarborgen.

Als werkgever hecht gemeente Súdwest-Fryslân grote waarde aan een veilige en respectvolle werkomgeving voor al haar medewerkers. Het is de wettelijke plicht van de gemeente om medewerkers te beschermen tegen agressief gedrag tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden, zoals ook vastgelegd in de Arbowet. Daarom heeft de gemeente een agressieprotocol ontwikkeld dat als doel heeft agressie en geweld te voorkomen, te beheersen en effectief aan te pakken. Dit protocol biedt medewerkers duidelijke richtlijnen voor het herkennen, melden en afhandelen van agressie-incidenten, evenals voor de noodzakelijke nazorg.

De omgang met excessief, dreigend, destructief en agressief gedrag heeft binnen de gemeente Súdwest-Fryslân een hoge prioriteit. Agressieve uitingen, die gericht kunnen zijn op personen, medewerkers, medeburgers of goederen, vereisen een zorgvuldige en doordachte aanpak. Een verkeerde reactie kan immers negatieve gevolgen hebben voor alle betrokkenen. Het protocol is daarom gericht op drie hoofddoelstellingen:

- het voorkomen van intimidatie en geweld richting medewerkers,
- het informeren van medewerkers over de regels en procedures met betrekking tot agressief gedrag,
- en het bieden van duidelijke instructies over hoe te handelen tijdens en na een incident.

In het protocol wordt duidelijk gemaakt wat de gemeente doet om agressie te voorkomen en hoe er wordt gehandeld wanneer agressie zich voordoet. Dit omvat ook de verantwoordelijkheden van de verschillende betrokken partijen, zoals de coördinator BHV, agressie en geweld, die het beleid coördineert, en de leidinggevenden, die ervoor zorgen dat hun medewerkers adequaat zijn voorbereid en getraind. Daarnaast worden in het protocol de mogelijke sancties beschreven die kunnen worden opgelegd aan personen die zich schuldig maken aan agressief gedrag.

De gemeente erkent dat agressie en geweld een steeds groter maatschappelijk probleem vormen en dat medewerkers in de publieke dienstverlening hier in toenemende mate mee te maken krijgen. Het is vaak moeilijk te bepalen waar de grens ligt van ontoelaatbare vormen van agressie, omdat deze grens afhankelijk is van de specifieke omstandigheden en de persoonlijke beleving van de betrokken medewerker. Het agressieprotocol biedt daarom een helder kader voor de omgang met deze situaties, waarbij uniformiteit en consistentie in de reactie op agressie centraal staan.

Met dit agressieprotocol wil de gemeente Súdwest-Fryslân bijdragen aan een veilige werkomgeving waarin medewerkers hun taken zonder angst of belemmering kunnen uitvoeren. Het protocol dient als een praktisch en dynamisch document dat, waar nodig, zal worden aangepast aan veranderende omstandigheden en nieuwe inzichten. Het college van burgemeester en wethouders neemt haar verantwoordelijkheid hierin serieus en zal, in samenwerking met de betrokken teams, zorgen voor de naleving en voortdurende actualisatie van dit protocol.

Dit protocol is **niet** bedoeld voor agressie/geweld tussen medewerk(st)ers en/of leidinggevenden. Benader hiervoor de aangestelde vertrouwenspersoon. Hiervoor heeft de gemeente een integriteitsbeleid. Raadpleeg voor de inhoud hiervan je leidinggevende of de HR adviseur.

2. Agressie en geweld

Om agressie en geweld tegen te gaan of te voorkomen moeten we vaststellen wat we onder agressie verstaan. Hierna wordt ingegaan op de verschillende agressie vormen, het voorkomen van agressie en het reageren op agressie.

Het gaat om agressie en geweld die rechtstreeks verband houden met de publieke taak. Werk-gerelateerde voorvallen in de privé-situatievallen hier dus **ook** onder.

2.1 Definitie

Voor agressie en geweld zijn veel definities te vinden. De Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet 1992, art. 3, lid 4) heeft agressie in een breed perspectief gedefinieerd:
"Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid"

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninklijke Relaties hanteert een meer gespecificeerde definitie:
"Het welbewust of onbewust, verbaal of non-verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van een dienstverlenende, al dan niet publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, psychische schade, materiële schade, letsel of de dood ten gevolge hebbend".

De Beveiligingsbranche hanteert een nog meer toegespitste definitie die goed aansluit bij de door ons gehanteerde gastvrije ontvangst:
"Hinderlijk of lastig gedrag
Hieronder verstaan we treiteren, pesten, negeren, uitschelden, beledigen, afspraken niet nakomen, discriminerende of ongewenste opmerkingen, bedoeld om te intimideren. De één vindt dit gedrag sneller ongewenst dan de ander, dat is vaak persoonlijk. Ook stelen, valt onder deze categorie.

Agressief gedrag
Boosheid, angst, psychose, bravoure, drank en drugs zijn redenen waarom mensen gedreven worden tot agressief gedrag. Agressief gedrag heeft tot doel schade toe te brengen. Dikwijls gaat het om schade aan personen.

Uitingen van lichamelijke agressie gericht op personen zijn
Slaan, spugen, schoppen, vastgrijpen, bijten, duwen, stompen en bekogelen met voorwerpen. In deze gevallen wordt lichamelijk geweld gebruikt. Ook het vernielen van eigendommen is agressief gedrag.

Geweld
Dit is een algemene term om acties te beschrijven die verwonding of schade bij mensen, dieren, of voorwerpen veroorzaken of bedoeld zijn om te veroorzaken. Geweld is een actie veroorzaakt door agressief gedrag.

Bedreiging
Dit is het dreigen met - in de meeste gevallen – lichamelijk geweld of de dood tegen een persoon, zijn naasten of eigendommen. Bedreigingen kunnen op verschillende manieren worden geuit en zijn soms heel subtiel. Een bedreiging is vaak intimiderend en beangstigend."

2.2 Normstelling

De gemeente Súdwest-Fryslân hanteert een **zero tolerance**-beleid ten aanzien van agressie en geweld van burgers richting medewerkers. Dit betekent dat geen enkele vorm van agressie door burgers wordt getolereerd, ongeacht de situatie. Het doel van dit beleid is om een veilige en respectvolle werkomgeving te waarborgen voor alle medewerkers van de gemeente.

Elk incident van agressie of geweld door burgers tegenover medewerkers wordt geregistreerd en waar mogelijk opgevolgd. Dit geldt zowel voor fysieke als verbale agressie.
Directe maatregelen worden genomen bij elke overtreding. Afhankelijk van de ernst van de situatie kunnen deze maatregelen variëren van een waarschuwing tot het ontzeggen van gemeentelijke diensten.

2.3 Agressie vormen

Agressief gedrag komt voor in drie verschillende hoofdlijnen, namelijk:

2.3.1 Frustratieagressie

Frustratieagressie wordt veroorzaakt doordat een persoon zijn/haar frustratie omzet in agressief gedrag. Het is een emotionele uitbarsting als gevolg van (een opeenstapeling) van negatieve ervaring(en). Deze personen hebben vaak een doel voor ogen en willen dat koste wat het kost bereiken. Vaak is het de eerste reactie van de agressor waardoor het enorm heftig en ongecontroleerd kan zijn. Doordat het reactief is, is het ook moeilijk om in te schatten. In de volksmond spreekt men hierover als “de druppel die de emmer deed overlopen”. Dit is een agressievorm die veel gebruikt wordt binnen een dienstverlening, doordat het vaak gebruikt wordt door klanten die niet krijgen wat zij verwachtten.

VOORBEELD
“Dat aan zo’n service mijn geld wordt besteed”, “en jij maar lachen met je smoel”. Generalisatie, doordat er één ding misgaat, is er opeens niets meer goed.

Bij frustratieagressie is de beste reactie door de klant uit te laten razen, en probeer daarna samen te vatten wat de klant heeft gezegd. Blijf zelf rustig, zodat de agressie niet tegen jouw persoonlijk wordt gericht. Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid, maar stel duidelijke grenzen.

2.3.1.1 Contact-intensieve burgers

Een specifieke vorm van frustratie-agressie is het gedrag van zogeheten “contactintensieve” burgers. De gemeente kan te maken krijgen met inwoners die zich op een extreme en afwijkende manier blijven wenden tot de organisatie. Vaak benaderen deze inwoners de gemeente obsessief, omdat hun zaak of klacht voor hen van groot belang is. Het gevolg is dat gemeentemedewerkers te maken krijgen met aanhoudend, en soms zelfs grensoverschrijdend, gedrag. Deze inwoners blijven constant aandacht vragen voor hun zaak, en in sommige gevallen gaat dit gepaard met intimidatie, twijfel aan de deskundigheid van de medewerker, geschreeuw, scheldpartijen of zelfs bedreigingen.

Binnen onze organisatie kan je wel eens te maken krijgen met burgers die niet tevreden zijn met een gegeven antwoord en intensief contact blijven zoeken. Denk bijvoorbeeld aan mensen die onophoudelijk blijven schrijven, bellen en e-mailen, of burgers die over diverse onderwerpen regelmatig contact opnemen. Dit gedrag vraagt veel tijd en energie van medewerkers en kan het werkproces aanzienlijk verstoren.

De vraag is dan ook: wanneer en hoe stel je grenzen in deze situaties? Wat doe je wel, en wat doe je niet? Het is belangrijk om professioneel en effectief om te gaan met intensieve vormen van contact, zonder dat dit ten koste gaat van hun eigen welzijn en dat van de organisatie.

Het is van belang om onderscheid te maken tussen:
- Grensoverschrijdend/agressief gedrag
- Aanhoudend gedrag op de inhoud of veelschrijvers

Bij grensoverschrijdend en/of agressief gedrag maak je een melding Agressie via intranet en treedt dit protocol in werking.

Wanneer je twijfelt, kun je contact opnemen en advies vragen aan JVZ via klachten@sudwestfryslan.nl of aan HR via agressie@sudwestfryslan.nl .

Wanneer er geen sprake is van grensoverschrijdend en/of agressief gedrag kan de “procesbeschrijving bij brieven voor contact-intensieve burgers” worden gevolgd.

2.3.2 Instrumentele agressie

Dit is een manier van een dader om agressie bewust toe te passen om een bepaald doel of belang te realiseren. Agressie wordt hier als instrument gebruikt, meestal om angst op te wekken. Agressoren die zich hiervan bedienen, weten welke resultaten zij nastreven. Bedreiging of dreiging met geweld is een veelvoorkomende vorm van instrumentele agressie, maar ook afpersing en chantage zijn veelvoorkomende vormen. Het Wetboek van Strafrecht maakt onderscheid in deze vormen van agressie.

Bedreiging en afpersing vallen onder art. 317 lid 1 Sr en wordt als volgt beschreven:
Hij die, met het oogmerk om zich of en ander wederrechtelijk te bevoordelen, door geweld of bedreiging met geweld iemand dwingt hetzij tot de afgifte van enig goed dat geheel of ten dele aan deze of aan een derde toebehoort, hetzij tot het aangaan van een schuld of het tenietdoen van een inschuld, hetzij tot het ter beschikking stellen van gegevens, wordt, als schuldig aan afpersing, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste negen jaren of geldboete van de vijfde categorie.

Chantage valt onder art. 318 lid 1 Sr en bevat:
Hij die, met het oogmerk om zich of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, door bedreiging met smaad, smaadschrift of openbaring van een geheim iemand dwingt hetzij tot de afgifte van enig goed dat geheel of ten dele aan deze of aan een derde toebehoort, hetzij tot het aangaan van een schuld of het teniet doen van een inschuld, hetzij tot het ter beschikking stellen van gegevens, wordt als schuldig aan afdreiging, gestraft met een gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vijfde categorie.

Imponerend gedrag zoals: hard praten, strak aankijken, borst vooruit, op tafel slaan, dichtbij komen staan, zijn kenmerkend voor deze vorm van agressie.

VOORBEELD
"Als je dit niet voor me doet, dan pleeg ik zelfmoord" "Regel het want ik weet waar je woont"
Collega's tegen elkaar uitspelen door te zeggen: "Hij/zij deed het de vorige keer wel"

Intern is de opdracht in zo'n situatie je niet te laten intimideren en geef de klant de keuze: of hij stopt met zijn gedrag en wordt te woord gestaan, of het gesprek wordt beëindigd. Ook dient de agressie gemeld te worden en kunnen er maatregelen worden opgelegd.

2.3.3 Agressie met een psychopathologische afwijking

Deze agressievorm wordt ook wel onbeheerste agressie genoemd. Deze vorm ontstaat vaak onder invloed van alcohol, drugs en/of psychische ziekten. De persoon kan qua gedrag tijdens het ene bezoek ook haaks reageren bij een volgend bezoek wat het gevolg kan zijn van gebruik of niet gebruiken van medicijnen. De agressor verliest de controle over zijn eigen gedrag doordat hij/zij onder invloed is van verdovende, stimulerende of bewustzijn veranderende middelen. Waardoor paniek soms plots om kan slaan in blinde woede. Psychotische mensen gebruiken deze vorm van agressie vaak uit zelfbescherming. Deze mensen wantrouwen iedereen en zijn vaak angstig door de hallucinaties of ziekelijke waandenkbeelden die ze hebben, ze kunnen zich verbaal en fysiek agressief gedragen. Er kan ook sprake zijn van gevaar voor eigen of andermans veiligheid. In dat geval moet er snel worden opgetreden om de crisis af te wenden.

VOORBEELD
"Als dit ook al niet lukt, dan maak ik er wel een eind aan"

Gemoed en stemming wisselt onverwacht: "Daarnet zei u dat het wel kon wat ik vroeg en nu, ik word kwaad" Reactie op deze soort van agressie is lastig, het is onbeheerste agressie, dit gedrag is vaak erg onvoorspelbaar communiceer daarom duidelijk en ondubbelzinnig. Medewerkers dienen zelf zoveel mogelijk rust en veiligheid uit te stralen, zowel verbaal als non-verbaal.

2.3.5 Uitingsvormen

Er zijn verschillende manier waarop agressie kan worden geuit, zoals:

- Telefonische agressie
- Schriftelijke agressie
- Agressie via sociale platvormen

- Overvragen van informatie
- Frustraties afreageren op de persoon/medewerker
- De persoon een ziekte toewensen of daaraan associëren
- Richten op de persoon in plaats van de medewerker/organisatie
- Richten op de woonomgeving, "Ik weet waar je woont"
- Richten op de kinderen, "Ik weet waar je kinderen op school zitten"
- Verbale agressie in een situatie, escalatie van het taalgebruik
- Geweld tegen goederen
- Fysiek of dreigend fysiek geweld

Verbale agressie	Fysiek agressie	Psychische agressie (discriminatie)	Psychische agressie (seksuele intimidatie)	Overig agressie/ intimidatie
- Schreeuwen - Schelden - Vernederen - Treiteren - Pesten - Vals beschuldigen - Beledigen	- Duwen, trekken - Slaan - Vastgrijpen - Schoppen - Gooien met voorwerpen - Vernielen van voorwerpen	- Naar huidskleur - Naar sekse - Naar geloofs-overtuiging - Naar seksuele geaardheid of voorkeur	- Seksueel getinte opmerkingen - Seksueel getinte blikken - Nafluiten - Exhibitionisme - Aanranding - Seksueel getinte aanrakingen	- Dreigen - Bedreigen - Onder druk zetten - Bedreigende gebaren maken - Chanteren - Bekladden

In bovenstaande tabel zijn voorbeelden opgenomen. Ook situaties die hier niet in zijn opgenomen kunnen leiden tot consequenties.

