



OMGAAN MET AGRESSIE EN GEWELD

Samenvatting

1. Definitie, aard en oorzaak van agressie.

Onder agressie en geweld worden voorvallen verstaan, waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

De aard van het agressief gedrag van burgers is te onderscheiden in de volgende categorieën:

- I. Verbaal geweld: uitschelden, schreeuwen, discrimineren (huidskleur, sekse);
- II. Dreigen met geweld in woord en gebaar met betrekking tot personen en/of gebouwen
- III. Het vernielen/dan wel poging tot het vernielen van persoonlijke bezittingen, inventaris of gebouw.
- IV. Fysiek geweld: het op enigerlei wijze toebrengen van pijn en/of letsel zoals b.v. schoppen, slaan, knijpen, krabben, bijten, vastpakken, gericht met iets gooien, steken of schieten. Ook het bedreigen met een mes, wapen valt hieronder.

2. Gedragsregels voor medewerkers.

- **Voorstellen:** een medewerker stelt zich altijd voor met zijn/haar naam.
- **Beëindiging gesprek:** bij het beëindigen van een gesprek wordt de burger duidelijk gemaakt hoe, bij wie en op welk moment hij terecht kan met nog eventuele vragen.
- **Aanspreekvorm:** een medewerker tutoyeert in principe niet tenzij de burger hiermee akkoord is gegaan.
- **Discussie:** een medewerker gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.
- **Afspraken:** wanneer een burger op een bepaald tijdstip is opgeroepen mag er geen sprake zijn van een lange wachttijd. Indien hiervan toch sprake is zal hij van de reden op de hoogte moeten worden gesteld.
- **Begeleiding:** de klant met een afspraak wordt altijd door de medewerker pgehaald/weggebracht
- naar de centrale hal/receptie
- **Duidelijkheid:** een medewerker dient de burger duidelijk te maken wat hij van de gemeente kan verwachten en wat er van hem wordt gevraagd.
- **Nakomen van regels:** de medewerker ziet er op toe dat de gedragsregels worden nagekomen.
- **Weten:** aan burgers wordt alleen informatie verstrekt waarvan zeker is dat deze juist is. Bij twijfel wordt informatie opgezocht en pas daarna verstrekt.
- **Toezeggingen:** een medewerker moet er alert op zijn dat geen verwachtingen worden gewekt of zich toezeggingen laat ontlokken waarvan de mogelijkheid tot nakoming daarvan nog niet vaststaat.
- **Onjuiste informatie:** een medewerker zal, indien daar aanleiding toe bestaat de burger er op wijzen dat het verstrekken van onjuiste informatie gevolgen kan hebben.
- **Fouten:** een medewerker zal gemaakte fouten toegeven, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer één en ander hersteld zal worden.
- **Melden:** een medewerker is verplicht om meldingen te maken van een constatering van agressie en/of geweld, of een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren. De melding moet schriftelijk doorgegeven worden aan het hoofd van de afdeling/coördinator. De politie wordt bij het dragen van een wapen ALTIJD in kennis gesteld.

3. Gedragsregels voor burgers.

- **Afspraken:** als u zich buiten de openingstijd zonder afspraak aan de receptie meldt kunt u in principe niet door een afdelingsmedewerker te woord worden gestaan.
- **Melden bij afspraak:** als u een afspraak heeft, moet u zich altijd melden bij de receptie.
- **Drank / drugsgebruik:** bent u kennelijk onder invloed van drank en / of drugs en daardoor niet redelijk aanspreekbaar, dan wordt u geweigerd voor een gesprek.
- **Wapenbezit/gevaarlijke voorwerpen/bedreiging:** als u in bezit bent van een wapen of ander gevaarlijk voorwerp dan wordt u niet te woord gestaan. Melding aan de politie vindt altijd plaats. U wordt niet geholpen en bij herhaling wordt u de toegang tot het gebouw ontzegd.
- **Honden:** honden zijn niet in de publieksruimten toegestaan, behoudens blindengeleidehonden.
- **Roken, alcohol en drugs:** het is niet toegestaan te roken, alcohol en drugs te gebruiken in de publieksruimten. In dat geval wordt u gevraagd het gebouw te verlaten.
- **Overig:** bij schelden, schreeuwen, discriminerende taal wordt u op uw gedrag aangesproken; bij herhaling wordt u niet verder geholpen. Het lastig vallen van andere bezoekers is niet toegestaan; u wordt verzocht het gebouw te verlaten. Bij het gooien met voorwerpen of aanrichten van vernielingen wordt de politie ingeschakeld voor het opmaken van een proces-verbaal; de kosten worden op u verhaald.

