

## Bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen; Agressieprotocol

Het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen, het college van burgemeester en wethouders van Tubbergen, en het college van burgemeester en wethouders van Dinkelland, ieder voor zover het betreft zijn bevoegdheden, gelezen het bestuursvoorstel van 15 december 2016, nr. I16.079406 en de brief van de OR van 8 december 2016, nr. U16.024247, gelet op het bepaalde in artikel 160 van de Gemeentewet;

besluit:  
vast te stellen het navolgende

**Agressieprotocol** voor de gemeenten Tubbergen, Dinkelland en de bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen

### 1 Inleiding

'De maatschappij verhardt' is een veelgehoorde uitspraak. Een schrijnend voorbeeld hiervan is de toename van geweld in de samenleving. Het lijkt alsof mensen steeds minder incasseringsvermogen hebben, agressiever zijn en een kort lontje hebben.

Agressie richt zich bovendien steeds vaker tegen overheidspersoneel. In de meeste gevallen gaat het om verbaal geweld, maar ook fysiek geweld komt voor. Ook Noaberkracht heeft met deze ontwikkeling te maken. Daarom hebben we dit agressieprotocol opgesteld voor alle medewerkers van de organisatie. Het protocol maakt duidelijk welk gedrag we nog wel van de burger accepteren en welk gedrag absoluut niet. Waar ligt voor ons de grens? Hoe kun je agressief gedrag voorkomen? En als het dan toch gebeurt, hoe ga je er dan mee om? Hoe meld je een agressie-incident? Wat zijn ieders taken en verantwoordelijkheden? Bij wie kun je terecht? Welke maatregelen kun je de burger opleggen? In dit protocol vind je de antwoorden op deze en andere vragen.

Dit protocol is geen encyclopedie, maar een leidraad. Het protocol is gemeentebreed en niet afdelings-specifiek. Vraag je leidinggevende hoe specifieke zaken binnen jouw afdeling zijn geregeld, zoals waar de alarmknoppen zich bevinden en wat de exacte procedures zijn voor een huisbezoek. Hoewel er binnen afdelingen specifieke praktische afspraken kunnen bestaan, blijft de gemeenschappelijke norm van de organisatie in alle gevallen leidend!

Dit protocol is in eerste instantie geschreven voor situaties waarin medewerkers van Noaberkracht worden geconfronteerd met agressie. Echter, ook politiek ambtsdragers (college- en raadsleden) kunnen uit hoofde van hun functie te maken krijgen met agressie.

Ook dan gelden in beginsel de uitgangspunten en werkafspraken zoals die in dit protocol zijn neergelegd. Daarnaast is, specifiek met het oog op de bijzondere positie van politiek ambtsdragers, hoofdstuk 11 aan dit protocol toegevoegd.

Het protocol bestaat uit de volgende onderdelen:

- De norm: agressie wordt niet geaccepteerd
- Het voorkomen van agressie
- Verschillende typen (onacceptabel) gedrag
- Het protocol: hoe te handelen
- Maatregelen bij agressie
- Taken en verantwoordelijkheden
- Agressie melden en registreren
- Aangifte doen en schade verhalen
- Opvang bij agressie
- Media en publiciteit

De handreiking VPT (Veilige Publieke Taken) regio Twente (opgesteld door Wouter Groothengel, gemeente Enschede en Peter uit het Broek, projectleider VPT) is leidend geweest voor deze notitie.

## 1.1 Wat is agressie?

Voordat we agressie en geweld aan kunnen pakken, dienen we eerst duidelijk te schetsen wat agressie is. Agressie tegen medewerkers met een publieke taak is als volgt gedefinieerd:

*“Het bewust of onbewust verbaal uiten van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, resulterend of waarschijnlijk resulterend in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.”*

Ter verduidelijking zijn enkele van deze vormen opgesomd in onderstaande tabel.

Verbaal geweld	Fysiek Geweld	Discriminatie	Seksuele intimidatie
Schreeuwen	Duwen	Naar huidskleur	Seksueel getinte opmerkingen
Schelden	Slaan	Naar sekse	Nafluiten
Vernederen	Vastgrijpen	Naar leeftijd	Exhibitionisme
Treiteren	Schoppen	Naar geloofsovertuiging	Aanranding
Pesten	Gooien met voorwerpen	Naar afkomst	Verkrachting
Vals beschuldigen	Vernielen		Handtastelijkheid
Dreigen	Fysiek hinderen		
	Spugen		
	Stelen		
	Verwonden		

Figuur 1. Vormen van agressie

Bij vormen van agressie of geweld wordt vaak gedacht aan een klap in het gezicht of andere fysieke vormen van geweld. Deze incidenten halen vaak het voorpaginanieuws en zijn met geldige redenen misdrijven met een zware impact. Echter, deze handreiking richt zich ook op de lichtere vormen, zoals emotioneel gedrag. Meermaals treiteren/pesten/zeuren kan even zware gevolgen hebben voor werknemers als zwaardere geweldsincidenten; denk hierbij aan ziekteverzuim; psychisch klachten of vormen van **handelingsverlegenheid**, waarbij de werknemer door angst of vermindering niet meer handelt zoals het beleid voorschrijft door geweld en/of agressie.

## 1.2 Maatregelen om agressie aan te pakken

Het is duidelijk wat agressie en geweld is en wat het kan doen met de medewerker en een organisatie, maar op welke manier kan men deze agressie aanpakken? De aanpak van agressie en geweld van deze notitie is gebaseerd op een achttal maatregelen voor effectief beleid ten aanzien van agressie geweld, opgesteld door het EVPT. Deze maatregelen zullen centraal staan in deze notitie, waarbij aandacht wordt geschonken aan de preventie en repressie.