2.4 Voorkomen van agressie

Het is van belang om agressie te voorkomen en deze niet uit te lokken. Hoewel irritatie niet hetzelfde is als agressie, kan een klant soms boos worden, en dat is toegestaan. Echter, zelfs als de dienstverlening niet aan de verwachtingen voldoet, rechtvaardigt dat nooit agressief gedrag. Om agressie te voorkomen, moeten medewerkers zich bewust zijn van hun eigen houding en gedrag tegenover de klant. Tegelijkertijd mogen zij respectvol gedrag van de klant verwachten. Daarom zal een medewerker van de gemeente zich niet onnodig autoritair of belerend opstellen en de agressor niet op dezelfde manier benaderen. Het is belangrijk om lange wachttijden te beperken, goed telefonisch bereikbaar te zijn, en de privacy van bezoekers te waarborgen door ervoor te zorgen dat volgende klanten op afstand blijven.

2.5 Reageren op agressie

Het herkennen en beheersen van agressie is essentieel voor een veilige werkomgeving. Medewerkers dienen bij de eerste tekenen van agressief gedrag kalmeringstechnieken te gebruiken en, indien nodig, verdere stappen te ondernemen, zoals het inschakelen van hulp. Het stellen van grenzen speelt hierbij een belangrijke rol. Medewerkers moeten duidelijk aangeven welk gedrag onacceptabel is, zodat de agressor weet wat de consequenties zijn van het overschrijden van deze grenzen. Het is belangrijk om zowel verbaal als non-verbaal duidelijk te maken dat dergelijk gedrag niet wordt getolereerd.

Kalmeringstechnieken zijn methoden die helpen om spanningen en emoties te verminderen, zodat een situatie niet escaleert. Ze kunnen fysieke, mentale of ademhalingsoefeningen omvatten, zoals diep ademhalen, het herhalen van kalmerende woorden of zinnen, ontspanningsoefeningen of het gebruik van een rustige lichaamshouding. Het doel is om zowel de persoon die agressief gedrag vertoont als de medewerker die ermee omgaat, te helpen rustig te blijven en de situatie onder controle te houden.

Voorbeelden van kalmeringstechnieken en grensstelling:

- Adem langzaam in door je neus en uit door je mond. Dit helpt de spanning te verminderen en voorkomt dat je zelf geïrriteerd raakt.

- Zinnen als "Laten we rustig blijven en het gesprek opnieuw beginnen" kunnen de situatie verzachten.

- Een open, niet-bedreigende houding helpt de situatie te kalmeren. Probeer te zorgen voor voldoende fysieke afstand en een ontspannen houding.

- Wanneer agressief gedrag zichtbaar wordt, kan de medewerker bijvoorbeeld zeggen: "Ik kan niet verder met deze discussie als je zo blijft schreeuwen. Ik wil dat we respectvol blijven praten."

Bij bedreigende situaties kan snel handelen, het waarschuwen van collega's en het interventieteam (of politie), en het opvolgen van alarmsignalen een veilige oplossing bieden voor zowel medewerkers als bezoekers. In sommige gevallen is het nodig om de agressor duidelijk te maken dat het gesprek of de dienstverlening onder de huidige omstandigheden niet kan doorgaan en hen te vragen het pand te verlaten of de telefonische verbinding wordt verbroken.

Voorbeelden van grensstellingen in bedreigende situaties:
- Agressieve woorden: "Als je blijft schelden, ben ik genoodzaakt je te vragen om te vertrekken."
- Fysieke dreiging: "Ik vraag je vriendelijk om een stap terug te doen, zodat we dit gesprek op een kalme manier kunnen voortzetten."
- Geweld: "Als er fysiek geweld gebruikt wordt, moet ik helaas de situatie beëindigen en hulp inschakelen."

Herkennen en beheersen van agressie
- Bij de eerste signalen van agressief gedrag probeert de medewerker de situatie te de-escaleren door gebruik te maken van kalmeringstechnieken.
- De medewerker stelt duidelijk dat het agressieve gedrag onacceptabel is en informeert de agressor dat de dienstverlening onder deze omstandigheden niet verder gaat.
- Indien nodig, wordt de agressor gevraagd het pand te verlaten.

Veiligheid en alarmering
- Voelt een medewerker zich bedreigt of onveilig, dan dient hij of zij onmiddellijk afstand te nemen van de agressor en hulp in te roepen. Dit kan door collega’s in de buurt of het interventieteam te waarschuwen, aanwezig bij de gemeenteloketten in Bolsward en Sneek.
    - Wanneer er sprake is van een telefonisch gesprek kan de agressor op zijn/haar gedrag worden aangesproken. Wanneer hier geen gehoor aan gegeven wordt kan de verbinding worden verbroken.
- Alarmeren kan ook door luid om hulp te roepen, waarbij het belangrijk is dat deze oproep duidelijk hoorbaar is in de omgeving.
- Iedereen die een hulpoproep hoort, dient direct collega's, leidinggevende en/of het interventieteam te waarschuwen.

Actie bij ontvangen van alarm
- Medewerkers die een hulpoproep horen, waarschuwen onmiddellijk collega’s en/of de leidinggevende en het interventieteam.
- Het interventieteam heeft prioriteit om naar de locatie te gaan waar de agressie zich voordoet.

Opvolgen van alarm
- De medewerker die alarm ontvangt, beoordeelt de situatie en bepaalt of directe hulp nodig en veilig is.
- Tijdens de beoordeling wordt rekening gehouden met de veiligheid van zowel de bedreigde medewerker, de alarmopvolger en het publiek.
- Indien directe hulp niet mogelijk is, wordt het interventieteam en eventueel de politie ingeschakeld.
- De focus ligt op het veilig beëindigen of begeleiden van het contact tussen de medewerker en de agressor.
- Het interventieteam probeert de situatie te de-escaleren door de spanning te doorbreken, bijvoorbeeld met afleidingstechnieken, zoals het veranderen van onderwerp of het aanbieden van een oplossing.

- De agressor wordt naar buiten geleid en er worden afspraken gemaakt over het hervatten van de dienstverlening op een ander moment. Bijvoorbeeld: "We kunnen pas verder praten zodra de situatie weer rustig is."
- Als de agressor de gedragscode overschrijdt, wordt het gesprek beëindigd. Dit wordt beoordeeld door het interventieteam in overleg met de betrokken medewerker, waarbij rekening wordt gehouden met het gedrag van de klant en de situatie. In sommige gevallen kan het noodzakelijk zijn om de politie in te schakelen of verdere juridische stappen te overwegen.

Deze aanpak helpt niet alleen de situatie direct te beheersen, maar draagt ook bij aan een cultuur van respect en veiligheid op de werkvloer. Het is belangrijk dat alle medewerkers goed getraind zijn in deze technieken, zodat zij effectief kunnen reageren op agressie en zo de veiligheid van zichzelf en anderen kunnen waarborgen.

Een korte samenvatting van hoe te reageren op agressie vind je in *bijlage V – Flyer – Wat te doen bij agressie en bijlage VI – Flyer – Wat te doen bij telefonische agressie*.

2.5.1 Agressie via sociale media

Doxing en agressieve berichten op sociale media vormen een serieuze bedreiging voor de veiligheid en het welzijn van medewerkers van de gemeente. Doxing verwijst naar het onrechtmatig openbaar maken van persoonlijke gegevens, zoals adressen, telefoonnummers of andere gevoelige informatie, vaak met het doel om schade toe te brengen, angst aan te jagen of te intimideren. Het gevolg hiervan kan zijn dat slachtoffers te maken krijgen met intimidatie, bedreigingen of zelfs fysieke gevaren. De impact van dergelijke aanvallen is niet te onderschatten en kan leiden tot verhoogde emotionele stress, angstgevoelens en een reële toename van veiligheidsrisico's. Evenzo kunnen agressieve berichten op sociale media directe gevolgen hebben voor medewerkers en kunnen ze de reputatie van de gemeente schaden. Daarom is het van cruciaal belang om adequaat en zorgvuldig te reageren en een goed doordachte strategie te hanteren om de risico's van doxing en online agressie te minimaliseren. Het opstellen van protocollen, trainingen en ondersteuning kan een belangrijke rol spelen in de bescherming van medewerkers.

Bij het omgaan met agressieve berichten op sociale media is het belangrijk om professioneel te handelen en betrokken collega's goed te begeleiden. In overleg met de leidinggevende, de coördinator BHV, Agressie en Geweld, en het communicatieteam wordt de juiste strategie bepaald. Een professionele reactie is essentieel en kan onder meer bestaan uit:

- Het op een zakelijke en correcte wijze beantwoorden van klachten, zodat er een constructieve dialoog kan ontstaan.
- Het verwijzen naar huisregels, gedragscodes of mogelijke strafbare feiten indien dit nodig is om duidelijkheid te verschaffen of grenzen aan te geven.
- Het inschakelen van juridische hulp bij gevallen van privacy-schendingen of strafbare feiten zoals bedreigingen of smaad.

Het uiteindelijke doel blijft het voorkomen van escalatie en het communiceren met de afzender op een respectvolle en constructieve manier.

Het is van belang dat medewerkers hun reacties zakelijk houden en zich onthouden van persoonlijke reacties. Waar mogelijk is het beter om niet via het sociale medium zelf te reageren, maar een meer persoonlijke benadering te kiezen, zoals:

- Het sturen van een e-mail met duidelijke uitleg.
- Het verzenden van een formele brief met een toelichting of reactie.
- Het voeren van een telefonisch gesprek om de situatie toe te lichten of misverstanden te bespreken.

Deze aanpak kan helpen om de agressieve toon uit het publieke domein te halen en biedt ruimte voor een inhoudelijk, constructief gesprek. Indien de afzender bekend is, kan een persoonlijk gesprek worden aangeboden om de impact van zijn of haar online gedrag te bespreken. Dit geeft beide partijen de kans om afspraken te maken voor toekomstige communicatie en mogelijke escalaties te voorkomen.

Wanneer de afzender onjuistheden of geruchten verspreidt, is het van groot belang om feitelijk en zakelijk te reageren door de juiste informatie te verschaffen. De afzender dient te worden verzocht

te stoppen met het verspreiden van onjuiste gegevens. In het geval dat een klacht over de gemeente de oorzaak is, is een open dialoog met de afzender wenselijk. Indien de afzender agressief blijft communiceren, moeten duidelijke afspraken worden gemaakt over verdere contactmomenten en de vorm waarin deze plaatsvinden. Het stellen van grenzen kan noodzakelijk zijn om toekomstige escalaties te voorkomen.

In specifieke gevallen waarin sprake is van privacy-inbreuken, zoals het ongeoorloofd publiceren van beeld- of geluidsmateriaal van een medewerker, moet direct de coördinator BHV, Agressie en Geweld worden ingeschakeld. Bij strafbare feiten, waaronder bedreiging of laster, is het van belang om aangifte te doen bij de politie. Het geldt immers dat wat offline strafbaar is, ook strafbaar is op sociale media. Mogelijke vervolgstappen zijn:

- Het doen van aangifte bij de politie met gedetailleerde documentatie van de incidenten.
- Het starten van een kort geding om de rechter te verzoeken de afzender te dwingen tot het stoppen van de online agressie.
- Indien de afzender onbekend is, kan er ondersteuning worden gezocht bij de politie en de provider of host van het sociale medium om de identiteit van de afzender te achterhalen. De politie kan hierbij onderzoek doen, en als de provider of host medewerking weigert, kan juridische actie worden ondernomen.

Naast het directe reageren en beschermen van medewerkers, is het belangrijk om alle relevante gegevens omtrent agressieve berichten zorgvuldig te documenteren. Dit kan door:

- Het maken van schermafbeeldingen van de bedreigende berichten, voorzien van datum- en tijdstempels.
- Het opslaan van alle beschikbare gegevens over de afzender in een apart dossier. Een accurate documentatie zorgt voor een snellere en effectievere opvolging van incidenten en draagt bij aan de algehele bescherming van medewerkers.

Nazorg en opvang van medewerkers
Het is van belang dat medewerkers die te maken krijgen met doxing of agressieve berichten, de juiste nazorg en ondersteuning ontvangen. Dit kan bestaan uit:

- Het aanbieden van gesprekken met een vertrouwenspersoon of bedrijfsarts om emotionele verwerking te ondersteunen.
- Het betrekken van (externe) deskundigen op het gebied van trauma of werk gerelateerde stress.
- Het creëren van een veilige werkomgeving waarin collega's worden aangemoedigd om incidenten te melden zonder angst voor negatieve gevolgen.
- Periodieke check-ins met leidinggevenden om te evalueren hoe het gaat met betrokkenen en om verdere ondersteuning te bieden indien nodig.

De gemeente Súdwest-Fryslân heeft een gedragscode beeldbellen voor medewerkers, zie in Corsa BIJ.525196.

3. Taken en verantwoordelijkheden

Het is belangrijk dat medewerkers en leidinggevenden weten wat er van ze wordt verwacht omtrent de aanpak van agressie/geweld/overschrijdend gedrag:

Taak	***Verantwoordelijke***	***Termijn***
Volgt de voortgang van het beleid	Directie	Halfjaarlijks
Geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen	Directie	Constant
Blijft eindverantwoordelijk, ook voor de uitvoering van het beleid	Directie	Constant
Informeert en instrueert de leidinggevenden over het protocol en de werkinstructies	Coördinator BHV, Agressie en geweld	Constant
Faciliteert en assisteert de leidinggevende en slachtoffer bij agressiemeldingen	Coördinator BHV, Agressie en geweld	Constant
Volgt de voortgang en effectiviteit van beleid en doet voorstellen tot bijstellen	Coördinator BHV, Agressie en geweld	Halfjaarlijks
Zorgt voor een centrale registratie van de agressiemeldingen	Coördinator BHV, Agressie en geweld	Constant
Legt een maatregel of sanctie op en bespreekt deze met het slachtoffer en diens leidinggevende	Coördinator BHV, Agressie en geweld	Constant
Volgt de afspraken en werkinstructies die in het agressieprotocol zijn vastgelegd	Coördinator BHV, Agressie en geweld	Constant
Is het aanspreekpunt voor alle agressiemeldingen	Coördinator BHV, Agressie en geweld	Constant
Informeert medewerkers over een verhoogt risico op contact met burgers	Coördinator BHV, Agressie en geweld	Constant
Rapporteert jaarlijks via het sociaal jaarverslag en halfjaarlijks tussentijds aan DT via manager HR	Coördinator BHV, Agressie en geweld	Jaarlijks
In centraal aanspreekpunt voor interne en externe samenwerkingspartners	Coördinator BHV, Agressie en geweld	Constant
Bespreekt met medewerkers het agressieprotocol en maakt praktische werkafspraken	Leidinggevenden	Eenmalig
Ziet erop toe dat de afspraken uit het agressieprotocol worden nageleefd	Leidinggevenden	Constant
Evalueert eens per jaar met medewerkers de bestaande afspraken	Leidinggevenden	Jaarlijks
Zorgt dat medewerkers voldoende training, voorlichting en instructie ontvangen	Leidinggevenden	Jaarlijks
Bespreekt met de coördinator BHV, agressie en geweld de maatregel en/of sanctie	Leidinggevenden	Constant
Is verantwoordelijk voor de eerste opvang	Leidinggevenden	Constant
Doet aangifte namens de gemeente	Leidinggevenden	Constant
Is verantwoordelijk voor de nazorg	Leidinggevenden	Constant
Zorgt dat incidenten tijdens het werkoverleg worden besproken	Leidinggevenden	Constant
Zorgt dat incidenten worden gemeld	Leidinggevenden	Constant
Schakelt bij schade als gevolg van een incident hulp in	Leidinggevenden	Constant
Volgt de afspraken en werkinstructies die in het agressieprotocol zijn vastgelegd	Medewerkers	Constant
Is alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hierop	Medewerkers	Constant
Geeft aan wanneer een burger zijn (onze) grens overschrijdt	Medewerkers	Constant
Benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren	Medewerkers	Constant
Meldt incidenten bij zijn leidinggevende en via het agressieformulier	Medewerkers	Constant
Werkt mee aan de aangifte van een strafbaar feit of melding bij de politie	Medewerkers	Constant
Meldt onveilige of risicovolle situaties bij zijn leidinggevende	Medewerkers	Constant
Bespoedigt eigen herstel en maakt indien nodig gebruik van de nazorgfaciliteiten	Medewerkers	Constant

3.1 Evalueren en leren

De gemeente Súdwest-Fryslân hanteert een lerende aanpak in haar werkwijze. Dit betekent dat de aanpak flexibel is en kan worden bijgestuurd op basis van incidenten of afwijkingen. Wanneer zich een incident voordoet, wordt dit geëvalueerd om te kijken hoe de dienstverlening, het gedrag of de aanpak verbeterd kan worden. De directe leidinggevende van de betrokken medewerker is verantwoordelijk voor het evalueren van incidenten en het delen van de leer- en verbeterpunten.