4. Agressiebeheersing.

I. Basisprincipe

- Een medewerker die met agressie geconfronteerd wordt zal trachten de burger tot bedaren te brengen.
- Wanneer dit geen resultaat heeft wordt de leidinggevende/coördinator ingeschakeld. De burger zal er te allen tijde op gewezen worden dat agressief gedrag als ontoelaatbaar wordt beschouwd.
- Wanneer hij niet voor rede vatbaar is, zal het gesprek worden beëindigd.
- Daarna neemt de leidinggevende/coördinator een beslissing over de te nemen vervolgstappen.
- Politie-assistentie wordt ingeroepen (door de betreffende leidinggevende/coördinator en in noodsituaties door de medewerker zelf) bij:
 - ernstige / serieuze dreigementen uit categorie I en II;
 - incidenten uit categorie III en IV;
 - nadat de burger 3 x gesommeerd is het gebouw te verlaten en hier geen gehoor aan wordt gegeven
- Wanneer de politie om assistentie is gevraagd, zal er in principe sprake zijn van een officiële aangifte.
- Na afloop van het incident zal de leidinggevende/coördinator de zaak met de medewerker bespreken.

II. Telefonische agressie

- De medewerker probeert de burger tot rede te brengen.
- Indien dit niet lukt, zal hij aangeven dat de verbinding wordt verbroken wanneer het gesprek geen andere wending krijgt.
- In geval de verbinding is verbroken zal het incident besproken worden met de leidinggevende/coördinator. In overleg zal besloten worden of de burger teruggebeld (een dag later) wordt om de zaak alsnog te bespreken en zo ja of dit zal gebeuren door de medewerker zelf of door de leidinggevende/coördinator.

III. Schriftelijke agressie

- Wanneer een medewerker een agressief gestelde brief ontvangt, zal deze in overleg met de leidinggevende/coördinator de schrijver uitnodigen voor een gesprek.
- De medewerker zal de schrijver aanspreken over de manier waarop de brief is gesteld en gaat vervolgens achterhalen wat de aanleiding was tot het schrijven van de brief.
- Wanneer de organisatie een dreigbrief ontvangt gericht op een individuele medewerker dan wordt met de direct bedreigde medewerker een gesprek gevoerd.

IV. In spreekruimte / balie

- De medewerker probeert de burger tot rede te brengen.
- Indien dit niet lukt zal de leidinggevende/coördinator ingeschakeld worden.
- Bij de te nemen vervolgstappen moet uitgegaan worden van de bovenstaande basisprincipes.
- In elke spreekruimte alsmede baliewerkplekken is een alarmknop aanwezig
- Er wordt direct assistentie verleend aan de medewerker.
- De burger zal desgewenst gesommeerd worden het gebouw te verlaten. Weigert hij te vertrekken, dan zal de medewerker/leidinggevende/coördinator hem 3 keer sommeren, alvorens er vervolgstappen genomen worden.
- Indien er sprake was van een agressieve gedraging, geeft dit altijd aanleiding tot het doen van melding over het incident. Aangifte is standaard!

V. Huisbezoek/Locatiebezoek

- Een huisbezoek/locatiebezoek met een controlerend karakter dient, op basis van een eigen risico-inschatting, zonodig door twee medewerkers te gebeuren.
- De medewerker zorgt ervoor dat het adres van het huisbezoek/locatiebezoek bekend is bij de leidinggevende/coördinator.
- Daarnaast dient de aanwezige mobiele telefoon te worden meegenomen.
- Wanneer tijdens het huisbezoek/locatiebezoek sprake is van onacceptabel gedrag van de burger, zal de medewerker het bezoek terstond beëindigen.
- Het incident dient altijd gemeld te worden bij de leidinggevende/coördinator met het meldingsformulier.

5. Melding en registratie.

- Een agressieve gedraging moet vastgelegd worden op een meldingsformulier.
- Een melding vindt plaats bij alle vormen van agressie (alle categorieën).
- In samenwerking met de leiding vult de betrokken medewerker na het voordoen van een incident een meldingsformulier in.
- De opsteller van het meldingsformulier stuurt een exemplaar daarvan ter registratie naar de betreffende contactperson agressie en geweld.
- De resultaten van de registratie worden ter kennis gebracht aan de preventiemedewerker (team P&O).