#	Maatregel	Focus
1	Laat externen weten wat de organisatienorm van acceptabel gedrag is.	Preventief
2	Stimuleer dat medewerkers elk voorval van agressie en geweld melden.	Hantering
3	Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen medewerkers	Hantering
4	Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.	Preventief
5	Reageer binnen 48 uur naar de dader.	Hantering
6	Bevorder het (laten doen) van aangifte van strafbare feiten.	Hantering
7	Verhaal de schade op de dader.	Hantering
8	Verleen nazorg	Opvang en nazorg

## 2 De norm: agressie wordt niet geaccepteerd

De eerste maatregel die besproken zal worden betreft de *normstelling*. Voordat gesproken kan worden over de aanpak van agressie en geweld is het van belang om als gezamenlijke organisatie één norm te *bepalen* en te *hanteren*. Wanneer elke medewerker zijn eigen individuele norm hanteert, kunnen medewerkers tegen elkaar uitgespeeld worden en is er geen duidelijkheid voor de klant/burger. Middels een heldere normstelling wijst het de werknemers en klanten op de afgesproken grens en welke reactie zal volgen op grensovertreding.

Wanneer de grens van het toelaatbare duidelijk is, is het ook helder wanneer:

Werknemers een voorval moeten melden (Maatregel 2);

Leidinggevenden een voorval moeten registreren (Maatregel 3);

Daders een reactie krijgen (Maatregel 5).

## 2.1 Normen

In mei 2008 hebben vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers met een publieke taak de *Landelijke norm voor een Veilige Publieke Taak* ondertekend; met als gemeenschappelijke boodschap: *Handen af van onze helpers*.

Hierbij zijn vier algemene normen geformuleerd:

- Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen.
- Volg zijn aanwijzingen op.
- Verstoor de (bedrijfs)orde niet.
- Agressief of gewelddadig gedrag tegen mensen met een publieke taak wordt nooit getolereerd en heeft altijd een reactie tot gevolg.

Voorbeelden van specifieke normen:

- Bij geweld doen we direct aangifte bij de politie.
- Gooien met voorwerpen betekent een onmiddellijke verwijdering uit het pand.
- Houd afstand bij het behandelen van andere klanten.

## 3 Stimuleer en registreer

Om agressie en geweld doeltreffend en adequaat aan te pakken moet de werkgever bekend zijn met voorvallen van agressie en geweld die binnen de organisatie plaatsvinden. Het vastleggen van de meldingen doen we in het digitaal zaaksysteem. Het vastleggen van deze voorvallen geeft een totaalinzicht in de aard en omvang van de voorvallen. Middels correcte registratie kan tevens het veiligheidsbeleid eventueel bijgesteld worden. Tenslotte geeft melden ook informatie aan collega's waardoor zij zich beter in de toekomst kunnen voorbereiden. Het stimuleren van het melden is dus zeer relevant om duidelijk inzicht in de omvang van de incidenten.

### 3.1 Registreer incidenten

Metten is weten. Het melden van incidenten is één ding; het adequaat registreren een ander. Registreren is naast de normstelling één van de basismaatregelen. Het vormt het fundament voor de te nemen, additionele maatregelen. Het registreren van de voorvallen is ook belangrijk voor het doen van aangifte, dossieropbouw en het verhalen van de schade. Middels het registreren levert een verzameling van gegevens op die samen beter geanalyseerd kunnen worden. Op lange termijn geeft registratie ook inzicht in effectiviteit van de maatregelen. Door een beter en helder inzicht in de incidenten bent u beter in staat om maatregelen op maat te maken.

## 4 Het voorkomen van agressie

In eerste instantie probeer je natuurlijk agressief gedrag van de burger te voorkomen. Dat kan op verschillende manieren:

- door zo klantgericht mogelijk te werken;
- door het stellen van huis- en gedragsregels voor burgers;
- door goede voorlichting en opleiding.

### 4.1 Klantgericht werken

Klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle medewerkers van Noaberkracht. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgen we voor zo goed mogelijke dienstverlening naar de burgers. Op die manier proberen we agressieve situaties te voorkomen.

Bij de uitvoering van je werk is daarom het volgende van belang:

- wees altijd vriendelijk en beleefd, stel de burger op zijn gemak en houd je aandacht bij het gesprek;
- benader elke burger op een objectieve manier: beoordeel de burger op grond van feiten en niet op grond van de positieve of negatieve gevoelens die hij mogelijk bij je oproept;
- benader elke burger met respect: geef de burger de ruimte om zijn opvattingen over de situatie te geven en eerbiedig zijn normen, waarden en opvattingen;
- toon inlevingsvermogen: luister naar de burger, toon begrip en interesse en probeer te achterhalen wat hij/zij daadwerkelijk wenst, waar hij/zij behoefte aan heeft;

- wees servicegericht: beantwoord vragen van burgers zo goed mogelijk en los eventuele problemen zo snel mogelijk op;
- maak geen beloften aan de burger die je niet waar kunt maken;
- let op je non-verbale gedrag en intonatie: laat signalen zoals verbazing en ongeloof niet doorlekken en voorkom dat je persoonlijke opvattingen, je humeur of eventuele privé-problemen voor de burger te merken zijn;
- gebruik begrijpelijke taal, vermijd jargon;
- breng slecht nieuws op de goede manier (meedelen, ruimte voor reactie geven, meeleven, argumenteren, afronden);
- ga niet in groepjes in het zicht van de burger een gesprek voeren;
- voer geen luidruchtige gesprekken met collega's binnen gehoorafstand van burgers, geef zelf het goede voorbeeld;
- draag representatieve kleding die bij je functie past.