Tijdens de evaluatie wordt onderzocht hoe het incident is ontstaan en in welke mate dit voorkomen had kunnen worden, of hoe er beter mee omgegaan had kunnen worden.
De leer- en verbeterpunten worden gedeeld met de coördinator BHV, Agressie en Geweld. De coördinator BHV, Agressie en Geweld bekijkt of deze punten breder binnen de organisatie kunnen worden verspreid en of er aanpassingen in beleid, protocollen of instructies nodig zijn.

4. Agressie en interventieteam

Het interventieteam van de Gemeente Súdwest-Fryslân is opgericht met als doel om snel en effectief te reageren bij calamiteiten of incidenten op onze locaties. Het IT (interventieteam) is verantwoordelijk voor het waarborgen van de veiligheid van zowel medewerkers als bezoekers tijdens noodsituaties. Door middel van gerichte en gecoördineerde acties zorgt het interventieteam ervoor dat risico's worden beperkt, de situatie onder controle wordt gebracht en dat de juiste stappen worden genomen om verdere escalatie te voorkomen. Hun aanwezigheid en expertise dragen bij aan een veilige werkomgeving, waar collega's en klanten zich beschermd voelen, ongeacht de omstandigheden.

4.1 Afspraken IT team

- Bij aanvang werkdag haalt IT lid een pieper op waar IT op staat.
- Bij incidenten treedt het IT op met minimaal 2 personen.
- Als de pieper gaat, dienen de IT-leden zo snel mogelijk naar de plaats te gaan die de pieper aangeeft.
- Zo spoedig mogelijk ter plekke kunnen zijn, rustig verschijnen
- Zorg ervoor dat je de pieper uit hebt als je ter plekke verschijnt. Tot dat moment pieper aanhouden, kan nog andere code komen.
- Bij afgaan pieper is de inhoudelijke discussie over, dit heeft collega al gedaan.
- Eigen veiligheid eerst bij aankomen op locatie, observeer
- Er wordt gewerkt middels de nummer 1, 2, en 3 positionering. Zoals er ook getraind wordt.
    - Nummer 1 spreek agressor aan;
    - Nummer 2 haalt informatie op bij melder en sluit daarna aan bij nummer 1;
    - Nummer 3 observeer de omgeving en verricht assisterende taken.
- Zodra er informatie is ingewonnen door de nummer 2 gaat de medewerker die de agressieknop heeft ingedrukt achter de balie weg en gaat uit het zicht van de agressor.
- Als er wapens zijn geconstateerd moet iedereen zo snel mogelijk in veiligheid worden gebracht
- Het IT bepaalt of handhaving (06-55744011) of de politie (112) moet worden gebeld bijstand, zij zijn verantwoordelijk vanaf het moment van overname;
- Er zal nooit inhoudelijk op het probleem worden ingegaan van de klant.
- Als de agressor zich niet wil verwijderen uit het pand dient er 3x gevorderd te worden "ik vorder u het pand te verlaten"
- Raak de agressor nooit aan.
- Een agressiemelding wordt gedaan via intranet, zie voorbeeld *bijlage VIII*.
- Na afloop wordt er direct geëvalueerd.

4.2 Bij afwezigheid IT team

Het interventieteam komt op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) in actie tussen 09:00 – 16:00.

Wanneer er een onveilige situatie ontstaat en het IT-team niet aanwezig is of niet tijdig reageert, schakel dan direct de handhaving in.

Handhaving piket 06-55744011 bereikbaar van maandag tot en met zaterdag tussen 8:30 uur en 22:00 uur.

Als de situatie escaleert of directe hulp nodig is, bel dan ook meteen de politie via 112.

5. Uitvoering en sancties

De uitvoering van dit protocol staat hier beschreven. Er is een stappenplan opgesteld en daarnaast worden de sancties beschreven en uitgelegd wanneer deze van toepassing zijn.

5.1 Stappenplan

Het onderstaande stappenplan wordt van kracht wanneer het gedrag van de klant leidt tot ernstige ordeverstoring, bedreiging, lokaalvredebreuk, fysiek geweld en/of vernieling. Op dat moment wordt altijd het interventieteam (IT) ingeschakeld. Dit geldt voor de locaties Poort 20, Marktstaat 8 (Sneek) en De Tiid, Bolsward.

De medewerker van het interventieteam geeft de agressor minimaal drie keer, in het bijzijn van een collega van het IT of een getuige, het bevel om het gebouw te verlaten. Als de agressor weigert te vertrekken, wordt hij/zij op de gevolgen gewezen en wordt de politie via de balie ingeschakeld.

- Handhaving inschakelen via telefoonnummer (06-55744011) of de politie bellen via 112.
- Probeer de agressor zoveel mogelijk te isoleren zonder verdere toenadering te zoeken.
- Het IT zorgt ervoor dat aanwezige bezoekers/klanten geen gevaar lopen.
- Een lid van het IT vangt de politie op in de centrale hal en geeft een korte briefing.
- Het incident wordt doorgegeven aan de coördinator BHV, Agressie en Geweld voor het verzenden van een officiële brief.

Als de agressor alsnog besluit te vertrekken, zijn er geen redenen om hem/haar tegen te houden, tenzij er sprake is van mishandeling of ernstige vernieling.

5.1.1 Ordeverstoring

Wanneer een klant of bezoeker door zijn gedrag de orde in het gemeentehuis verstoort en dit hinder veroorzaakt voor medewerkers of andere bezoekers, wordt hij door een medewerker aangesproken en verzocht zich aan de huisregels te houden. Tegelijkertijd wordt een collega geïnformeerd om stand-by te staan. Past de klant zijn gedrag aan, dan is de kwestie daarmee opgelost.

Als de klant niet aanspreekbaar is of weigert zijn gedrag aan te passen, moet het gesprek worden beëindigd en wordt de klant verzocht het pand te verlaten. Bij weigering wordt het interventieteam ingeschakeld. De klant wordt vervolgens nogmaals geïnformeerd dat als hij/zij weigert te vertrekken, de politie zal worden ingeschakeld en dit gevolgen zal hebben voor verdere dienstverlening.

5.1.2 Fysiek geweld of bedreiging

Bij fysiek geweld/bedreiging in de ontvangstruimte/in een spreekkamer:
Bij fysiek geweld of bedreiging drukt de medewerker direct op de alarmknop, waarmee een melding wordt verstuurd naar de piepers van de interventieteamleden. Minimaal twee leden van het IT nemen onmiddellijk polshoogte van de situatie. Na een inschatting van de situatie kan een IT-lid indien nodig Handhaving of de politie waarschuwen. De veiligheid van medewerkers en aanwezige klanten heeft altijd prioriteit, en indien noodzakelijk worden hier direct maatregelen voor genomen. Eén iemand van het interventieteam begeleidt de klant, terwijl het andere lid zich richt op de medewerker. Indien het gesprek niet kan worden voortgezet, wordt de klant verzocht het pand te verlaten.

Wanneer een klant van tevoren aankondigt naar het gemeentehuis te komen met mogelijk geweld of agressie om zijn/haar eisen af te dwingen, wordt dit direct gemeld bij de coördinator BHV, Agressie en Geweld. In overleg wordt bepaald of de politie vooraf ingeschakeld moet worden. Klanten die als mogelijk risicovol worden beschouwd, worden altijd naar een spreekkamer begeleid met een alarmknop; een open gespreksruimte in de hal is in dit geval minder geschikt, en meenemen naar een reguliere werkplek is absoluut verboden.

5.1.3 Telefonische intimidatie, agressie of bedreiging

Bij telefonische intimidatie, agressie of bedreiging probeert de medewerker de klant weer rustig te krijgen. Blijf zelf rustig en spreek de klant aan op zijn/haar gedrag. Wanneer de klant zijn/haar gedrag niet veranderd, geeft de medewerker aan dat de verbinding verbroken zal worden.

Een dergelijke situatie moet ook altijd worden vastgelegd en worden gemeld via het meldingsformulier.

Bij een telefoongesprek waar de agressie dusdanig oploopt en waarbij gedreigd wordt met zinnen als: *"Ik kom straks wel even langs om jullie op te blazen/ neer te schieten/ neer te steken"* etc. beëindigt de medewerker het gesprek met: *"Ik voel me door u bedreigd en breek dit gesprek nu af. Mijn leidinggevende en de politie zal ik hiervan op de hoogte stellen."*

De medewerker waarschuwt zijn/haar coördinator en de coördinator BHV, Agressie en Geweld. Vervolgens wordt overlegd en wordt eventueel de politie ingeschakeld.

5.1.4 Schriftelijke agressie of bedreiging

Bij het ontvangen van een schriftelijke bedreiging wordt er overlegd met de leidinggevende en de coördinator BHV, Agressie en Geweld. Er zal worden gesproken over hoe er gehandeld gaat worden en welke stappen er ondernomen moeten worden.

5.1.5 Bedreiging buiten kantoor- en werktijden

Wanneer een medewerker van de gemeente Súdwest-Fryslân het vermoeden heeft dat hij/zij na werktijd wordt opgewacht of zich bedreigd voelt buiten werktijd, is deze verplicht om direct melding te maken bij de coördinator Agressie en Geweld en de eigen leidinggevende. Dit stelt ons in staat om passende maatregelen te treffen, zoals het gezamenlijk verlaten van de werkplek of andere veiligheidsmaatregelen. Het is belangrijk dat de medewerker in zulke situaties niet alleen handelt en altijd de hulp inschakelt van collega's of andere betrokkenen.

5.2 Sancties

Bij overtreding van de huisregels en/of de organisatienormen wordt een passende maatregel genomen richting de klant. Hiermee willen we de klant bewust maken van het ongepaste gedrag en stimuleren dat de klant zich in de toekomst wel houdt aan de huisregels. Hieronder worden de verschillende sancties toegelicht.

5.2.1 Waarschuwingsbrief

Een waarschuwingsbrief wordt verzonden naar een overtreder die de huisregels heeft geschonden. In deze brief wordt duidelijk aangegeven dat het gedrag onaanvaardbaar is, evenals de mogelijke consequenties van dit gedrag voor de overtreder. Daarnaast wordt uitgelegd welke maatregelen zullen volgen als het gedrag wordt herhaald. (Zie de *bijlage I* voor een voorbeeldbrief).

Wanneer er sprake is van agressie of geweld jegens medewerkers van de gemeente Súdwest-Fryslân, kan besloten worden een waarschuwingsbrief te versturen. Dit wordt gedaan binnen een termijn van **24 tot 48 uur** na het incident of anders als het incident daarom vraagt, zodat er snel en adequaat kan worden gereageerd en de actualiteit van het voorval behouden blijft. Dit zorgt ervoor dat de waarschuwingsbrief zijn impact behoudt en bijdraagt aan een duidelijke en effectieve communicatie.

De waarschuwingsbrief wordt opgesteld en verstuurd door de coördinator BHV Agressie en geweld. Dit gebeurt in nauwe samen spraak met de betrokken leidinggevende en medewerker. Dit om ervoor te zorgen dat er een juiste en zorgvuldige afhandeling plaats vindt.

De waarschuwingsbrief wordt bewaard in de gemeentelijke systemen, om de naleving van de procedures te kunnen aantonen en een dossier op te bouwen voor eventuele verdere stappen.
De volgende personen zijn op de hoogte van de waarschuwingsbrief:

- De betrokken medewerker die slachtoffer is geworden van het incident.
- De leidinggevende van de betrokken medewerker.
- De coördinator BHV, agressie en geweld als regie houder.
- De centrale toegang van het gebiedsteam

5.2.2 Stopgesprek
Voorafgaand aan een waarschuwingsbrief kan in elke fase van de besprekingen via een zogeheten stopgesprek geprobeerd worden in te grijpen bij herhaald ongewenst gedrag of wanneer er dreigt escalatie te ontstaan in het contact tussen de klant en de dienstverlening.

Als na een waarschuwingsbrief het herstel van het contact met de klant wenselijk blijft (behalve in het geval van een ernstig incident), kan een leidinggevende ook een stopgesprek organiseren. Tijdens beide gesprekken kunnen duidelijke afspraken worden gemaakt tussen de klant en medewerkers over hoe zij in de toekomst met elkaar zullen omgaan en hoe wij verwachten dat de klant onze medewerkers bejegend.

Tevens wordt duidelijk gemaakt dat zolang de klant een bedreiging vormt of wordt voor de veiligheid en/of het welzijn van de medewerkers, de dienstverlening zal worden stopgezet. In voorkomende gevallen is (eventuele) begeleiding van de klant ook welkom. De inhoud van het gesprek wordt altijd schriftelijk vastgelegd.

Een stopgesprek wordt altijd gevoerd met twee personen. Als de manager acht dat dit van belang is voor het gesprek, kan de coördinator BHV, agressie en geweld bij dit gesprek aanwezig zijn. Eventueel kunnen ook andere disciplines aanwezig zijn, zoals OOV (Openbare Orde en Veiligheid), handhaving, politie of een nader te bepalen discipline.

5.2.3 Ontzeggingen
Er kunnen verschillende vormen van ontzegging worden opgelegd, zoals een gebouwontzegging of een contactverbod. Deze maatregelen kunnen worden genomen bij ernstige agressie, waarbij de medewerker zich aangevallen of bedreigd voelt, of bij herhaald onacceptabel gedrag, dat voorafgegaan is door een waarschuwingsbrief. Gemeentemedewerkers hebben de bevoegdheid om een klant de toegang tot het pand te ontzeggen wanneer deze zich niet aan de huisregels houdt. Als de situatie dreigend wordt, kan het interventieteam en/of de politie worden ingeschakeld.