6. Waarschuwingsbrief.

- Een burger krijgt een waarschuwingsbrief:
 - direct, wanneer het zwaardere incidenten uit de categorieën I, en II betreft.
 - bij het binnen 3 maanden herhalen van een lichter incident uit categorie I en II.
- Binnen 7 dagen na het incident dient de waarschuwingsbrief per aangetekende post verzonden te zijn.
- De waarschuwingsbrief wordt namens het College van burgemeester en wethouders ondertekend door de betreffende leiding.
- De kopie van de brief wordt voor registratie gezonden naar de contactpersonen agressie en geweld. Het archiefexemplaar wordt opgenomen in het (persoons)dossier van de burger.

7. Ontzegging toegang.

- De betreffende directeur beslist, namens het college van burgemeester en wethouders, om de burger de toegang tot de betreffende afdeling te ontzeggen:
 - direct, wanneer het een incident betreft uit de categorie III en IV.
 - direct, wanneer er sprake is van een strafbare bedreiging (verbale dreiging met geweld) uit de categorie I en II
 - bij het plaatsvinden van een incident uit de categorie, I of II, binnen 6 maanden na het verzenden van een waarschuwingsbrief;
- De ontzegging is gebonden aan een termijn van maximaal 6 maanden.
- Bij *herhaling* kan overgegaan worden tot ontzegging van de toegang voor een langere duur tot maximaal 1 jaar.
- Binnen 7 dagen na het incident dient de brief met de ontzegging per aangetekende post/in persoon aan de burger verzonden te zijn.
- De brief met ontzegging wordt ondertekend door de betreffende directeur.
- Een kopie daarvan wordt voor registratie gezonden naar de contactpersoon agressie en geweld van de betreffende afdeling.
- Het archiefexemplaar wordt opgenomen in het (persoons)dossier van de burger.
- Kopieën van de brief dienen altijd ter kennisname te worden verzonden aan het hoofd facilitaire zaken en de politie.

8. Toegang onder begeleiding.

- Mocht het noodzakelijk zijn dat een burger, aan wie de toegang is ontzegd, de betreffende afdeling wil bezoeken of (ondanks de ontzegging) uitgenodigd wordt voor een gesprek, dan zal dit onder de nodige voorzorgsmaatregelen moeten plaatsvinden.
- Ingeval de burger op bezoek wil komen, maakt hij/zij daarvoor telefonisch dan wel schriftelijk een afspraak met de betreffende medewerker/afdeling.
- Indien akkoord, maakt de medewerker een afspraakbevestiging of stuurt op eigen initiatief een uitnodiging naar de klant.
- Zowel de receptie als de hoofd facilitaire zaken ontvangen op de dag van ontvangst een kopie van de afspraakbevestiging of uitnodiging. De ontvangende medewerker neemt indien gewenst/noodzakelijk in overleg met de betreffende leidinggevende/coördinator de nodige voorzorgsmaatregelen om het bezoek ordelijk te laten verlopen.
- De kopieën van alle brieven worden voor registratie gezonden naar de contactpersoon agressie en geweld van de afdeling.
- De archiefexemplaren worden opgenomen in de (persoons)dossier van de burger.

9. Overtreding ontzegging toegang.

- Assistentie van de politie moet ingeroepen worden wanneer er sprake is van een overtreding van de ontzegging.
- De leidinggevende/coördinator schakelt direct de politie in en doet aangifte van lokaalvredebreuk. Bij deze aangifte moet de brief van ontzegging worden overlegd.
- Wanneer de politie om assistentie is gevraagd, zal er in principe sprake zijn van een officiële aangifte.

10. Aangifte.

- de betreffende leidinggevende/coördinator doet namens de gemeente aangifte bij de politie, vergezeld door een medewerker die getuige was, bij:
 - ernstige /serieuze dreigementen richting derden/organisatie
 - incidenten uit categorie III en IV
 - niet nakomen van de ontzegging.
 - schade aan het gebouw en inventaris
- Bij schade aan eigendommen van een medewerker, beledigingen en/of dreigementen jegens zijn persoon of gezin en/of fysiek geweld doet de medewerker in aanwezigheid van de leidinggevende/coördinator zelf aangifte.
- Bij de aangifte wordt het kantooradres vermeld en niet dat van de betrokken medewerker(s).
- Uit voorzorg wordt **nooit** het adres van de medewerker op de aangifte vermeld
- In geval van aangifte is de politie verplicht in overleg met het slachtoffer adequate slachtofferhulp te bieden. Deze hulp komt niet in de plaats van de opvang in de organisatie, maar is aanvullend daarop.
- Er dient na het incident altijd zo spoedig mogelijk aangifte te worden gedaan.
- Een kopie van de aangifte wordt voor registratie gezonden naar de contactpersoon agressie en geweld van de betreffende afdeling. Een kopie van de aangifte gaat naar het hoofd facilitaire zaken.