#### 4.2 Gedragsregels voor burgers

Medewerkers moeten zich klantgericht en professioneel gedragen, maar ook burgers moeten zich aan bepaalde gedragsvoorschriften houden. Hieronder staan de gedragsregels voor burgers en klanten:

- **Afspraken:** burgers die niet op een gemaakte afspraak kunnen komen, geven dit tijdig door aan de betreffende persoon bij de gemeente;
- **Aanwezig:** in de spreekkamer c.q. bij de balie, worden in principe alleen personen toegelaten die van belang zijn voor het betreffende gesprek;
- **Drank- en drugsgebruik:** burgers onder invloed van drank of drugs worden geweigerd. Het is verboden om in het gemeentehuis en de andere werklocaties van Noaberkracht drank of drugs te gebruiken;
- **Honden:** honden zijn alleen toegelaten als de burger voor hulp op de hond is aangewezen;
- **Roken:** het is niet toegestaan in het gemeentehuis en andere werklocaties van Noaberkracht te roken;
- **Omgangsvormen:** medewerkers behandelen de burger met openheid, integriteit en respect. De burger behandelt de medewerker overeenkomstig. Er wordt dus niet geschreeuwd, gescholden, beledigd of gediscrimineerd;
- **Agressie:** agressief gedrag wordt niet geaccepteerd.

##### 4.2.1 Huisregels

Bovenstaande gedragsregels zijn voor de burger/klant terug te vinden in de 'huisregels'. Deze huisregels hangen in elk pand van Noaberkracht op een voor de klant/burger zichtbare plek. Houdt iemand zich niet aan de huisregels? Of veroorzaakt iemand op een andere manier overlast, dan moet hij/zij het gebouw direct verlaten.

#### 4.3 Opleiding en training

Noaberkracht Dinkelland Tubbergen besteedt aandacht aan het opleiden en training van medewerkers in het herkennen van en omgaan met emotie en agressie. Dit agressieprotocol sluit op het trainingsprogramma aan. De training bestaat uit twee modules:

- E-learning;
- Praktijkgerichte training.

Afhankelijk van aard en risico in de werkzaamheden volgen medewerkers en leidinggevenden de E-learning module of de praktijkgerichte training die wordt aangeboden vanuit Noaberkracht.

### 5 Vormen van gedrag

#### 5.1 Emotie en agressie

Bij emotioneel en agressief gedrag van burgers is het vaak onduidelijk wat de bron van dat gedrag is. Je kunt niet zien waar het gedrag vandaan komt. Daarom kun je alleen maar afgaan op het gedrag dat je kunt zien: de verschijningsvorm.

Een deel van die verschijningsvormen kun je beschouwen als emoties: die horen er bij en daar moet je als medewerker professioneel kunnen omgaan. Andere verschijningsvormen kun je aanmerken als agressie: gedrag dat je onder geen beding mag accepteren.

##### Emotioneel gedrag

Als medewerker krijg je het meest te maken met emotioneel gedrag van burgers: burgers die klagen, vragen om begrip of een uitzondering, klagen over het beleid en de regels van de organisatie of die in

een vlaag van teleurstelling of boosheid jouw persoonlijk beledigen. Dergelijk gedrag noemen we emotioneel gedrag. Dit gedrag kun je niet voorkomen. Als de burger bijvoorbeeld net slecht nieuws heeft gehoord (hij moet wachten totdat hij geholpen kan worden, hij krijgt geen vergunning, hij heeft niet de juiste documenten bij zich), moet de burger de ruimte krijgen om zijn frustratie of boosheid kwijt te kunnen en het kort te kunnen uiten.

Hoewel je emotioneel gedrag niet kunt voorkomen, moet je er wel professioneel en op de juiste manier mee omgaan. Op die manier kun je voorkomen dat het gedrag erger wordt en overgaat van emotioneel naar agressief gedrag.

### **Agressief gedrag**

Agressief gedrag is als burgers dreigen met geweld of daadwerkelijk geweld toepassen.

Als de burger emotioneel gedrag blijft vertonen, wordt dit gedrag ook als agressief gedrag behandeld. Dit gedrag wordt niet geaccepteerd.

## **5.2 Verschijningsvormen van emotioneel en agressief gedrag: A-, B-, C-, D- en E-gedrag**

Er zijn vijf basisverschijningsvormen van emotioneel en agressief gedrag: A-, B-, C-, D- en E-gedrag.

Bij A-, B- en C-gedrag is in principe sprake van emotioneel gedrag. Hier moet je professioneel mee kunnen omgaan. Bij D-gedrag is sprake van agressie: hieraan moet je grenzen stellen. E-gedrag is als iemand dreigt zichzelf of anderen iets aan te doen.

### **A-gedrag (ik: de burger)**

Burgers die A-gedrag vertonen, komen vaak met excuses, klagen of vragen om begrip en een uitzondering.

Voorbeelduitspraken zijn:

- "Ik heb gebeld en ik wist niet dat ik dat mee moest nemen."
- "Ja maar, ik werk iedere dag, ik heb heel weinig tijd."
- "Kunt u niet 1 x een uitzondering maken, alstublieft?"

### **B-gedrag (jullie: de organisatie)**

Bij B-gedrag heeft de burger vooral kritiek op de regels of het beleid van de organisatie. Voorbeelduitspraken zijn:

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

### **C-gedrag (jij: de medewerker)**

Bij C-gedrag richt de burger zijn emotie of agressie op jou als medewerker.

Voorbeelduitspraken zijn:

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

### **D-gedrag**

Bij D-gedrag dreigt de burger met fysiek geweld of past het daadwerkelijk toe.

Voorbeelduitspraken zijn:

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

### **E-gedrag**

Bij E-gedrag dreigt de burger zichzelf iets aan te doen.

Voorbeelduitspraak:

- "Als u mij nu niet helpt dan maak ik er vandaag nog een einde aan."

### **Aanhoudend A-, B- en C-gedrag=D-gedrag**

Blijft de burger 'jammeren' of schelden en lukt het je na herhaaldelijke pogingen niet om dit gedrag om te buigen? Behandel het emotionele gedrag van de burger dan als agressie. Aanhoudend A-, B- en C-gedrag is dus geen agressie, maar wordt wél op dezelfde manier als agressie behandeld.

### **Samenvattend**

In onderstaande tabel staan de belangrijkste kenmerken van A-, B-, C-, D- en E-gedrag nog eens op rij.