Gebouwontzegging
Wanneer een burger de huisregels overtreedt, kan de gemeente een gebouwontzetting opleggen. Dit houdt in dat de burger gedurende een bepaalde periode het gebouw niet mag betreden. De coördinator BHV, agressie en geweld kan in (overleg met de leidinggevende) deze maatregel opleggen.

De gemeente stelt de gebouwontzetting formeel vast door een aangetekende brief te sturen aan de betreffende burger. In deze brief staat beschreven op basis van welk(e) gedrag(en) de maatregel wordt opgelegd en voor welke duur. Daarnaast wordt aangegeven of (telefonisch) contact via derden of schriftelijk contact toegestaan blijft.

De coördinator BHV, agressie en geweld informeert de politie over de gebouwontzetting om de handhaving te kunnen ondersteunen. Als de burger deze maatregel negeert en toch het gebouw binnengaat, maakt hij zich schuldig aan lokaalvredebreuk volgens artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht, omdat het gebouw bedoeld is voor openbare dienstverlening.

Gedurende de periode van de gebouwontzetting mag de burger alleen schriftelijk, per e-mail en telefonisch contact onderhouden met de gemeente of via een vertegenwoordiger.

Lokaalvredebreuk
Als een klant met een gebouwontzegging, zonder toestemming, het gebouw betreedt, moet zonder waarschuwing direct de politie worden ingeschakeld om de persoon te verwijderen.

Uitzondering
In bepaalde gevallen kan een klant met een gebouwontzegging toch moeten worden toegelaten, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een paspoort of andere zaken die niet schriftelijk of telefonisch kunnen worden afgehandeld. De klant ontvangt hiervoor een uitnodiging waarin het tijdstip, de locatie (inclusief balienummer), en de naam van de ambtenaar met wie de afspraak plaatsvindt, duidelijk vermeld staan. Indien nodig kan het interventieteam of handhaving op afstand toezicht houden op de situatie.

Contactverbod
Afhankelijk van de ernst en herhaling van de agressie kan een verbod op contact worden opgelegd. De burger ontvangt hierover schriftelijk bericht via een aangetekende brief. Gedurende deze periode kan de burger uitsluitend schriftelijk per brief of e-mail communiceren met de gemeente over de benodigde diensten.

5.2.4 Aangifte bij de politie

In gevallen waarin strafbare feiten worden gepleegd, zoals grove belediging, bedreiging, lokaalvredebreuk, mishandeling en vernieling, is het uitgangspunt dat altijd aangifte wordt gedaan bij de politie. Hiermee geeft de gemeente een krachtig signaal af: geweld en agressie worden niet geaccepteerd. Bij iedere aangifte moet worden vermeld dat het om een VPT (Veilige Publieke Taak)-incident gaat, omdat landelijk in de ELA (Eenduidige Landelijke Afspraken) is afgesproken dat VPT-incidenten extra aandacht krijgen en met voorrang worden behandeld. Als er geen basis is voor aangifte, wordt een melding genoteerd, die later kan worden gebruikt wanneer de klant opnieuw voor de rechter moet verschijnen.

Door aangifte te doen, vraagt de gemeente de politie om een strafrechtelijk onderzoek in te stellen naar het strafbare feit. Een melding of aangifte kan daarnaast plaatsvinden naast de maatregelen en sancties die in de gemeentelijke matrix zijn opgenomen.

Gemeente Súdwest-Fryslân draagt als werkgever de verantwoordelijkheid voor de veiligheid van haar medewerkers en een actieve aanpak van agressie en geweld. Gezien haar plicht om medewerkers te beschermen en de publieke dienstverlening te waarborgen, vindt de gemeente het noodzakelijk om bij strafbare feiten aangifte te doen. Met deze aangifte laat de gemeente aan de dader, de samenleving en haar medewerkers zien dat agressie niet wordt getolereerd.

Aangifte kan worden gedaan door de werkgever die namens de werknemer (slachtoffer) optreedt, of door de werknemer zelf. Vanwege de zorgplicht van de werkgever wordt het echter sterk aanbevolen dat de aangifte door de werkgever gebeurt. Dit is toegestaan onder artikel 161 van het Wetboek van Strafvordering, dat bepaalt: “Ieder die kennis draagt van een begaan strafbaar feit is bevoegd daarvan aangifte of klacht te doen.”

De leidinggevende doet namens Gemeente Súdwest-Fryslân aangifte van strafbare feiten, waarbij het slachtoffer optreedt als getuige en eventueel wordt ondersteund door een juridisch adviseur. Deze aangifte wordt gedaan in overleg met de coördinator BHV, agressie en geweld en volgens de procedures zoals vastgelegd in de Werkwijzer melding en aangifte politie.

In situaties waarin sprake is van agressie of wangedrag dat niet strafbaar is, kan de leidinggevende een melding doen bij de politie. Deze melding wordt geregistreerd, maar er wordt geen proces-verbaal opgemaakt en doorgaans leidt dit niet tot een politieonderzoek of strafrechtelijke vervolging. Indien gewenst, kan de melding anoniem worden gedaan. De informatie uit zo’n melding kan bijdragen aan de opbouw van een dossier en is van belang bij latere aangiften of meldingen tegen dezelfde dader.

5.2.5 Toepassing sancties

Type Incident	Waarschuwing	Stopgesprek	Gebouw-ontzegging		Contactverbod		Politieaangifte
Verbaal/dreigend geweld							
Schreeuwen, schelden	●	Ja	R1 (3 mnd)	R2 (6 mnd)	R1 (3 mnd)	R2 (6 mnd)	
Vernederen	●	Ja	R1 (3 mnd)	R2 (6 mnd)	R1 (3 mnd)	R2 (6 mnd)	
Treiteren	●	Ja	R1 (3 mnd)	R2 (6 mnd)	R1 (3 mnd)	R2 (6 mnd)	
Pesten	●	Ja	R1 (3 mnd)	R2 (6 mnd)	R1 (3 mnd)	R2 (6 mnd)	
Vals beschuldigen	●	Ja	R1 (3 mnd)	R2 (6 mnd)	R1 (3 mnd)	R2 (6 mnd)	
Chanteren	●	Ja	R1 (6 mnd)	R2 (12 mnd)			
Bedreigen	●	Ja	R1 (6 mnd)	R2 (12 mnd)	R1 (6 mnd)	R2 (12 mnd)	
Bedreigende gebaren maken	●	Ja	R1 (6 mnd)	R2 (12 mnd)			
Discrimineren	●	Ja	R1 (6 mnd)	R2 (12 mnd)	R1 (6 mnd)	R2 (12 mnd)	
Fysiek geweld	**Waarschuwing**	**Stopgesprek**	**Gebouw-ontzegging**		**Contactverbod**		**Politieaangifte**
Duwen, trekken		Nee	● (3 mnd)	R1 (6 mnd)			Ja
Slaan		Nee	● (6 mnd)	R1 (12 mnd)			Ja
Schoppen		Nee	● (6 mnd)	R1 (12 mnd)			Ja
Fysiek hinderen		Nee	● (3 mnd)	R1 (6 mnd)			Ja
Aantasting eigendom	**Waarschuwing**	**Stopgesprek**	**Gebouw-ontzegging**		**Contactverbod**		**Politieaangifte**
Gooien met voorwerpen		Nee	● (3 mnd)	R1 (6 mnd)			Ja
Vernielen van voorwerpen		Nee	● (3 mnd)	R1 (6 mnd)			Ja
Spugen, bijten		Nee	● (6 mnd)	R1 (12 mnd)			Ja
Diefstal eigendommen		Nee	● (6 mnd)	R1 (12 mnd)			Ja
Bedreiging tegen locatie(s)	**Waarschuwing**	**Stopgesprek**	**Gebouw-ontzegging**		**Contactverbod**		**Politieaangifte**
Dreiging met vuurwapen		Nee		R1 (12 mnd)			Ja
Dreiging met voertuig binnenrijden		Nee		R1 (12 mnd)			Ja
Dreiging met bom (-melding)		Nee		R1 (12 mnd)			Ja

Toelichting

- ● - Betekent dat deze maatregel mogelijk is bij de eerste overtreding.
- **R1, R2** - Staan voor herhaling van gedrag. R1 duidt de eerste herhaling aan, en R2 de tweede. Bij R2 kan een zwaardere sanctie worden toegepast.
- **Maanden (mnd)** - Specificeert de tijdsduur van de sanctie zoals gebouwontzegging of telefoonverbod.
- **Ja/Nee** - Aanduiding bij bepaalde sancties zoals een "Stopgesprek", of een politieaangifte.

De hoogte van de straf kan variëren tussen een gebouwontzegging/contactverbod tussen de 3 en 24 maanden afhankelijk van de zwaarte van het incident en recidive.

Afhankelijk van de ernst van de situatie kan er zo nodig van bovengenoemde tabel worden afgeweken door de Coördinator BHV, agressie en geweld (motivatie wordt opgenomen in de brief)

6. Opvang en nazorg

Een medewerker die slachtoffer is geworden van agressie moet worden opgevangen en ondersteund. Dit soort incidenten heeft niet alleen gevolgen voor de medewerker zelf, maar kan ook een impact hebben op zijn directe omgeving, zoals familie en huisgenoten.

Wanneer zich een incident met agressief gedrag voordoet, is het van cruciaal belang dat de medewerker direct na het voorval de nodige opvang en nazorg ontvangt. Dit begint met een gesprek tussen de medewerker en de direct leidinggevende, waarin het incident wordt besproken. De leidinggevende neemt hierin het voortouw en zorgt ervoor dat de opvang en nazorg zorgvuldig worden gepland en uitgevoerd.

De nazorg bestaat uit verschillende fasen die afgestemd zijn op de ernst van het incident en de behoefte van de medewerker. In eerste instantie vindt collegiale opvang plaats, waarbij de medewerker zijn ervaring kan delen met één of meerdere collega's. Dit kan zowel direct na het incident als in een later werkoverleg gebeuren. Indien nodig kan professionele opvang worden geboden, waarbij de medewerker gesprekken kan voeren met een professionele hulpverlener, personeelsadviseur of bedrijfsmaatschappelijk werker. Bij ernstige incidenten kan traumaverwerking noodzakelijk zijn, waarvoor een gespecialiseerd bureau kan worden ingeschakeld.

De rol van de leidinggevende is essentieel in het proces van opvang en nazorg. Hij of zij zorgt ervoor dat de opvang op dezelfde dag plaatsvindt en volgt de medewerker gedurende drie maanden (en langer indien nodig) bij het herstelproces. Dit omvat het regelmatig evalueren van de situatie en het signaleren van eventuele knelpunten, om te bepalen of aanvullende nazorg nodig is.

Het bieden van goede opvang en begeleiding na een incident heeft meerdere voordelen. Het helpt bij het voorkomen van Post Traumatisch Stress Syndroom (PTSS) en de mogelijke gevolgen daarvan, zoals ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Bovendien zorgt het ervoor dat de opvang laagdrempelig en snel beschikbaar is, en dat er directe feedback naar de organisatie kan worden gegeven voor verbetering van preventieve en repressieve maatregelen.

In bepaalde gevallen kan het nuttig zijn om het incident te bespreken met de agressor, uiteraard in overleg met de leidinggevende. Dit kan bijdragen aan de verwerking van het voorval en mogelijk verdere escalatie voorkomen. Het is daarbij van belang dat de hulpverleners zich onthouden van eigen meningen en goedbedoelde adviezen, om de verwerking van het incident niet negatief te beïnvloeden.

6.1 Opvang

De zorg voor opvang en begeleiding na een ervaring met agressief gedrag, is niet alleen een morele verantwoordelijkheid en in het belang van betrokkenen, maar ook een wettelijke verplichting in de Arbowet.

Bij een incident met agressief gedrag moet worden bedacht dat de nazorg zich kan uitstrekken tot de betrokken medewerkers, evenzeer de agressieve klant en andere waarnemers (bijv. personen in de wachtruimte of openbaar gebied).

Vanzelfsprekend is de 1e opvang door collega's direct na de gebeurtenis (koffie/thee, steun). Vervolgens draagt de leidinggevende zorg voor de opvang binnen de gemeente Súdwest Fryslân.

Goede opvang en begeleiding bieden heeft de volgende belangrijke voordelen:

- het voorkomen van PTSS (Post Traumatisch Stress Syndroom) met als mogelijke gevolgen persoonlijke geestelijke schade, relatieproblemen, ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheid, sociale problemen zoals angsten, fobieën en andere;
- duidelijkheid dat de opvang een bedrijfsverantwoordelijkheid is;
- dat de hulp en opvang laagdrempelig is;
- dat collegiale hulp meestal als vriendelijk en kameraadschappelijk wordt ervaren, sneller beschikbaar is en minder beladen is dan professionele hulp;

- dat directe feedback naar de organisatie voor aanvulling / verbetering van noodzakelijk geachte preventie / repressieve maatregelen eenvoudig mogelijk is;
- dat de hulpverlening snel kan worden geboden;
- dat hulpverlening ook mogelijk is bij betrekkelijk kleine incidenten waarvoor anders mogelijk geen hulpverlening zou worden geboden;
- dat de hulpverleners bekend zijn met de eigen organisatie en degenen aan wie hulp wordt geboden, zodat weinig uitleg verder nodig is;
- dat de opvang flexibel kan worden toegepast en eventueel aangepast.

De leidinggevende heeft een actieve rol bij de opvang. Het ondersteunen door de leidinggevende gebeurt bij voorkeur op dezelfde dag. Hij/zij neemt eventuele vervolgacties als het slachtoffer daar behoefte aan heeft. De volgende stappen dienen direct na het incident te worden genomen:

1. Zorg dat de werknemer meteen, maar in ieder geval binnen acht uren na het incident met, collega's en leidinggevende een eerste opvanggesprek heeft, Coördinator BHV, Agressie en geweld kan hierbij ook betrokken worden. De inhoud kan bestaan uit:
    a. aanhoren van de belangrijkste indruk en ervaring
    b. voorlichting over het verwerken van een schokkende gebeurtenis
    c. inventariseren van mogelijke stressreacties
    d. steun en structuur bieden
    e. zo nodig direct mobiliseren van steun
    f. begeleiding regelen en nieuwe afspraak maken
2. Herstel de veiligheid van de betrokken werknemer(s), bijvoorbeeld door het thuisbrengen van het slachtoffer, dit betekent dat de leidinggevende de werknemer niet alleen of met het openbaar vervoer naar huis laat gaan.
3. Zorg voor een luisterend oor, maar ook moet het slachtoffer in de nabije toekomst zijn verhaal kwijt kunnen.
4. Mocht er tijdens het incident gewonden zijn, dan wordt het BHV team ingeschakeld. Het BHV team is te bereiken op telefoonnummer 0515-489112.
5. De leidinggevende biedt aan te helpen bij het doen van de aangifte of namens de medewerker aangifte te doen
6. Zorg ervoor dat het registratieformulier m.b.t. agressie wordt ingevuld.
7. Ga na of andere medewerkers ook behoefte hebben aan aandacht of ondersteuning, als zij getuige zijn geweest van het incident.
8. Een collegiaal gesprek ca. 1 week na het incident met als doel eventuele negatieve emoties de ruimte te geven teneinde het verdringen van gevoelens te voorkomen. De inhoud kan bestaan uit:
    a. reconstructie van het incident
    b. beoordelen van emoties
    c. bespreken van de omgang met emoties
    d. steun en structuur bieden
    e. gezamenlijk opmaken van het incident registratieformulier
9. Tussentijdse collegiale gesprekken over hoe het gaat met de medewerker.
10. Een gesprek ca. 4 tot 6 weken na het incident met als belangrijkste doel het omgaan met de ervaring. De inhoud kan bestaan uit:
    a. opnemen huidige stand van zaken
    b. reconstructie afgelopen weken (wat is er gebeurd/hoe is er mee omgegaan)
    c. reconstructie verwerking (conclusie/ leermomenten)
    d. steun en structuur blijven bieden
    e. eventuele signalering, doorverwijzing (psychotrauma) of afsluiting

6.1.1 Lichamelijk letsel

Agressie kan lichamelijk letsel veroorzaken ten gevolge van mishandeling. In dit geval dienen de volgende stappen gevolgd te worden:

1. Het slachtoffer zo spoedig mogelijk ontzetten en veiligstellen.
2. Bij noodzaak voor E.H.B.O., moet de BHV zo spoedig mogelijk worden ingeschakeld.
3. In een levensbedreigende situatie moeten hulpdiensten onmiddellijk worden ingeschakeld via de BHV. Situatie afhankelijk: balie belt zelf 112, in zo'n situatie wordt dit gemeld aan de BHV i.v.m. opvang van de hulpdiensten.

