

Agressiebeleid Omgevingsdienst Rivierenland

Inleiding

Werknemers met een publieke taak krijgen regelmatig te maken met agressie en geweld tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. En steeds vaker worden ze ook privé en/of via social media belaagd vanwege hun werk. Er wordt van de werknemers verwacht zich verantwoordelijk te gedragen op de social media. Om het risico op agressie en geweld terug te dringen en de effecten ervan te beperken, heeft de ODR deze beleidsnotitie opgesteld. Deze notitie is een verdere uitwerking van ons arbobeleid op het gebied van 'agressie en geweld'. De beleidsnotitie wordt praktisch ondersteund met diverse bijlagen waaronder agressieprotocollen, voorbeeldbrieven en een meldingsformulier.

Bij het opstellen van het beleid is het agressieprotocol ODR 2016 tegen het licht gehouden en aangevuld met als doel onze werknemers zo goed mogelijk te ondersteunen als zij te maken krijgen met agressie en geweld tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden.

1 Definitie van agressie en geweld

"Iedere vorm van gedrag waarbij de werknemer en/of de organisatie wordt lastig gevallen, bedreigd of schade wordt toegebracht, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak."

Dit gedrag kan gepaard gaan met verbaal of fysiek geweld of dreiging hiervan.

2 Organisatienorm

De ODR is als werkgever primair verantwoordelijk voor de bescherming haar werknemers bij de uitvoering van haar publieke taak. Daarbij wordt het volgende standpunt gehanteerd:

Wij tolereren op geen enkele wijze agressie en/of geweld en iedere vorm van agressie en/of geweld keuren wij af. Dit is locatie-onafhankelijk en geldt dus ook voor die situaties waarbij onze werknemers bij derden (bijvoorbeeld op een gemeentehuis) hun werkzaamheden uitvoeren. In onze contacten staat klantvriendelijkheid en een professionele dienstverlening voorop.

Intentieverklaring bestuur/management

Wij proberen waar mogelijk agressie en geweld te voorkomen door het nemen van materiële, bouwkundige en/of organisatorische maatregelen. Iedereen die agressief, of gewelddadig gedrag vertoont tegen een werknemer van onze organisatie wordt door ons aangesproken of gesanctioneerd volgens het sanctiebeleid. Wij registreren alle gevallen van agressie en geweld in het daarvoor aanwezige registratiesysteem. Afhankelijk van de aard van het incident nemen wij contact op met de politie.

3 Vormen van agressie en geweld

Agressie en geweld wordt ingedeeld naar (non)verbale agressie, persoonsgerichte bedreiging en fysieke agressie. De overeenkomst tussen al deze vormen van gedrag is dat ze norm overschrijdend en onacceptabel zijn. Onder onacceptabel verstaan wij: gedrag dat in het normale menselijke verkeer in alle gevallen als onacceptabel wordt beschouwd.

1. Verbale agressie: Mondeling, en/of per telefoon geuit, of via brief, weblog, blog, e-mail of fax.	
Belediging	Aanhoudend schelden, grieven, kwetsen, krenken of gebaren.
Vernedering	Aanhoudend kleineren, minderwaardig behandelen.
Aantasting goede naam of eer, zwart maken, smaad	Het opzettelijk schaden van iemands goede naam, eer of reputatie.
Treiteren	Aanhoudend plagen, pesten en sarren.
Discriminatie	Opzettelijk kwetsend onderscheid maken naar herkomst, seksuele geaardheid, religie.
Ordeverstoring Onder invloed zijn van verslavende middelen	Herrie maken. Rommel maken, roken, gebruik van alcohol, gebruik van drugs, zich zonder toestemming begeven in ruimtes.
2. Persoonlijke bedreiging: Bedreigde persoon gaat er vanuit dat direct of op enig moment geweld wordt gebruikt.	
Houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie	Aannemelijk is dat geweld zal plaatsvinden of bij herhaling. Opzettelijk hinderlijk volgen.
Bemoeilijken/onmogelijk maken of juist dwingen tot	Opzettelijk, stelselmatig (ver)hinderen of dwingen tot uitvoeren van taken of werkzaamheden.
Lokaalvredebreuk	Het, na verzoek daartoe (3x herhaald), ongeoorloofd aanwezig zijn in een openbaar gebouw.
Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie	Seksueel gerichte kwetsende houding, handeling of opmerking. Seksueel getinte aandacht.
Poging tot schoppen, slaan, verwonden	Daadwerkelijke poging tot schoppen, slaan en verwonden.
Poging of dreiging met vernieling	Proberen of dreigen om schade aan te brengen aan zaken of goederen.
3. Fysieke agressie: Agressief gedrag gericht op het lichaam. Ook van toepassing bij vernieling van zaken en goederen.	
Mishandeling, verwonden, schoppen	Opzettelijk toebrengen van letsel, het voelen van pijn.
Anranding	Tegen de wil van het slachtoffer seksuele handelingen ondergaan.
Beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen	Gerichte agressieve handeling.
Wapengebruik	In bezit hebben van en/of dreigen met wapen.
Vernieling	Schade aan zaken of goederen.
Vastzetten	Tegenhouden, vasthouden.
Diefstal	Het zonder toestemming meenemen van goederen van een persoon of organisatie.
Overval	Diefstal waarbij bedreigd of gebruikt gemaakt wordt van geweld.
Bommelding	Een melding dat op een zekere plaats een bom ligt, die op een bepaald moment zal ontploffen.