A-GEDRAG IK	B-GEDRAG JULLIE	C-GEDRAG JIJ	D-GEDRAG AGRESSIE	E-gedrag
Zeuren	Kritiek op de regels	Treiteren	(Non-)verbaal dreigen	Zelfmoorddreiging
Begrip vragen	Kritiek op de organisatie	Uitlokken	Dreigen met geweld	Dreigen zichzelf iets aan te doen
Om een uitzondering vragen	Kritiek op het beleid	Schelden	Fysiek geweld	
Wanen		Beledigen	Intimidatie	
		Discrimineren	Aanhoudend A, B en C	

## 6 Het protocol: hoe te handelen

In dit hoofdstuk lees je hoe je op de verschillende vormen van gedrag moet handelen. Het doel bij A-, B- en C-gedrag is het gedrag ombuigen, zodat je het gesprek op een normale manier kunt voeren. Bij D-gedrag beëindig je het gesprek onmiddellijk: hier overschrijdt de burger een grens en stop je de dienstverlening.

### 6.1 Omgaan met A-gedrag

Toont een burger A-gedrag, buig dit gedrag dan om met de volgende stappen:

- Meeveren;
- Toelichten;
- Afronden.

#### **Meeveren**

Meeveren houdt in dat je de emotie van de burger erkent. Je laat merken dat je het verhaal van de burger hebt gehoord en dat je de emotie van de burger begrijpt. Dit wil niet zeggen dat je het eens moet zijn met de inhoudelijke boodschap van de burger.

#### **Toelichten**

Licht toe wat maakt dat de situatie is zoals hij is. Je legt als het ware alle feiten op tafel. Hoe duidelijker de feiten, des te sneller zullen de meeste burgers zich daarbij neerleggen.

Vaak willen burgers dan nog wat 'nasputteren'. Herhaal zo nodig nog een keer de toelichting. Ga niet met de burger in discussie.

#### **Afronden**

Rond het ombuigen van de emotie af, door duidelijk te maken dat je doorgaat naar de volgende stap in het gesprek. Je gaat weg van de emotie en terug naar de inhoud van het gesprek. Het slechte nieuws is een feit en vanaf nu geeft de vraag "hoe nu verder?" richting aan het gesprek.

Kondig de volgende stap in het gesprek aan. Dit kun je met non-verbale signalen ondersteunen. De burger weet nu: opnieuw tegenwerpingen maken heeft geen zin.

#### **Valkuilen**

Fouten die vaak gemaakt worden bij het omgaan met A-gedrag zijn:

- formeel reageren: door te wijzen op de regels, zonder enig begrip te tonen voor de gevoelens van de burger;
- negeren: niet luisteren naar wat de burger zegt;
- bagatelliseren: laten merken dat de burger geen uitzondering is.

### 6.2 Omgaan met B-gedrag

Het ombuigen van B-gedrag lijkt in veel opzichten op het ombuigen van A-gedrag. Ook hier pas je de stappen meeveren, toelichten en afronden toe.

Bij B-gedrag zijn alleen de argumenten bij het geven van de toelichting anders. De burger heeft kritiek op de regels of het beleid, dus zal je deze vaak moeten toelichten. Dat kan extra moeilijk zijn als het gaat om beleid of regels waar je zelf ook moeite mee hebt.

#### **Valkuilen**

Ook bij B-gedrag kunnen onopgemerkt fouten worden gemaakt die in plaats van ombuigen juist zorgen voor verdere escalatie. Voorbeelden zijn:

- formeel reageren: regels zijn regels;
- intimideren: bluffen door te dreigen dat lastig gedrag wordt bestraft;

- beledigen: je voelt je aangesproken en wilt de burger op zijn nummer zetten.

### **6.3 Omgaan met C-gedrag**

Bij C-gedrag richt de burger zijn emoties of agressie op jou als medewerker. Het is dan moeilijk om de uitspraken niet als een persoonlijke aanval op te vatten. Toch moet je dat als professional doen. C-gedrag neger je in eerste instantie. Heeft het negeren van de burger geen effect dan kun je C-gedrag ombuigen. De stappen bij het ombuigen van C-gedrag zijn:

- gedrag kort negeren;
- gedrag benoemen;
- tot de orde roepen;
- voor de keuze stellen.

#### ***Gedrag negeren***

C-gedrag neger je in eerste instantie. Ga niet in op de woorden van de burger. Kijk bij persoonlijk contact weg van de burger en richt je blik op iets anders. Je geeft de burger zo de kans om zonder teveel gezichtsverlies uit zichzelf te stoppen.

#### ***Gedrag benoemen***

Je benoemt het gedrag van de burger kort door bijvoorbeeld te zeggen "u scheldt mij uit" of "u beledigt mij".

#### ***Tot de orde roepen***

Als je de burger tot de orde roept, dan geef je aan dat je zijn gedrag niet accepteert, maar het gesprek nog wel wilt voeren. Je doet een appèl op het belang van het gesprek.

#### ***Voor de keuze stellen***

Nadat je het gedrag van de burger benoemd hebt en de burger tot de orde hebt geroepen, stel je de burger voor de keuze: het gesprek op een normale toon voeren of het gesprek beëindigen. Geef daarbij ook de consequenties aan. Laat duidelijk merken dat het de burger is die voor de keuze verantwoordelijk is en niet jij.

#### ***Valkuilen***

Een veelgemaakte fout bij het omgaan met C-gedrag is de burger hetzelfde gedrag teruggeven. Je voelt je persoonlijk aangesproken door de uitspraken van de burger en je wilt daarom de burger op zijn nummer zetten. Dit is logisch maar niet professioneel.

### **6.4 Grenzen stellen aan D-gedrag**

Is het je niet gelukt om emoties om te buigen of dreigt een burger met geweld, dan beëindig je het gesprek. Je probeert dit gedrag NIET om te buigen, de grens is immers bereikt.

Je beëindigt direct het gesprek door:

- het gedrag te benoemen;
- de norm aan te geven;
- het gesprek te beëindigen.

Hoewel dit drie aparte stappen zijn, kun je deze stappen in één zin uitvoeren, bijvoorbeeld: "U bedreigt mij; dat accepteer ik niet, ik beëindig bij deze het gesprek."