6.2 Werkoverleg over incidenten

Teams houden regelmatig werkoverleg. Het initiatief daartoe is een verantwoordelijkheid van de betreffende leidinggevende. Het bespreken van incidenten, zoals voorvallen met agressieve contacten, op het werkoverleg is belangrijk voor de erkenning, herkenning en het leereffect voor vergelijkbare en te verwachten situaties.

Indien zich een dergelijk incident heeft voorgedaan in de periode voorafgaande aan het werkoverleg, wordt dit onderwerp voor behandeling op de agenda geplaatst. Het staat iedere deelnemer aan het overleg vrij om dit onderwerp op de agenda te (laten) plaatsen. Bij het bespreken op het werkoverleg of teamoverleg staat het belang van de betrokken medewerker centraal.

6.3 Nazorg

De leidinggevende is verantwoordelijk voor verdere nazorg. Hij/zij volgt de medewerker gedurende drie maanden (of langer indien nodig) bij het herstelproces en signaleert eventuele knelpunten. Mogelijke verdere nazorg kan bestaan uit:

- *Collegiale opvang*
    - Het voorval bespreken met één of meerdere collega's en de leidinggevende, de Coördinator BHV, Agressie & Geweld kan hierbij ook betrokken worden
- *Opvang binnen de organisatie*
    - Een vertrouwenspersoon, of de HR-adviseur.
- *Professionele opvang*
    - Het inschakelen van deskundige hulpverlening, door via de verzuimbegeleiders een doorverwijzing naar bedrijfsarts te geven. De bedrijfsarts kan aan de hand van een diagnose vaststellen of de inzet van en traumadeskundige nodig is.
- *Traumaverwerking*
    - Inschakelen van gespecialiseerd persoon voor verwerking van traumatische ervaringen. Deze hulp kan op korte termijn worden ingeroepen.

De betrokkene is ook bevoegd om zelf contact te leggen met een HR-adviseur voor de inschakeling van professionele hulp. De betrokkenen kan ook beroep doen op de aangestelde vertrouwenspersonen.

7. Melding & registratie

Het is van groot belang dat incidenten van agressie en geweld worden gemeld, zodat deze doeltreffend kunnen worden aangepakt en er een duidelijk beeld ontstaat van de aard en omvang van de incidenten. Daarnaast kunnen meldingen uit het verleden gebruikt worden om het veiligheidsbeleid beter af te stemmen op de praktijk. Collega's worden alerter wanneer zij weten welke meldingen er spelen of hebben gespeeld, waardoor ze zich beter kunnen voorbereiden op mogelijke incidenten. Op dit moment worden niet alle incidenten gemeld. Redenen voor het niet melden zijn onder andere: de angst dat de leiding op de hoogte raakt van problemen met burgers, angst voor confrontaties buiten werktijd, het gevoel dat meldingen geen verschil maken, het idee dat agressie bij het werk hoort en de druk van tijdgebrek voor het doen van de melding.

De gevolgen van het niet melden kunnen groter zijn dan aanvankelijk wordt gedacht. Zo kunnen normen vervagen, kan het gezag ondermijnd worden, en kan de integriteit van de medewerker in gevaar komen. Bovendien kan de stress op de werkvloer toenemen, wat het werkplezier vermindert en leidt tot hoger ziekteverzuim. Agressie heeft een olievlekwerking: niet alleen de betrokken medewerker ondervindt de gevolgen, maar ook collega's en burgers in het gemeentehuis kunnen hier last van hebben. Het imago van de gemeente kan hierdoor schade oplopen. Door te melden, wordt er een belangrijk signaal afgegeven over wat wel en niet geoorloofd is.

Een agressiemelding kan gedaan worden via het meldingsformulier op Intranet. De medewerker die het incident meldt, is in principe de melder. Er zijn drie mogelijkheden voor het melden van een incident: de betrokken medewerker kan zelf melden, de medewerker kan samen met zijn of haar leidinggevende of een aangewezen persoon een melding doen, of de leidinggevende of aangewezen persoon kan namens de medewerker melding maken.

Het is de verantwoordelijkheid van de coördinator BHV, Agressie en Geweld en leidinggevenden om ervoor te zorgen dat elk agressievoorval gemeld en geregistreerd wordt. De ernst zoals ervaren door de medewerker is hierbij niet leidend; elk voorval moet gemeld worden.

Het is van belang dat de werknemer, na het doen van een melding, geen nadelige gevolgen hiervan ondervindt ten aanzien van het werk.

7.1 Melding doen via Intranet

Op onze Intranetpagina kun je een melding maken van agressie. Je doet dit door de klikken op "Voor mij", vervolgens ga je naar "Melding doen" en staat bovenaan "Agressie melden". Benieuwd naar welke informatie gevraagd wordt? In *Bijlage VII - Agressie melding Intranet* kun je dit terug vinden.



Bij het doen van een melding kan gebruik worden gemaakt van de zogenaamde 7W's, waarbij het volgende vermeld wordt:

1. Wie was erbij betrokken
2. Wat gebeurde er
3. Waar gebeurde het
4. Waarom gebeurde het
5. Wanneer gebeurde het
6. Waarmee gebeurde het
7. Op welke wijze gebeurde het

Door het gebruik van de zogenaamde 7W's zorgen we voor een duidelijke en volledige registratie van ieder incident.

7.2 Registratie

Het doel van de registratie van agressiemeldingen is om een overzicht te hebben van incidenten waarbij medewerkers te maken krijgen met agressie of geweld.

Deze registratie worden bijgehouden in een Excel bestand: I:\Human Resource\7.0 Gezondheid (Specialist A,G en V)\Agressie.

8. Preventieve maatregelen

Om agressie en geweld en de gevolgen daarvan zo veel mogelijk te voorkomen worden er preventieve maatregelen genomen. Deze worden in dit hoofdstuk toegelicht.

8.1 Risico Inventarisatie en Evaluatie

De Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) speelt een belangrijke rol bij het waarborgen van een veilige werkomgeving, met name op het gebied van agressie en geweld. Het proces rondom de RI&E is dynamisch van aard, wat betekent dat de RI&E altijd actueel moet zijn en aangepast wordt wanneer de werkomstandigheden veranderen.

De risico's op agressie en geweld worden in kaart gebracht en preventieve maatregelen worden opgesteld om deze risico's te verkleinen of te voorkomen. Deze maatregelen worden vastgelegd in een plan van aanpak, waarin ook de eigenaar en status van elke maatregel worden beschreven. Het plan zorgt ervoor dat de risico’s beheersbaar blijven.

Deze maatregelen richten zich niet alleen op het creëren van een veilige werkomgeving binnen de locaties van de Gemeente Súdwest-Fryslân, maar ook op andere werkplekken, zoals tijdens ambulant werken of in het openbaar domein. Bovendien wordt de RI&E direct geactualiseerd bij wijzigingen in de werkomgeving of de aard van de werkzaamheden. Door deze benadering draagt de RI&E bij aan een veilige werkplek, waar agressie en geweld zoveel mogelijk voorkomen kunnen worden.

8.2 Werkplek

De werkomgeving kan zo worden ingericht dat agressie en geweld worden verminderd en voorkomen. Het is belangrijk dat de omgeving en werkplekken zo zijn opgezet dat medewerkers en cliënten altijd zichtbaar zijn voor collega's. Een werkplek moet voldoen aan de volgende eisen:

- Aantrekkelijke inrichting met aandacht voor veiligheid.
- Huisregels op een goed zichtbare plek opgehangen.
- Bureaus zo geplaatst dat medewerkers niet ingesloten kunnen raken, met altijd een vrije doorgang achter hen.
- De volgende locaties zijn voorzien van alarmknoppen.
    - De balies in op de Marktstaat en Poort 20 te Sneek en De Tiid te Bolsward.
    - De spreekkamers in het Súdwesthûs, Sneek en De Tiid (Bolsward)

Voor het aanvragen van risicogesprekken is een aparte procedure. Deze is terug te vinden in *bijlage VII*.

8.2.1 Preventieve maatregelen door leidinggevenden

Als leidinggevende heb je een belangrijke rol in het creëren van een veilige en respectvolle werkomgeving, waarin medewerkers beschermd worden tegen agressie en zich ondersteund voelen. Dit begint met duidelijke communicatie, het vertalen van beleid naar de dagelijkse praktijk en het nemen van preventieve maatregelen binnen je team of afdeling. Een leidinggevende moet daarom:

- Geregeld communiceren over agressie en geweld binnen de afdeling of het team.
- De beleidskaders vertalen naar de specifieke situatie van het organisatieonderdeel.
- Verantwoordelijkheid dragen voor een veilige en prettige werkomgeving.
- De principes van wederkerigheid bespreken binnen de afdeling, met oog voor de belangen en argumenten van de inwoners.
- Zorgen voor duidelijke huisregels.
- Bijdragen aan een goede en integrale interne samenwerking om agressie te voorkomen.
- De risicovolle processen binnen de afdeling of het team kennen en preventieve maatregelen nemen om deze veiliger te maken.
- Periodiek de bestaande procedures en werkafspraken evalueren en waar nodig bijstellen.
- Verantwoordelijk zijn voor het trainen van medewerkers met publiekscontacten in weerbaarheid en de-escalatie. Deze trainingen dienen elke drie jaar herhaald te worden.
- Voorbeeldgedrag tonen bij het reageren op agressie, zowel naar medewerkers als naar zichzelf.

8.3 Technische ondersteuning

Cameratoezicht heeft als doel de veiligheid van medewerkers en bezoekers te vergroten en eigendommen te bewaken. De camera's hebben zowel een preventief (afschrikeffect) als repressief (ondersteuning bij opsporing naar aanleiding van calamiteiten of ongewenst/crimineel gedrag) doel. Incidenten als diefstal, beschadiging van eigendommen, overval, fraude, ongewenst en agressief gedrag worden met het cameratoezicht tegengegaan en geregistreerd.

De opnames die worden gemaakt bestaan alleen uit beeldmateriaal, er wordt geen geluid opgenomen. De camera's worden zo ingeregeld dat er zo weinig mogelijk werknemers en burgers op te zien zijn, alleen het beeld dat nodig is wordt weergegeven. Eventueel in beeld komende beeldschermen worden vervaagd. Andere niet noodzakelijke zaken die mogelijk een inbreuk op de privacy op kunnen leveren worden geblurd of op andere wijze niet gefilmd.

De camera's hangen:

- In en bij alle gebouwen van de gemeentelijke kantoren (personeelsingang, hoofdingang/receptie, ingang);
- bij de sporthallen die worden beheerd door de gemeente;
- bij de parkeergarages in beheer van de gemeente;
- bij toiletgebouwen of havenkantoren;
- bij de diverse milieustraten in de gemeente;
- bij enkele begraafplaatsen;
- bij wijkposten van de groenploeg;
- bij en in de gebouwen van Cultuurkwartier Sneek.

Voor iedere locatie wordt in een apart cameraprotocol uitgewerkt welk doel het cameratoezicht dient, waar de camera is geplaatst, wanneer deze draait, of de opnames worden bewaard en hoe lang, wie toegang hebben tot de beelden, eventuele alternatieven, het kenbaarheidsvereiste en een belangenafweging.

Deze camerabeelden kunnen worden bekeken bij ernstige gevallen van agressie en worden gebruikt voor evaluatie en intervisie. De coördinator BHV, Agressie en Geweld kan een verzoek indienen om de beelden op te slaan.

8.4 Huisregels voor klanten

De huisregels (zie afbeelding hieronder) zijn op zichtbare plaatsen voor het publiek opgehangen. Deze regels zijn van toepassing op alle locaties van de gemeente Súdwest-Fryslân. Het gemeentehuis vervult een belangrijke publieke rol en ontvangt daardoor ook de meeste bezoekers.

Huisregels voor klanten

Gemeente Súdwest-Fryslân

Wij werken graag in een veilige omgeving en we gaan op een respectvolle manier met elkaar om. Iedereen is welkom, maar hier gelden wel een aantal huisregels.

Algemene Huisregels

Respect



- Ga op een nette manier met elkaar om. Behandel anderen zoals u zelf ook behandeld wilt worden
- Ga op een nette manier met de eigendommen van de gemeente en die van anderen om.

Aanwijzingen



In deze ruimte is camera bewaking.

Hinderlijk gedrag



- Schelden, spugen, discrimineren, schreeuwen, bedreiging of geweld accepteren wij niet.

Wapens



Het is verboden om slag- vuur- of steekwapens bij u te hebben.

Roken, alcohol, drugs



U mag in het gebouw niet roken, alcohol of drugs gebruiken.
U bent niet welkom als u gedronken heeft of drugs heeft gebruikt.

Specifieke huisregels

Gastvrouw



Heeft u een vraag over onze huisregels? Onze Gastvrouw helpt u graag.

Geluidsoverlast



U mag geen muziekinstrumenten gebruiken of onnodig lawaai maken.

Skates en boards



U mag in het gebouw niet rolschaatsen, steppen of skateboarden.

Dieren



Huisdieren mogen niet mee naar binnen, behalve een geleidehond.

Eten en drinken



U mag meegebracht eten of drinken hier niet gebruiken.