11. Assistentie Intern beheer en service/hoofd facilitaire zaken.

- De rol van Intern beheer en service (en in tweede instantie het hoofd facilitaire zaken zelf) beperkt zich tot het voldoen aan een verzoek om een burger te verwijderen.
- Bij incidenten binnen het gebouw wordt Intern beheer en service/hoofd FAZ opgeroepen als:
 - de burger weigert om de centrale hal te verlaten;
 - het verbale geweld / dreigementen aanhouden;
 - bij incidenten uit de categorieën III en IV, alsmede het dreigen met getrokken met getrokken mes of vuurwapen.
- De medewerker receptie of, indien bij het gesprek aanwezig, de betreffende medewerker zal desgevraagd de burger sommeren het gebouw te verlaten.
- Weigert hij te vertrekken, dan zal hij hem 3 keer sommeren, alvorens er vervolgstappen genomen worden.
- Het signaal om assistentie van Intern beheer en service/hoofd FAZ gaat telefonisch naar het mobiele nummer van de bode (06-51476026).
- Bij het niet voldoen na drie vorderingen om het gebouw te verlaten wordt door Intern beheer en service/hoofd FAZ de politie gewaarschuwd.
- Het meldingsformulier wordt ter registratie verzonden naar de contactpersoon agressie en geweld van de betreffende afdeling.
- Het archiefexemplaar wordt opgenomen in het (persoons)dossier van de burger.

18. Opvang, begeleiding en nazorg.

- Indien er tijdens het incident gewonden zijn gevallen, is het zaak om zo snel mogelijk een EHBO-er naar de plek te laten komen.
- Er is een team van getrainde bedrijfshulpverleners met EHBO-diploma.
- Daarnaast hebben de bodes een rol bij de eerste hulpverlening in het gemeentehuis.
- Bij een ongeval altijd contact opnemen met de receptie (T 227/230 of 9) die de (bedrijfs)hulpverlener zal oproepen.
- Het betreffende afdelingshoofd is primair verantwoordelijk voor een goede opvang, begeleiding en nazorg van de medewerker(s) die betrokken is/zijn geweest bij een agressie-incident (en zorgt er voor, dat zonodig er professionele hulp en ondersteuning van buiten de afdeling geregeld wordt).

19. Melding schade.

Bij schade toegebracht:

- a. aan het gebouw en /of de inventaris
 - b. aan eigendommen van een medewerker
 - c. door fysiek geweld met letsel
- Wanneer er schade is aan het gebouw of inventaris is de beheerder van het gemeentehuis verantwoordelijk voor het herstel van de schade.
 - Wanneer een medewerker schade aan kleding of uitrusting heeft opgelopen in of bij de uitoefening van de functie, dan dient hij dit met een brief te melden aan Burgemeester en Wethouders. In de brief moet de medewerker:
 1. een beschrijving geven van de gebeurtenis, alsmede plaats en datum, en zo mogelijk een kopie van de aangifte bijvoegen;
 2. een omschrijving van de schade geven, met eventuele aanwezige mogelijkheden om de schade op derden te verhalen;
 3. de volgende zin opnemen: "Ik stel de gemeente Huizen hierbij aansprakelijk voor de door mij in mijn functie als ambtenaar(of als arbeidscontractant, werkzaam bij de gemeente Huizen, geleden schade".
 - Wanneer er sprake is van lichamelijk letsel of psychisch trauma, moet dit gemeld worden bij de afdeling personeel, organisatie en informatievoorziening.

20. Publiciteit.

- Indien er een ernstig en of een anderszins buitengewoon agressie-incident heeft plaatsgevonden zal het betreffende afdelingshoofd diens directeur of de plaatsvervanger daarvan zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte brengen.
- Een communicatieadviseur dan wel de betreffende leiding zal desgevraagd als woordvoerder optreden wanneer media commentaar vragen over het incident.