#### ***Gedrag benoemen***

Door het gedrag van de burger te benoemen, maak je duidelijk wat de burger je aandoet. Mogelijk realiseert de burger zich niet voldoende dat het bedreigen van een medewerker een ernstig feit is.

#### ***De norm aangeven***

Door expliciet te benoemen dat het gedrag niet is toegestaan, maak je duidelijk dat de burger een grens overschrijdt. De burger kan achteraf niet beweren dat hij niet wist dat zijn gedrag niet is toegestaan. Ga niet mee in het gedrag van de burger: dreig niet terug en maak er geen machtsspel van.

#### ***Gesprek beëindigen***

Je deelt de burger mee dat je het gesprek beëindigt en staat daadwerkelijk op. Als het mogelijk is, deel je ook mee dat de burger het pand moet verlaten. Als dat niet mogelijk is, verlaat dan zelf de ruimte. Bij een telefoongesprek verbreek je de verbinding. Als de burger niet luistert en doorgaat, of als je de ruimte niet kunt verlaten, volg dan de procedure zoals weergegeven bij de alinea *Omgaan met fysiek geweld*.

#### **6.4.1 Omgaan met fysiek geweld**

Als de burger je tijdens een telefoongesprek bedreigt en aangeeft naar je werkplek te komen, waarschuw dan je leidinggevende. Je leidinggevende schat de situatie in en beoordeelt of de politie moet worden ingeschakeld. Mogelijk vangt de leidinggevende de burger zelf op. Stel de receptie op de hoogte en maak afspraken over te nemen acties.

#### **6.4.2 Omgaan met aanhoudend A-, B- en C-gedrag=D-gedrag**

A- en B-gedrag probeer je eerst twee keer om te buigen met de stappen:

- meeveren;
- toelichten;
- afronden.

Houdt het gedrag hierna aan, dan stel je de burger voor de keuze. Helpt dit niet en gaat de burger door, dan behandel je dit gedrag als agressie. C-gedrag negeer je de eerste keer kort.

Blijft de burger schelden dan:

- benoem je zijn gedrag;
- roep je hem tot de orde;
- stel je hem voor de keuze.

Houdt het gedrag ook hierna aan, dan behandel je dit gedrag als agressie (D-gedrag).

#### **6.4.3 Omgaan met fysiek geweld**

Dit is de meest ernstige situatie van D-gedrag. Het eerste doel is je eigen veiligheid, van overige medewerker(s) en eventueel aanwezige burgers/klanten. De volgende procedure geldt:

- in de publieksbalies en in de spreekkamers van de beide gemeentehuizen (Gemeentehuis Dinkelland en Gemeentehuis Tubbergen), is een alarmsysteem aanwezig;
- druk de alarmknop in onder het werkblad;
- het signaal van de alarmknop informeert leidinggevenden bij welke balie of spreekkamer er alarm is geslagen. Zij gaan daar naar toe;
- de betrokken medewerker(s) word(t)en in bescherming genomen: eerste opvang van het slachtoffer is van groot belang, de direct leidinggevende neemt dit op zich;
- tegelijkertijd wordt door een van de gealarmeerde leidinggevenden de politie gewaarschuwd, via 112;
- als de politie arriveert, neemt de politie de zaak over. De politie houdt de burger aan;
- als de burger niet meer aanwezig is, worden de personalia van de burger door de direct leidinggevende doorgegeven aan de politie;
- de direct leidinggevende doet aangifte, desgewenst samen met de medewerker;
- de direct leidinggevende zorgt dat het agressie-incident wordt gemeld bij het team HRM, afdeling BMO en de directie.

#### **6.5 Omgaan met E-gedrag**

E-gedrag kent verschillende verschijningsvormen en komt steeds vaker voor. In de training wordt hier meer en meer aandacht om gevraagd en aan besteed. Bij E-gedrag moet altijd een hulpinstantie worden ingeschakeld. E-gedrag vergt altijd maatwerk in samenspraak tussen medewerker, leidinggevenden en hulpinstanties.

Een hulpinstantie schakel je in via de politie, tel. 0900-8844

#### **6.6 Agressie in de privé-situatie**

Soms komt het voor dat werkgerelateerde agressie en geweld door burgers zich ook voordoet in de privé-situatie van de medewerker. Als dit gebeurt, stel je altijd je leidinggevende op de hoogte. De leidinggevende informeert ook de directie. Daarna volgt aangifte bij de politie en zo nodig overleg met de Officier van Justitie.

#### **7 Protocol voor medewerkers werkzaam buiten kantoor (huisbezoek, bedrijfscontrole)**

Er zijn veel medewerkers werkzaam in kantoren van Noaberkracht, maar er gaan ook vaak medewerkers van de organisatie op huisbezoek. Bijvoorbeeld medewerkers van het de afdeling KCC, zorg en ondersteuning, maar ook bouw- en milieutoezichthouders gaan op bezoek om particulieren of bedrijven te controleren op bijvoorbeeld milieu- of bouwvoorschriften. Ook voor deze collega's is het belangrijk te weten hoe zij moeten handelen bij vormen van emotie en agressie.



## 7.1 Risicovolle situaties inschatten

Het is moeilijk om vooraf aan te geven wat risicovolle situaties zijn. Aanknopingspunten zijn in ieder geval:

- burgers die eerder een waarschuwing en/of een gebouwoontzegging hebben gehad. Je kunt dit checken in het gemeentelijk agressieregistratiesysteem;
- burgers waarvan je verwacht dat er problemen gaan ontstaan;
- 'bekende' burgers van de gemeenten.

De medewerker die op huisbezoek of bedrijfscontrole gaat moet bepalen of er sprake is van een risicovolle situatie. Overleg indien nodig met je direct leidinggevende.