**Wij gaan ervan uit dat u deze huisregels en de aanwijzingen van de medewerker opvolgt.
Doet u dit niet? Dan schakelen wij de politie in.**

8.5 Gedragscode voor medewerkers

Agressie kan ook ontstaan als gevolg van het gedrag van de medewerker (met name frustratie agressie). Het is daarom van belang dat iedere medewerker zich zo veel mogelijk gedraagt naar de hierna genoemde richtlijn:

- klanten worden te woord gestaan in de Nederlandse of Friese taal. Hoewel het soms een voordeel lijkt wanneer klant en dienstverlener dezelfde (buitenlandse) taal spreken, kan het bij de overdracht of verdere behandeling tot problemen leiden. Het gebruik van minder gangbare buitenlandse talen komt ook de transparantie niet ten goede;
- bij uitzondering voor het vreemdelingenloket, bij het opvragen van buitenlandse brondocumenten en vestiging buitenland worden ook in sommige gevallen de Engelse of Duitse taal gesproken;
- het is van groot belang dat medewerkers van de gemeente Súdwest-Fryslân één gedragslijn aanhouden betreffende het omgaan met agressie. Iedere medewerker houdt zich daarom zo strak mogelijk aan dit agressie protocol zodat verdeeldheid tussen medewerkers en het uitspelen daarvan door de agressor weinig kans heeft;
- de medewerker blijft eerlijk naar de klant en zorgt ervoor in ieder geval geen verkeerd of onhaalbaar verwachtingspatroon te ontwikkelen;
- iedere medewerker is verplicht de klant of andere betrokkenen, bij het ontstaan van niet acceptabel gedrag conform de huisregels, te wijzen op de ongewenstheid hiervan en de eventuele consequenties;
- de medewerker gedraagt zich op dezelfde wijze, die ook van de klant wordt verwacht (niet onbeschoft, niet beledigend, niet autoritair, niet ongeïnteresseerd);
- de medewerker houdt zich aan gemaakte afspraken en is hiervoor ook verantwoordelijk;
    - de medewerker zal zich niet bedienen van ‘spiegelend’ gedrag en de agressor op gelijke wijze agressief tegemoet treden of diens agressie beantwoorden;
- gedragsregels gelden ook voor medewerkers onderling;
- iedere medewerker zal zich, voor zover dit kan, vóór een gesprek een beeld vormen van de klant en de kans op agressie. Indien blijkt dat er een verhoogde kans op agressie bestaat wordt altijd tevoren overleg gepleegd met een collega en/of een betrokken leidinggevende voor een eventuele ‘stand-by situatie’ door collega’s;
- indien agressie vooraf redelijkerwijze is in te schatten, dient de fysieke ruimte veilig te zijn om het gesprek in te laten plaatsvinden, zo nodig wordt het gesprek samen met een collega gevoerd.

Het college stelt zich op het standpunt dat bij de volgende vormen van agressie **ALTIJD** aangifte wordt gedaan bij de politie:

- agressie gevolgd door of gepaard gaand met fysiek geweld voor medewerker, gemeentelijke organisatie of andere betrokkenen;
- agressie gevolgd door of gepaard gaand met schade voor medewerker, gemeentelijke organisatie of andere betrokkenen;
- indien de agressor een strafbaar feit begaat (bijv. discriminatie/belediging/bedreiging)

De aangifte wordt gedaan door de direct betrokken medewerker(s) van de organisatie of door één van diens leidinggevenden. Van de medewerker wordt verwacht dat hij medewerking zal verlenen aan de aangifte, door het afleggen van een eventuele getuigenverklaring of het doen van aangifte tenzij de medewerker zwaarwegende belangen heeft om geen afgifte te doen. Bij aangifte wordt het adres van de gemeente als postadres opgegeven. Indien noodzakelijk zorgt de werkgever voor juridische ondersteuning.

Het college maakt afspraken met politie en/of justitie over het in behandeling nemen van een aangifte en de wijze waarop de betrokkenen worden geïnformeerd over de afhandeling daarvan.

8.6 Voorlichting

Voorlichting is belangrijk als het gaat om het omgaan met agressie en geweld op de werkvloer. Medewerkers moeten weten hoe ze agressief gedrag herkennen en veilig kunnen reageren om zichzelf en anderen te beschermen. Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor het voorzien van de juiste training en voorlichting over de risico’s van agressie in de werkomgeving.

De voorlichting richt zich op het herkennen van agressie, het toepassen van de-escalatietechnieken en het effectief communiceren in moeilijke situaties. Medewerkers leren hoe ze kalm blijven en de situatie op een professionele manier kunnen hanteren. Het zorgt ervoor dat medewerkers zich bewust zijn van de verschillende vormen van agressie en weten wat te doen bij confrontaties.

Leidinggevenden moeten duidelijke richtlijnen geven over hoe te handelen en wanneer hulp ingeroepen moet worden dit protocol geeft hierin handvaten.

Door regelmatige en duidelijke voorlichting kunnen medewerkers zich beter beschermen tegen agressie, wat bijdraagt aan een veilige en ondersteunende werkomgeving.

Training Interventieteam
Het Interventieteam krijgt een specifieke training en traint 6 keer per jaar. Van ieder lid van het Interventieteam wordt verwacht dat hij/zij bij deze trainingen aanwezig is. Tijdens de training worden, onder andere, scenario's gespeeld en worden incidenten (na)besproken.

8.7 Huisbezoek

Veiligheid staat altijd voorop tijdens huisbezoeken, vooral wanneer er sprake is van een mogelijk risicovolle situatie. Het is belangrijk om alert te zijn, maatregelen te nemen en snel te vertrekken als je je onveilig voelt. Deze richtlijnen helpen je om huisbezoeken zo veilig mogelijk te laten verlopen en bieden praktische tips voor het omgaan met onverwachte situaties. Zorg ervoor dat je altijd goed voorbereid op pad gaat en collega's op de hoogte houdt.

Jouw veiligheid is het belangrijkste. Vertrouw op je gevoel en vertrek als er iets niet in orde lijkt.

Ga met z'n tweeën op huisbezoek als je twijfelt over de veiligheid.
Dit geldt met name voor de volgende situaties:

- Huisbezoeken voor eerste aanvragen. Deze inwoners zijn nog niet bekend bij de gemeente, waardoor het risico op agressie onbekend is.
- Huisbezoeken voor speciale rechtmatigheidsonderzoeken en adresonderzoeken. Twee personen aanwezig hebben versterkt de bewijslast en biedt getuigen als de inwoner ons ergens van beschuldigt.
- Huisbezoeken waarbij vooraf signalen zijn dat de situatie risicovol kan zijn. Het beste zou zijn om deze bezoeken op kantoor te laten plaatsvinden. Eventuele vervolgafspraken kunnen dan mogelijk in de thuissituatie plaatsvinden.

Tips om je veiligheid tijdens een huisbezoek te vergroten:

- Informeer collega's over je huisbezoek.
- Noteer in Outlook de gegevens van de inwoner, inclusief begin- en eindtijd en, indien mogelijk, het telefoonnummer. Zo niet, overweeg dan je locatie te delen via je mobiele telefoon.
    - Vermeld in ieder geval een kaartnummer van het dossier zodat het adres opgezocht kan worden.
- Zorg ervoor dat je je mobiele telefoon bij je hebt.
- Ga zo dicht mogelijk bij de deur zitten, zodat je makkelijk kan vertrekken indien nodig.
- Maak een afspraak met een collega om je te bellen als je niet op het afgesproken tijdstip terug bent.
    - Als er geen contact met je wordt gemaakt, waarschuwt je leidinggevende of de collega de politie.
- Parkeer je auto buiten het zicht van het adres.
- Blijf bij elkaar als je met een collega op huisbezoek bent.
- Vraag bij binnenkomst wie er nog meer in de woning is en waar zij zich bevinden.
- Laat de bewoner altijd als eerste een ruimte of trap betreden.
- Blijf alert op je omgeving en voorwerpen die als wapen gebruikt kunnen worden, zoals messen of schroevendraaiers.
- Open geen laden of kasten zelf, vraag de bewoner dit te doen.
- Raak geen voorwerpen of documenten aan zonder toestemming.
- Voer het gesprek bij voorkeur in de woonkamer en vermijd de keuken vanwege de aanwezigheid van scherpe voorwerpen.
- Let goed op waar je zit en houd vluchtwegen in de gaten.
- Sta de bewoner toe vragen te stellen, maar vermijd discussies.
- Bespreek je bevindingen niet direct tijdens het huisbezoek, maar op kantoor op een later moment. Informeer de bewoner hierover.

- Blijf altijd beleefd en kalm.
- Verlaat direct de woning als je je ongemakkelijk voelt door het gedrag van de bewoner.

8.8 Werken in het buitengebied

Veiligheid is altijd de hoogste prioriteit, vooral wanneer je werkt in het buitengebied of op locaties waar agressie een risico kan vormen. Of je nu een groenmedewerker, handhaver, controleur of een andere buitendienstmedewerker bent, het is belangrijk om alert te blijven op tekenen van agressie, preventieve maatregelen te nemen en snel te handelen als je je onveilig voelt. Door goed voorbereid te zijn en effectief te reageren, kun je de kans op escalatie verkleinen en je eigen veiligheid waarborgen.

Jouw veiligheid staat voorop. Vertrouw op je gevoel en vertrek onmiddellijk als er iets niet in orde lijkt.

Wanneer werken in teamverband?
Agressie kan snel escaleren, vooral als je werkt in risicovolle situaties of gebieden. Als je twijfelt over de veiligheid, is het verstandig om niet alleen te werken, maar met een collega of meerdere mensen. Dit geldt met name in de volgende gevallen:

- Werkzaamheden in afgelegen gebieden of met weinig toezicht, waar je onverwacht geconfronteerd kunt worden met agressief gedrag.
- Handhavingswerkzaamheden of controle-activiteiten waarbij je mogelijk mensen aanspreekt die zich geïrriteerd of bedreigd voelen.
- Gebieden waar eerdere incidenten van agressie zijn gemeld of waar bewoners vaak conflicten veroorzaken.

Tips voor het beheersen van agressie in het buitengebied:

- Blijf kalm en beheers je emoties. Agressie kan vaak worden getemperd door een rustige en kalme houding. Laat je niet meeslepen door agressief gedrag van anderen, maar blijf professioneel en beleefd.
- Communiceer duidelijk en respectvol. Spreek mensen op een rustige en niet-confronterende manier aan, wees duidelijk over wat je van iemand verwacht, maar vermijd escalatie.
- Herken tekenen van agressie. Agressief gedrag kan zich uiten in verhoogde stemvolume, dreigende lichaamstaal, of verbale aanvallen. Wees alert op deze signalen om tijdig in te grijpen.
- Werk altijd samen met een collega. Twee mensen kunnen elkaar steunen, de-escalatie bevorderen en als getuigen fungeren indien nodig.
- Wees voorbereid om de situatie te de-escaleren. Breek de spanning door rustig te blijven praten, je lichaamstaal te ontspannen of afleiding te bieden als de situatie dreigt te escaleren.
- Blijf alert op je omgeving. Let goed op je omgeving en mogelijke gevaren, zoals voorwerpen die als wapens gebruikt kunnen worden.
- Verlaat de situatie als je je bedreigd voelt. Stop met je werkzaamheden en neem afstand als je je onveilig voelt. Vertrouw op je intuïtie en zoek bescherming.
- Stel grenzen bij agressief gedrag. Laat de persoon weten dat agressief gedrag niet acceptabel is en geef aan dat je de situatie beëindigt als dit niet stopt.
- Gebruik je communicatie om agressie te verminderen. Blijf beleefd en kalm, ook bij verbale agressie, en probeer de situatie niet persoonlijk te nemen.
- Wees voorbereid om hulp in te schakelen. Als de situatie escaleert en je je in gevaar voelt, waarschuw dan je leidinggevende of collega's, of bel de politie of een interventieteam.
- Zorg dat je altijd bereikbaar bent. Houd je mobiele telefoon bij de hand en zorg ervoor dat collega's weten waar je bent en hoe ze contact met je kunnen opnemen.

Blijf altijd alert op tekenen van agressie, neem de juiste maatregelen om de situatie onder controle te houden, en neem snel actie als je je onveilig voelt. Het belangrijkste is dat je altijd je eigen veiligheid vooropstelt.

9. Schade verhalen

Er kan naar aanleiding van een agressie of geweldsincident schade ontstaan bij de werkgever of werknemer. Voor de werkgever kunnen deze kosten variëren van schade aan eigendommen tot kosten voor doorbetaling van loon en re-integratie van een slachtoffer. Werknemers kunnen schade lijden, waarbij de gemeente Súdwest-Fryslân compensatie zou kunnen bieden en de schade op de dader probeert te verhalen.

9.1 Kosten voor werkgever door schade

Er kunnen voor de werkgever kosten ontstaan door schade veroorzaakt door de dader. Dit kan gaan om kosten door vernieling of diefstal van eigendommen, zoals schade aan voertuigen en meubilair, of goederen. Als de verdachte strafrechtelijk wordt vervolgd, kan de gemeente Súdwest-Fryslân zich in de strafzaak voegen als benadeelde partij. Daarnaast kunnen er kosten ontstaan doordat de werknemer slachtoffer is geworden van agressie of geweld, bijvoorbeeld in de vorm van doorbetaald nettoloon of re-integratiekosten. Dit valt onder het regresrecht van art. 6:107a BW. Schade door ingehouden loonbelasting, afgedragen sociale premies en loonkosten voor vervangend personeel kan niet op de dader worden verhaald.

9.2 Kosten voor werknemer door schade

Bij materiële schade gaat het om schade die direct in geld is uit te drukken, zoals een kapotte bril, kleding en sieraden. Ook gemaakte medische kosten (inclusief eigen risico), reiskosten, kosten voor huishoudelijke hulp en gezinszorg, en schade door verlies van arbeidsvermogen kan door de gemeente worden geprobeerd dit te verhalen op de dader. De werkgever zorgt er in eerste instantie voor dat deze kosten worden vergoed voor de werknemer.

Bijlagen

Bijlage I – Voorbeeldbrief Waarschuwingsbrief

Bijlage II – Voorbeeldbrief Stopgesprek

Bijlage III – Voorbeeldbrief Contactverbod

Bijlage IV – Voorbeeldbrief Gebouwontzetting

Bijlage V – Flyer – Wat te doen bij agressie

Bijlage VI – Flyer – Wat te doen bij telefonische agressie

Bijlage VII – Agressie melden Intranet

Bijlage VIII – Procedure aanvragen van risicogesprekken

Bijlage I – Voorbeeldbrief Waarschuwingsbrief

Waarschuwingsbrief

Geachte [Naam],

Op [datum] bent u in het gemeentehuis van de gemeente Súdwest-Fryslân geweest/heeft u met de gemeente Súdwest-Fryslân gebeld van team [vul in]. Tijdens dit bezoek/telefoongesprek heeft u zich respectloos/bedreigend/agressief/intimiderend gedragen tegen een van onze medewerkers.

Wat is er gebeurd?
Tijdens dit contact heeft u letterlijk gezegd:
[vul in]

Onveilige werksituatie
Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers op een veilige manier hun werk kunnen doen. Wij accepteren niet dat onze medewerkers bedreigd worden/ op een respectloze wijze aangesproken worden. Uw gedrag wordt als bedreigend ervaren. Voor de medewerker is hierdoor een onveilige werksituatie ontstaan.

Wij begrijpen dat u het niet eens bent met [vul in], maar dit gedrag staan wij niet toe.

Als gemeente verwachten wij van onze medewerkers dat zij burgers met respect en fatsoen benaderen, zowel mondeling, schriftelijk als tijdens telefoongesprekken. Dit verwachten wij ook van u als burger naar onze medewerkers toe. Wij begrijpen de situatie waarin u zich bevind, maar dan kunt u op een fatsoenlijke en respectvolle manier met mijn medewerker omgaan.

Officiële waarschuwing
Wij willen u duidelijk maken dat uw gedrag voor ons ontoelaatbaar is. Met deze brief geven wij u daarom een officiële waarschuwing.

Wanneer u opnieuw dergelijk gedrag vertoont, dan zullen wij u een telefonisch contactverbod opleggen.
Wanneer u zich respectloos uit in uw e-mails en brieven, zullen wij deze niet in behandeling nemen.

Wij gaan ervan uit dat u het niet zover laat komen.

Bijlage II – Voorbeeldbrief Stopgesprek

Stopgesprek

Onderwerp: Uitnodiging voor een Stopgesprek

Geachte [Naam],

Naar aanleiding van het incident op [datum], waarbij ongewenst gedrag van uw kant is geweest, nodigen wij u uit voor een stopgesprek. Binnen onze organisatie hechten wij grote waarde aan een veilige en respectvolle werkomgeving voor onze medewerkers. Het gedrag dat u heeft vertoond staat hier haaks op en wordt niet getolereerd.

Het gesprek vindt plaats op:
Datum: [datum]
Tijd: [tijd]
Locatie: Gemeentehuis Sneek, Marktstraat 15, 8601 CR Sneek

Tijdens dit gesprek willen wij het incident bespreken en heldere afspraken maken om te voorkomen dat dit gedrag zich in de toekomst herhaalt. Onze medewerkers staan centraal, en wij zullen altijd hun veiligheid en welzijn waarborgen. Herhaling van dergelijk gedrag zal leiden tot passende maatregelen.

Indien u niet in staat bent om aanwezig te zijn op de aangegeven datum, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven, zodat we in overleg een nieuwe afspraak kunnen maken.

Routebeschrijving en locatie:
Het gesprek zal plaatsvinden in het gemeentehuis van Sneek. U kunt zich op de dag van het gesprek melden bij de balie van het gemeentehuis, gelegen aan de Marktstraat 15. Het gemeentehuis is goed bereikbaar met zowel de auto als het openbaar vervoer.

Wij rekenen op uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

R. de Jong
Coördinator agressie en geweld
Gemeente Súdwest-Fryslân

Bijlage III – Voorbeeldbrief Contactverbod

Contactverbod

Geachte [Naam],

Op [datum] heeft u met de gemeente Súdwest-Fryslân gebeld. Tijdens dit telefoongesprek heeft u zich respectloos/bedreigend/agressief gedragen tegen een van onze medewerkers van team [vul in]. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft.

Wat is er gebeurd?
Tijdens dit contact heeft u letterlijk gezegd:
[vul in]

Onveilige werksituatie
Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers op een veilige manier hun werk kunnen doen. Wij accepteren niet dat onze medewerkers bedreigd worden/ op een respectloze wijze aangesproken worden. Uw gedrag wordt als bedreigend ervaren. Voor de medewerker is hierdoor een onveilige werksituatie ontstaan.

Wij begrijpen dat u het niet eens bent met [vul in], maar dit gedrag staan wij niet toe.

Van de medewerkers van onze gemeente wordt verwacht dat zij burgers met respect en fatsoen benaderen. Zowel mondeling, schriftelijk als via de telefoon. Dit verwachten wij ook van u naar onze medewerkers.

Telefoonverbod
Wij leggen u een telefoonverbod op voor de duur van [vul in] maanden.

Dit telefoonverbod gaat op [datum] in en eindigt op [datum].

Wat betekent dit voor u?
Tijdens de genoemde periode is het u verboden om te bellen met de medewerkers van de gemeente Súdwest-Fryslân.

Wanneer u informatie van de gemeente wilt, dan kan dat natuurlijk. In dat geval kunt u ons een brief of e-mailen sturen, of via onze website een afspraak maken om langs te komen.

Als u toch belt
Als u toch telefonisch contact met ons opneemt, zal de verbinding direct worden verbroken.

Na afloop van bovenstaande periode kunt u weer telefonisch contact met ons opnemen. Mocht u zich opnieuw respectloos, agressief of bedreigend gedragen, dan wordt het telefoonverbod direct voor een langere periode toegekend.

Veroorzaakte schade
Als blijkt dat er door uw handelen schade is veroorzaakt, dan moet u deze betalen. In dat geval ontvangt u van ons hierover een aparte brief.

Bent u het niet eens?
Als u het niet eens met dit telefoonverbod, dan kunt u een klacht indienen. Meer informatie over het indienen van een klacht, vindt u op onze website.

Bijlage IV – Voorbeeldbrief Gebouwontzegging

Gebouwontzegging

Geachte [Naam],

Op [datum] bent u in het gemeentehuis van de gemeente Súdwest-Fryslân geweest/heeft u met de gemeente Súdwest-Fryslân gebeld. Tijdens dit bezoek/telefoongesprek heeft u zich respectloos/bedreigend/agressief gedragen tegen een van onze medewerkers. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft.

Wat is er gebeurd?
Tijdens dit contact heeft u letterlijk gezegd:
[vul in]

Onveilige werksituatie
Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers op een veilige manier hun werk kunnen doen. Wij accepteren niet dat onze medewerkers bedreigd worden/ op een respectloze wijze aangesproken worden. Uw gedrag wordt als bedreigend ervaren. Voor de medewerker is hierdoor een onveilige werksituatie ontstaan.

Wij begrijpen dat u het niet eens bent met [vul in], maar dit gedrag staan wij niet toe.

Van de medewerkers van onze gemeente wordt verwacht dat zij burgers met respect en fatsoen benaderen. Zowel mondeling, schriftelijk als via de telefoon. Dit verwachten wij ook van u naar onze medewerkers.

Gebouwontzegging
Wij verbieden u de toegang tot de locaties van al onze gemeentelijke gebouwen (gemeentehuizen, Poort 20, milieustraten en dergelijke). Wij leggen u deze ontzegging van de toegang op voor de duur van [vul in] maanden.

Deze gebouwontzegging gaat op [datum] in en eindigt op [datum].

Ook doen wij aangifte/melding bij de politie.

Wat betekent dit voor u?
Tijdens de genoemde periode is het u verboden om de locaties van onze gemeentelijke gebouwen binnen te komen.

Als u een algemene uitnodiging heeft ontvangen of ontvangt om op een afspraak te komen op een locatie van de gemeente Súdwest-Fryslân, dan gaat deze afspraak **niet** door.

Wanneer u informatie van de gemeente wilt, dan kan dat natuurlijk. In dat geval kunt u ons bellen, e-mailen of een brief sturen. Als het toch nodig is om af te spreken, dan krijgt u hiervoor een speciale uitnodiging.

Als u toch langskomt
Als u toch zonder voorafgaande toestemming langskomt, dan bellen wij direct 112 om u door de politie te laten verwijderen uit het gebouw. Ook zullen wij aangifte doen voor de overtreding van artikel 139 van het Wetboek van strafrecht “lokaalvredebreuk”.

Na afloop van bovenstaande periode bent u weer welkom op onze locaties. Mocht u zich opnieuw agressief of bedreigend gedragen, dan wordt het toegangsverbod direct voor een langere periode toegekend.

Veroorzaakte schade
Als blijkt dat er door uw handelen schade is veroorzaakt, dan moet u deze betalen. In dat geval ontvangt u van ons hierover een aparte brief.

Bent u het niet eens?
Als u het niet eens met deze gebouwontzegging, dan kunt u een klacht indienen. Meer informatie over het indienen van een klacht, vindt u op onze website.

Bijlage V - Flyer – Wat te doen bij agressie

Wat te doen bij agressie?

Blijf rustig – Zoek hulp – Meld geweld en agressie



1. **Blijf rustig**
   a. Luister naar de ander.
   b. Laat je niet provoceren.



2. **Eigen veiligheid eerst!**
   a. Zoek hulp: een collega, interventieteam, politie.
   b. Geef aan dat je het gedrag niet accepteert. Beëindig het contact en ga weg.



3. **Meld agressie altijd**
   a. Maak altijd een melding via het formulier. Het formulier staat op intranet onder 'melding doen'. Door agressie te melden:
      i. Helpen we jou.
      ii. Helpen we je geweld en agressie te voorkomen. Dat doe je voor jezelf én je collega's.
      iii. Weten we of er meer, minder of ergere incidenten en agressieve klanten zijn.



4. **Bespreek met je leidinggevende**
   a. Of je hulp en nazorg wilt.
   b. Of je aangifte wilt doen bij de politie.
   c. Of en hoe je nu verder omgaat met de agressor.
   d. Hoe nu verder?

Gemeente Súdwest-Fryslân

Bijlage VI - Flyer – Wat te doen bij telefonische agressie

Wat te doen bij telefonische agressie?

Blijf rustig – Eigen veiligheid waarborgen – Meld agressie



1. **Blijf rustig**
   a. Luister naar de ander.
   b. Laat je niet provoceren.



2. **Eigen veiligheid eerst!**
   a. Geef aan dat je het gedrag niet accepteert.
      "Ik wil u graag helpen, maar niet op deze manier."
   b. Bij aanhoudende agressie beëindig dan het contact.
      "Als u nu niet stopt, beëindig ik het gesprek."



3. **Meld agressie altijd**
   a. Maak altijd een melding via het formulier. Het formulier staat op intranet onder 'melding doen'. Door agressie te melden:
      i. Helpen we jou.
      ii. Helpen we je geweld en agressie te voorkomen. Dat doe je voor jezelf én je collega's.
      iii. Weten we of er meer, minder of ergere incidenten en agressieve klanten zijn.

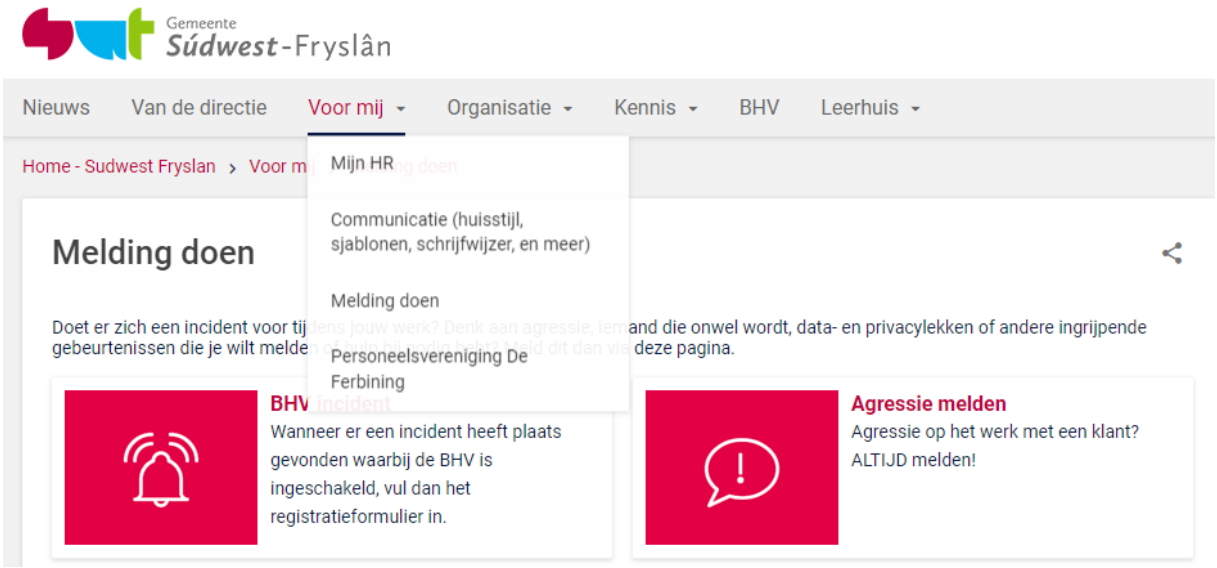


4. **Bespreek met je leidinggevende**
   a. Of je hulp en nazorg wilt.
   b. Of je aangifte wilt doen bij de politie.
   c. Of en hoe je nu verder omgaat met de agressor.
   d. Hoe nu verder?

Gemeente Súdwest-Fryslân

Bijlage VII – Agressie melden Intranet

1.



2.

Meld geweld en agressie!

Op je werk kun je te maken krijgen met agressie en geweld. Dat vinden wij niet normaal en zelfs onacceptabel. Een agressieve klant kan je boos of verdrietig maken. Misschien vind je het vervelend of raakt het je minder, maar maak in alle gevallen een melding. Want zo help je jezelf én je collega's.

Eén op de drie collega's met klantcontacten heeft te maken met agressie en geweld. Dat accepteren we niet en samen gaan we daar actie op ondernemen. Je staat er niet alleen voor. Meld daarom geweld!

Door geweld en agressie te melden:

- Helpen we jou.
- Helpen we geweld en agressie te voorkomen. Dat doe je voor jezelf én je collega's.
- Weten we of er meer, minder of ergere incidenten en agressieve klanten zijn.
- Registeren we het incident (en bouwen we een dossier van de agressor op).

Meld geweld! Want geweld en agressie vinden we niet normaal en accepteren we nooit!

Wat verstaan we onder Agressie?

Iedere vorm van gedrag, dat is gericht op:

- Het veroorzaken van negatieve gevoelens of het intimideren van medewerkers of klanten van de gemeente.
- Het opzettelijk veroorzaken van schade aan eigendommen van medewerkers en/of klanten, of aan bedrijfseigendommen van de gemeente Súdwest-Fryslân.
- Het toepassen en/of dreigen met fysiek geweld.

Voorbeelden zijn fysiek en verbaal geweld, discriminatie, beledigen of doxing (publiceren van persoonsgegevens).

Meld geweld en agressie

Heb je vragen? Ga naar je teammanager of mail de coördinator BHV, Agressie en Geweld of de Arbocoördinator (afdeling HR).

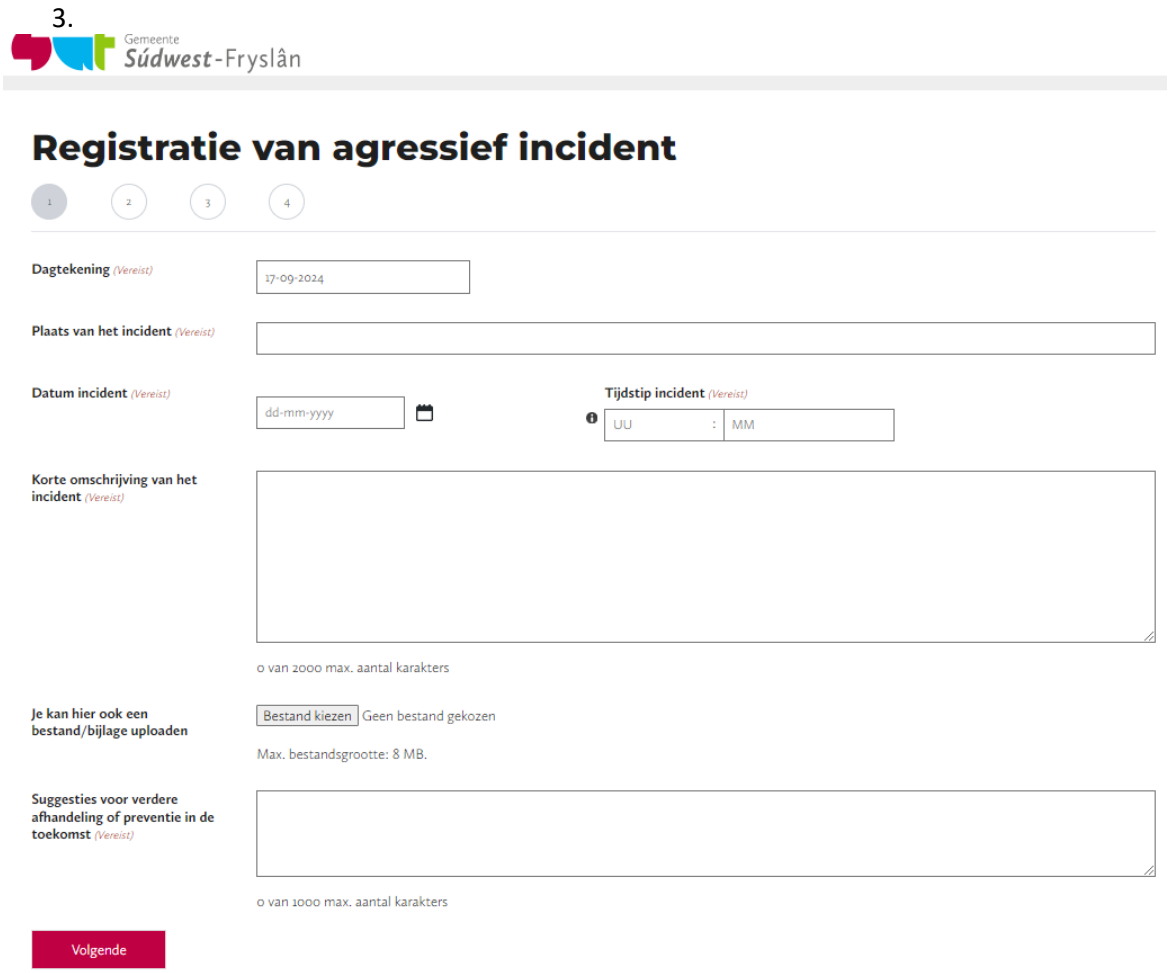
Meer informatie?