## 7.2 Achterwacht informeren

Voordat je op huisbezoek of bedrijfscontrole gaat, geef je je leidinggevende/directe collega's het volgende door:

- namen van de collega's die mee gaan op huisbezoek;
- (verwachte) duur van het huisbezoek;
- je mobiele telefoonnummer;
- namen en adressen van de klanten/burgers die je gaat bezoeken;
- achtergrond van klanten/burgers.

Na het huisbezoek/de bedrijfscontrole meld je je af bij je direct leidinggevende/directe collega's (telefonisch of persoonlijk).

Is er sprake van een lastige situatie of van een 'risicoadres'? Informeer dan ook de politie waar en wanneer je op huisbezoek gaat. Dit kan telefonisch bij het betreffende bureau of bij de wijkagent.

Bij risicovolle situaties wordt het huisbezoek standaard door twee medewerkers verricht. Zorg er verder altijd voor dat je tijdens huisbezoeken op een mobiele telefoon bereikbaar bent. Spreek zo nodig met collega's af dat je na een bepaalde tijd gebeld wordt of alles goed gaat.

Je kunt ook gebruik maken van de Identicom (alarmering systeem dat discreet is verwerkt in een naamhouder). Daarmee sta je als medewerker van Noaberkracht Dinkelland Tubbergen direct in verbinding met een alarmcentrale die met je mee kan luisteren en direct hulp kan inschakelen mocht dit nodig zijn.

## 7.3 Meldcode

Het kan zijn dat je tijdens een huisbezoek situaties, omstandigheden of gebeurtenissen aantreft die speciale aandacht vragen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan kindermishandeling, huiselijk geweld of illegale ondernemingen. Informeer bij dergelijke situaties altijd je leidinggevende.

## 8 Maatregelen bij agressie

In dit onderdeel van het agressieprotocol worden de maatregelen behandeld die worden opgelegd bij agressief gedrag.

### 8.1 Waarschuwingsbrief

Een waarschuwingsbrief is een brief waarin staat dat het gedrag van de burger tegen de medewerker of organisatie niet aanvaardbaar is. In de brief maak je duidelijk wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het (agressief) gedrag.

#### *Wanneer een waarschuwingsbrief?*

Een burger krijgt een schriftelijke waarschuwing als hij zich agressief heeft gedragen, dus naar aanleiding van aanhoudend A-, B-, C-gedrag.

#### *Opstellen en verzending*

De waarschuwingsbrief wordt n.a.v. de melding opgesteld door het team HRM. De waarschuwingsbrief wordt verzonden namens het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen. De brief wordt geregistreerd in het digitale zaaksysteem.

### 8.2 Gebouwoontzegging

Een gebouwoontzegging houdt in dat de klant/burger niet op eigen initiatief de gemeentelijke panden mag betreden. De duur van het bouwverbod is afhankelijk van het incident of recidive en wordt bepaald

in overleg tussen de directie van Noaberkracht Dinkelland Tubbergen, leidinggevende en betrokken medewerker. Tijdens deze ontzeggingsperiode mag de klant/burger alleen op afspraak een gemeentelijk pand betreden.

#### ***Wanneer een gebouwontzegging?***

Een gebouwontzegging wordt opgelegd bij D-gedrag.

Ook kan een ontzegging worden opgelegd als de klant/burger al eerder een waarschuwingsbrief heeft ontvangen.

#### ***Opstellen en verzending***

N.a.v de melding wordt de gebouw ontzeggingsbrief opgesteld door het team HRM. De gebouw ontzeggingsbrief wordt verzonden namens het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen. De brief wordt geregistreerd in het digitale zaaksysteem.

Het team HRM zorgt dat de politie en de recepties van de gemeentelijke panden een kopie van de ontzeggingsbrief krijgen. Dat kan via mail: Team-TenI@noaberkracht.local en info@twente.politie.nl

#### **8.2.1 Niet nakomen van de gebouwontzegging**

Wanneer een klant/burger ondanks een ontzegging toch een gemeentelijk pand binnenkomt is hij in overtreding. In dat geval verzoek (sommeer) je de klant/burger onmiddellijk het gebouw te verlaten. Doe je verzoek in aanwezigheid van een collega (getuige) die zo nodig via de alarmknop is opgeroepen. Verlaat de klant/burger het pand niet, herhaal dan je verzoek. Wanneer de klant/burger hier nog niets op uit doet wordt de politie ingeschakeld. Herhaal wanneer de politie is gearriveerd nog een keer je verzoek. Wanneer het verzoek dan nog genegeerd wordt, zorgt de politie dat de klant/burger uit het pand wordt gezet.

#### **8.3 Telefoonverbod**

Een telefoonverbod houdt in dat de burger geen telefonisch contact mag hebben met Noaberkracht. De duur van het telefoonverbod is afhankelijk van het incident of recidive en wordt bepaald in overleg tussen leidinggevende en betrokken medewerker, maar bedraagt minimaal drie maanden.

#### ***Wanneer een telefoonverbod?***

Een telefoonverbod wordt opgelegd wanneer een burger telefonisch herhaald A-, B- of C-gedrag vertoont.

#### ***Opstellen en verzenden***

De brief telefoonverbod wordt, n.a.v. de melding, opgesteld door het team HRM en wordt verzonden namens het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen. De brief wordt geregistreerd in het digitale zaaksysteem.

#### **8.4 Ordegesprek**

Een ordegesprek wordt met de burger gevoerd als hij/zij na waarschuwingsbrieven, ontzeggings etc. D-gedrag gedrag blijft vertonen. De leidinggevende voert dit gesprek desgewenst samen met de betrokken medewerker. Doel van dit gesprek is de klant/burger duidelijk te maken dat zijn gedragingen niet aanvaardbaar zijn. In dit gesprek wordt duidelijk gemaakt wat de gevolgen zijn van het gedrag en wat de gevolgen zijn bij herhaling. Tijdens het gesprek worden duidelijke afspraken gemaakt. Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd.