Wil je meer weten over het Agressiebeleid van gemeente Súdwest Fryslân? Klik dan hier voor het Agressieprotocol.

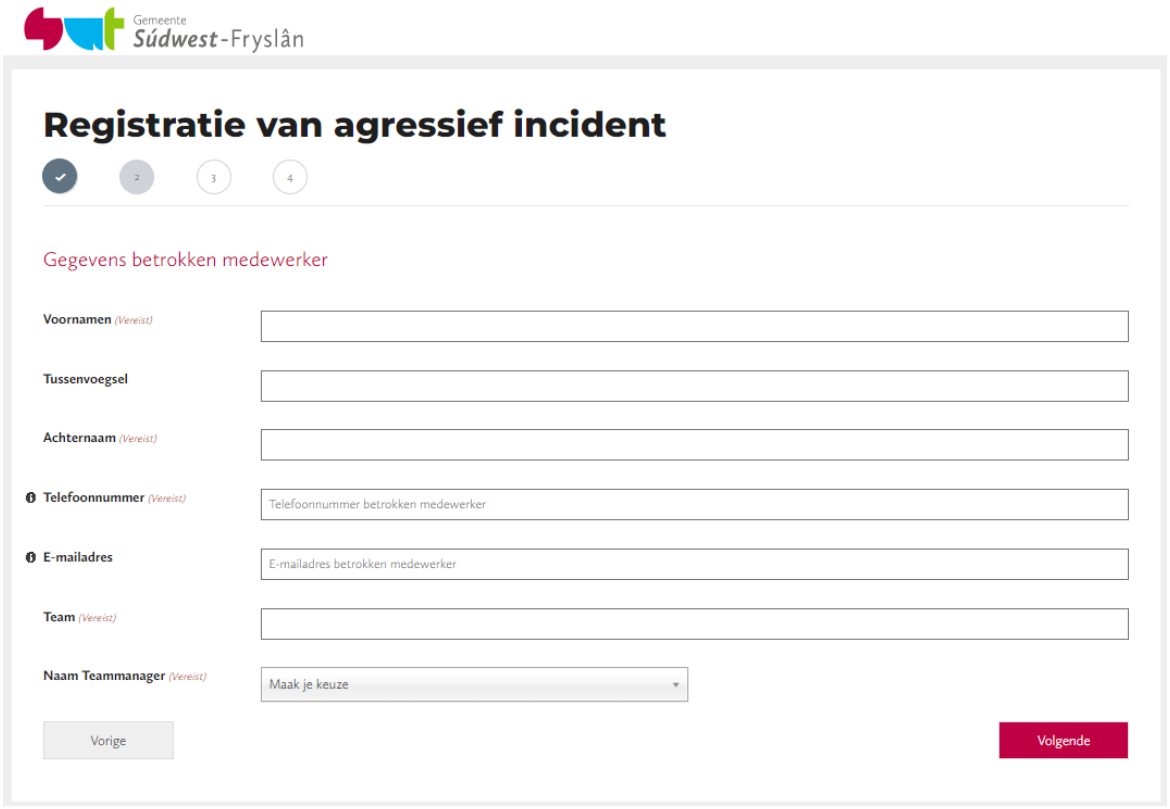
Digitaal melden

‹ TERUG NAAR HET OVERZICHT

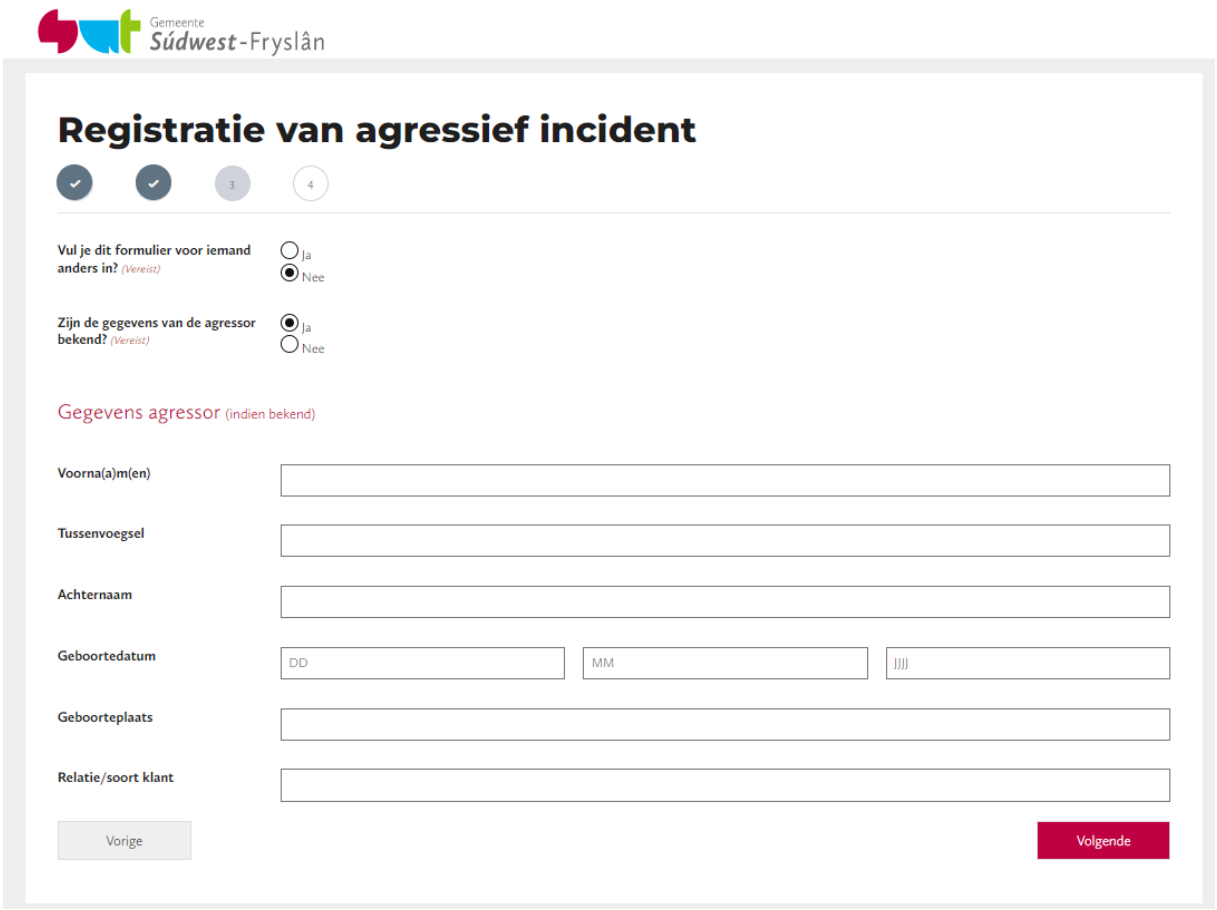
3.


Gemeente Súdwest-Fryslân
Registratie van agressief incident
1 2 3 4
Dagtekening (Vereist)
17-09-2024
Plaats van het incident (Vereist)
Datum incident (Vereist)
dd-mm-yyyy
Tijdstip incident (Vereist)
UU : MM
Korte omschrijving van het incident (Vereist)
0 van 2000 max. aantal karakters
Je kan hier ook een bestand/bijlage uploaden
Bestand kiezen Geen bestand gekozen
Max. bestandsgrootte: 8 MB.
Suggesties voor verdere afhandeling of preventie in de toekomst (Vereist)
0 van 1000 max. aantal karakters
Volgende

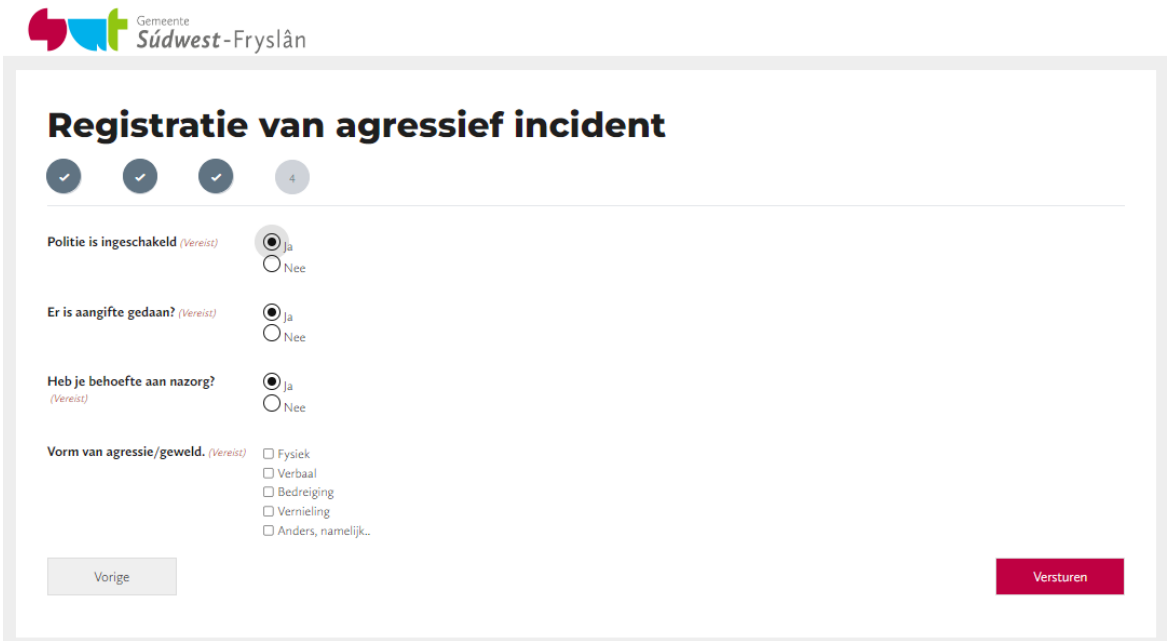
4.


Gemeente Súdwest-Fryslân
Registratie van agressief incident
1 2 3 4
Gegevens betrokken medewerker
Voornamen (Vereist)
Tussenvoegsel
Achternaam (Vereist)
Telefoonnummer (Vereist)
Telefoonnummer betrokken medewerker
E-mailadres
E-mailadres betrokken medewerker
Team (Vereist)
Naam Teammanager (Vereist)
Maak je keuze
Vorige
Volgende

5.



6.



7. Vervolgens kun je het formulier versturen. Je teammanager en de Coördinator BHV, Agressie en Geweld ontvangen vervolgens jouw melding.

Bijlage VIII – Procedure aanvragen van risicogesprekken

Procedure voor het Aanvragen van Risicogesprekken

Doel
Deze procedure beschrijft de stappen die medewerkers moeten volgen bij het plannen en aanvragen van risicogesprekken, met als doel de veiligheid van alle betrokkenen te waarborgen.

Wat is een risicogesprek?
Een risicogesprek is een gesprek waarbij er vooraf een verhoogd risico op agressie, geweld of escalatie wordt verwacht tijdens het gesprek met een klant, inwoner of andere externe partij. Dit kan bijvoorbeeld gebaseerd zijn op eerdere negatieve interacties, een emotioneel beladen onderwerp, of signalen van agressief gedrag.

Procedurestappen voor het aanvragen van een risicogesprek:

1. Identificeer een risicogesprek Moet je voor je werk een gesprek voeren met een burger of externe partij en heb je het vermoeden dat dit gesprek lastig of risicovol kan verlopen? Dit vermoeden kan bijvoorbeeld gebaseerd zijn op:
   - Eerdere escalaties of conflicten met deze persoon.
   - Boze of agressieve communicatie in eerdere contacten (bijv. e-mails of telefoongesprekken).
   - Gevoelige onderwerpen die emotionele reacties kunnen oproepen.
   - Signalen van ontevredenheid, boosheid of frustratie.

   In deze gevallen dien je de onderstaande procedure te volgen.

   Informeer het Servicepunt
   Zodra je een risicogesprek hebt geïdentificeerd, neem je contact op met het Servicepunt via telefoon of e-mail. Dit moet tijdig gebeuren om hen de gelegenheid te geven om de juiste ruimte te kunnen reserveren.

   Contactgegevens Servicepunt:
   - Telefoonnummer: 0515-489222, keuze 1
   - E-mailadres: facilitair@sudwestfryslan.nl

2. **Bespreek de details van het gesprek**
   Bij het melden van een risicogesprek dien je de volgende informatie aan het Servicepunt door te geven:
   - De datum en tijd van het geplande gesprek.
   - Aanwezige collega's.

3. **Servicepunt regelt een veilige ruimte**
   Het Servicepunt is verantwoordelijk voor het regelen van een geschikte ruimte voor het risicogesprek. Zij kennen de procedures en weten welke ruimtes geschikt zijn, zoals de uitwijk/calamiteitenruimte. Dit biedt extra veiligheid en er is eventuele direct assistentie indien nodig.

4. **Informeren van het Interventieteam**
   Zodra de ruimte is gereserveerd, zorgt het Servicepunt ervoor dat het interventieteam wordt geïnformeerd via de speciale WhatsApp-groep. In deze groep worden de belangrijkste details van het gesprek gedeeld, zoals:
   - Datum en tijd van het risicogesprek.
   - Locatie (de toegewezen ruimte).
   - Wie is de aanvrager

   Het interventieteam staat gedurende het gesprek paraat om indien nodig in te grijpen.

Afloop gesprek
Na afloop van het gesprek informeert de aanvrager/gespreksleider het Servicepunt.
Servicepunt/beveiliging/interventieteam communiceert dit in de Interventie whatsappgroep.

Aandachtspunten:

- **Tijdige melding:** Zorg ervoor dat je het risicogesprek tijdig meldt bij het Servicepunt, zodat er voldoende tijd is om voorbereidingen te treffen.
- **Informeren van het Interventieteam:** Het Servicepunt informeert na reservering het interventieteam via een WhatsApp-groep, zodat zij op de hoogte zijn en indien nodig direct kunnen ingrijpen.
- **Veiligheid voorop:** In elke situatie waarin je je onveilig voelt, staat de veiligheid van jezelf en je collega's altijd voorop. Schroom niet om tijdig hulp in te schakelen