#### ***Wanneer een ordegesprek?***

Een ordegesprek vindt plaats als de burger na waarschuwingsbrieven, ontzeggings etc. D-gedrag gedrag blijft vertonen. Eventueel kan de politie bij dit gesprek ondersteunen. De gesprekken worden gevoerd op eigen locaties, tenzij er sprake is van een bijzondere situatie. Hiervan is ook sprake als iemand niet verschijnt op een ordegesprek. In die gevallen neemt de politie het over. Contact met de politie wordt gelegd via 0900-8844.

#### ***Inhoud ordegesprek***

Punten die tijdens het gesprek met de burger aan de orde kunnen komen zijn:

- gevolgen van het gedrag (zowel voor burger als de medewerker(s) van de werkorganisatie);
- vertoond gedrag (gedrag benoemen);
- agressienorm Noaberkracht ( onacceptabel gedrag);
- gevolgen bij herhaling zijn (bijv. telefoonverbod, gebouwontzegging, aangifte politie);
- kosten van de eventuele schade;
- indienen klacht (eventueel);
- aangifte politie (eventueel).

### ***Opstellen en verzenden***

De gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd door het team HRM. Deze krijgt de burger/klant binnen zeven werkdagen na het gesprek per brief bevestigd. Het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen ondertekent de brief. De brief wordt getekend verstuurd en geregistreerd in het digitale zaaksysteem

### **8.5 Aangifte bij de politie**

Van een strafbaar feit dient aangifte te worden gedaan bij de politie. Het is belangrijk om dit te doen omdat je dan als organisatie duidelijk een signaal afgeeft dat agressie en geweld niet wordt getolereerd. Bij het doen van aangifte is het belangrijk te melden dat het gaat om een VPT- zaak (Veilige Publieke Taak). Politie en Openbaar Ministerie kunnen dan hoge prioriteit aan de aangifte geven. Als de klant/burger al bekend is bij de politie kan de aangifte ook worden meegenomen bij de afhandeling van andere strafzaken. Via het bureau Slachtofferinformatie (van het parket van de Officier van Justitie te Almelo) wordt de betreffende afdeling op de hoogte gehouden van de afwikkeling (vervolgning, bestraffing, schadevergoeding) van de aangifte. Deze informatie, die doorgaans gericht is aan de (direct) leidinggevende, wordt doorgezonden c.q. besproken met de betrokken medewerker.

### ***Anoniem aangifte doen***

In sommige gevallen kan de aangifte (voor een deel) anoniem worden gedaan. Dit kan alleen als er bijzondere redenen zijn. Bijvoorbeeld als gevreesd wordt voor ernstige overlast of belemmering in de uitoefening van het werk.

### ***Wanneer aangifte doen?***

Bij zeer ernstige misdrijven als lichamelijk geweld, intimidatie of bedreiging en of herhaald D-gedrag wordt binnen 24 uur aangifte gedaan bij de politie.

### ***Wie doet aangifte?***

De direct leidinggevende doet aangifte namens het bestuur van de bedrijfsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen en desgewenst samen met het slachtoffer en/of een getuige. In deze aangifte wordt summier ingegaan op het incident. Bij de aangifte wordt een getuigenverklaring afgenomen .

## **9 Agressie registreren**

Registratie van agressie-incidenten vindt automatisch plaats wanneer conform het protocol brieven worden opgesteld en uitgaan naar de pleger. Belangrijk is daarbij dus dat altijd vanuit het digitale zaaksysteem een nieuwe brief wordt opgesteld. Doordat bij het opstellen van een nieuwe brief er een dossier wordt aangemaakt via het digitale zaaksysteem zijn automatisch de gegevens van de dader; de vorm van agressief gedrag; het tijdstip en de eventuele sanctie vastgelegd.

## **10 Schade verhalen**

Voor afhandeling van eventuele schade neemt de leidinggevende zo nodig contact op de afdeling KAC.

## **11 Opvang na agressie-incidenten**

Het is van groot belang dat je na een agressie incident goed opgevangen wordt. Zowel direct na het incident, maar ook na verloop van tijd, als je daar behoefte aan hebt. In principe moet voor iedereen die betrokken is geweest bij het agressie-incident (denk bijvoorbeeld aan naaste collega's), bepaald worden in hoeverre opvang nodig is. De direct leidinggevende is hier samen met het team HRM verantwoordelijk voor.

### **11.1 Gesprek met een hulpverlenende instantie**

Ben je geconfronteerd met een ernstige bedreiging? Dan maakt de direct leidinggevende zo snel mogelijk na het incident een afspraak voor je (in overleg met HRM) met een hulpverlenende instantie zoals de bedrijfsarts. Deze zorgt in overleg met je leidinggevende dat je passende nazorg krijgt. Een gesprek met een hulpverleningsinstantie is niet vrijblijvend. Wel kun je zelf de inhoud van het gesprek bepalen.

## **12 Agressie tegen politiek ambtsdragers**

### ***Wie zijn politiek ambtsdrager?***

Dit zijn de leden van de raad, de leden en plaatsvervangende leden van commissies (niet zijnde raadsleden) en burgemeester en wethouders.

#### **Hoe nemen zij kennis van dit protocol?**

Dit protocol wordt betrokken in het informatie- en inwerkprogramma van (nieuwe) college- en raadsleden. Indien daar behoefte aan bestaat, zou daarnaast – bijvoorbeeld na overleg in het presidium – besloten kunnen worden tot het ondergaan van een speciale training in het omgaan met agressie tegen politiek ambtsdragers.

#### **Rol van de burgemeester**

De burgemeester is de eerst aangewezen persoon voor (het organiseren van) de opvang en nazorg van politiek ambtsdragers, die met agressie-uitingen zijn geconfronteerd. Uiteindelijk bepaalt hij ook de sanctie en de reactie die uitgaat naar de dader(s) in kwestie (waarbij dit protocol als uitgangspunt dient). Indien een politiek ambtsdrager uit hoofde van zijn functie met agressie te maken krijgt, dient hij dit dan ook onmiddellijk te melden bij de burgemeester. Bij afwezigheid van de burgemeester wordt melding gedaan bij de griffier. Meldingen worden ook altijd doorgegeven aan de coördinator agressie en geweld van de gemeente (zie hierna). Binnen 48 uur na het incident stuurt de burgemeester een formele (schriftelijke) reactie naar de dader(s).

Indien het gaat om agressie tegen de burgemeester, neemt de (loco)gemeentesecretaris diens rol als eerst aangewezen over.

#### **Publieke functie**

Politiek ambtsdragers vervullen een publieke functie. Zij zijn als het ware het “gezicht” van de organisatie naar de burgers van onze gemeenten. De kans bestaat dat zij juist daardoor – vaker dan ambtelijk medewerkers – geconfronteerd kunnen worden met agressie in de privésfeer.

Wanneer deze agressie gerelateerd is aan hun functie als politiek ambtsdrager, is ook dit protocol van toepassing.

#### **Zelf aangifte doen (of melden)**

Daar waar in geval van agressie tegen een medewerker diens leidinggevende aangifte namens de organisatie (waarbij de medewerker als slachtoffer/getuige kan worden gehoord), geldt bij agressie tegen een politiek ambtsdrager dat deze zelf aangifte moet doen bij de politie. Hij kan zich daarin laten bijstaan door de burgemeester. Bij het doen van aangifte wordt altijd het adres van het gemeentehuis opgegeven; het privé-adres van de politiek ambtsdrager blijft zodoende zoveel mogelijk beschermd.

De politiek ambtsdrager kan ervoor kiezen om geen aangifte te doen, en in plaats daarvan het agressie-incident te melden bij de politie. Daardoor is het incident dan in ieder geval bekend bij de politie.

#### **Schade**

Indien de politiek ambtsdrager (materiële en/of immateriële) schade lijdt door het agressie-incident, wordt deze schade verhaald op de dader(s). De burgemeester geeft dit aan in zijn reactie naar de dader(s).

#### **Nazorg**

Afhankelijk van de door de politiek ambtsdrager zelf aangegeven behoefte, regelt de burgemeester de vorm van nazorg die geboden en passend is. Dat kan intern zijn (bijvoorbeeld door inschakeling van de coördinator agressie en geweld), maar ook extern (een door de politiek ambtsdrager zelf gekozen hulpverlener). Tot de nazorg behoort ook het informeren van de andere politiek ambtsdragers van de gemeenten.

#### **Rol van het college/het presidium**

Gevallen van agressief handelen ten opzichte van politiek ambtsdragers worden besproken in het college en/of het presidium (mits met instemming van de getroffen politiek ambtsdrager). Doel hiervan is vooral het toetsen en (eventueel) bijsturen van het beleid en het kunnen nemen van preventieve maatregelen. Ook kan dit leiden tot aanpassing van dit protocol.

#### **Registratie**

Registratie van agressie-incidenten vindt automatisch plaats wanneer conform het protocol brieven worden opgesteld en uitgaan naar de pleger. Belangrijk is daarbij dus dat altijd vanuit digitale zaakstelsel een nieuwe brief wordt opgesteld. Doordat bij het opstellen van een nieuwe brief er een dossier wordt aangemaakt via het digitale zaakstelsel zijn automatisch de gegevens van de dader; de vorm van agressief gedrag; het tijdstip en de eventuele sanctie vastgelegd.

*Aldus vastgesteld te Denekamp op 20 december 2016*

*Het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen,*

*De secretarissen, de voorzitter,  
drs.ing. G.B.J. Mensink, E. M. Grobben (l.s.), I.A. Bakker  
Burgemeester en wethouders van Dinkelland,  
De secretaris, de burgemeester,  
E. M. Grobben (l.s.), I.A. Bakker  
Burgemeester en wethouders van Tubbergen,  
De secretaris, de burgemeester,  
drs.ing. G.B.J. Mensink, drs.ing. W.A.M. Haverkamp-Wenker*

## **Bijlage:** **Inloggegevens E-Learningmodule Omgaan met Emotie en Agressie**

### **Doel**

Het doel van de e-learningmodule "Omgaan met emotie en agressie" is het opdoen van de theoretische kennis die nodig is om emotie en agressie te herkennen, te voorkomen en er effectief mee om te gaan.

### **Doelgroep**

Alle medewerkers en leidinggevenden.

### **E-Learningmodule**

In de e-learningmodule van ongeveer twee en een half uur verwerft de gebruiker praktische kennis die nodig is om emotie en agressie te herkennen, te voorkomen en effectief om te gaan met emotionele en agressieve klanten. Deze kennis wordt overgedragen met behulp van videofragmenten en animaties, waardoor de gebruiker daadwerkelijk ziet welk gedrag gewenst wordt.

De videofragmenten gaan over de werkpraktijk waardoor de leerstof direct relevant is voor het dagelijkse werk. De leerstof wordt afgewisseld met interactieve vragen en oefeningen. Aan het eind van de e-learningmodule zit een toets, waarmee gemeten wordt in hoeverre de gebruiker de kennis onder de knie heeft.

De module wordt tevens gebruikt voor bijvoorbeeld de introductie van nieuwe medewerkers of in werkgroepen.

### **Technische informatie**

E-learningmodule	Gebruikersnaam/Mailadres theorie (kleine letters)	Wachtwoord omea (kleine letters)
------------------	---	--

Inloggen op de e-learningmodule kan zowel op de werkplek als thuis. De computer dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- Microsoft Internet Explorer
- Javascript staat aan
- Flash player
- Geluidskaart met speakers of hoofdtelefoon
- Een koppeling met een printer om de toetsresultaten uit te kunnen printen

### **Vervolgstep**

Na het bestuderen van de e-learningmodule wordt geoefend met vaardigheden in een gedragstraining. Omdat de kennis bij het begin van de training al aanwezig is, bestaat de gedragsvaardigheidstraining voor vrijwel 100% uit oefenen met een mix van 'klassieke' methoden, zoals rollenspel met acteur en nieuwe trainingsinstrumenten.