4 Taken en verantwoordelijkheden

Het aanpakken van agressie en geweld binnen de ODR is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever en werknemers (-vertegenwoordiging). Voor iedereen moet duidelijk zijn wat zijn taken en verantwoordelijkheden zijn. Dit wordt hieronder weergegeven.

Organisatie:	Het is de verantwoordelijkheid van de organisatie om preventieve maatregelen te nemen, waardoor incidenten worden voorkomen en de werknemers zich veilig voelen. De organisatie heeft vertrouwen in het handelen van de werknemer en na een incident wordt de werknemer ondersteund in het nemen van vervolgstappen.
P&O Adviseur:	P&O Adviseur vervult de rol van Arbocoördinator en ondersteunt en adviseert de afdelingshoofden en bij diens afwezigheid de coördinatoren bij agressie-incidenten. Daarnaast signaleert en meldt de P&O Adviseur eventuele knelpunten ten aanzien van de uitvoering van het agressiebeleid en –protocollen op basis van ervaringen op de werkvloer.
Preventiewerknemer:	De preventiewerknemer is het aanspreekpunt voor praktische uitvoerende arbotaken en fungeert o.a. als meldpunt voor agressie-incidenten en houdt het incidentenregister bij. Ondersteunt afdelingshoofden met aangifteproces en administratieve taken die erbij horen.
Leidinggevende:	De leidinggevende is ervoor verantwoordelijk het onderwerp agressie en geweld bespreekbaar te maken en te houden. Na een incident wordt er gereageerd naar de klant, opvang en nazorg verleend aan de werknemer en bijstand verleend in het nemen van eventuele vervolgstappen. Ook is de leidinggevende medeverantwoordelijk voor registratie van incidenten, aangiftes en sancties. Daarnaast ziet de leidinggevende toe op registratie van incidenten en worden de genomen vervolgstappen opgenomen in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem. (GIR)
Coördinator:	De coördinator treedt op als vervanger van het afdelingshoofd als deze niet aanwezig is. De taken en verantwoordelijkheden van het afdelingshoofd zijn dan van toepassing en gelden tot het moment dat het afdelingshoofd weer aanwezig is. Daarnaast heeft de coördinator een signalerende rol naar het afdelingshoofd en een ondersteunende rol naar werknemers toe bij de uitvoering van het agressiebeleid in de dagelijkse praktijk.
Werknemer:	De werknemer doet er alles aan om incidenten of escalatie te voorkomen. Dit door zich te houden aan de gedragsregels, op correcte wijze te reageren naar de klant en tijdig assistentie in te schakelen.
Organisatiejurist:	De organisatiejurist is verantwoordelijk voor de advisering aan werknemer en leidinggevende in het doen van aangifte en het verhalen van schade.

5 Preventie

5.1 Klantgericht gedrag

Agressief gedrag kan zich voordoen tijdens het bezoek van personen aan het ODR-kantoor, een gemeentehuis, bij telefonische contacten of bij huis- en bedrijfsbezoeken. Daarnaast kan agressie en geweld ook buiten werktijd voorkomen. Bijvoorbeeld wanneer werknemers op straat, thuis of via social media worden benaderd over zaken die eerder tijdens de werkuitoefening zijn voorgevallen.

Binnen de ODR staat klantgericht werken centraal. De definitie hiervan is als volgt:

Kent en doorziet de wensen en belangen van de klant, is oplossings- en servicegericht, en houdt hierbij rekening met de behoeften, belangen en gevoelens van de klant met inachtneming van het algemeen belang. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.



Dit vraagt om communicatie die actief, open en integer is. Door zelf het goede voorbeeld te geven, streven we naar goed gedrag terug. Onze communicatielijnen naar de agressor en ook intern zijn open en duidelijk.

5.2 Organisatorische maatregelen

Om onze werknemers te beschermen, is een aantal organisatorische maatregelen getroffen. Door huisregels en gedragscodes op te stellen en deze te publiceren op onze website en door ze in de cen-

trale hal op te hangen, maken we kenbaar wat gewenst en ongewenst gedrag is. In verband met privacy verstrekken wij geen privégegevens zoals adressen en telefoonnummers aan derden.

5.3 Inrichting kantoor

Bij het inrichten van het kantoor is rekening gehouden met de wens om een klantgerichte en open uitstraling te hebben. Bij de entree is er een wachtruimte voor de bezoekers. Bezoekers moeten zich melden bij de receptie. Er is gekozen voor open en transparant werk- en vergaderruimtes. Tevens hanteren we een 'clean desk policy'. Er wordt een beveiligde spreekkamer met 2 afzonderlijke ingangen gecreëerd om de werknemer een veilige uitweg te bieden. Alarmknop bij de beveiligde kamer wordt als optie meegenomen.

5.4 Preventie bij bedrijfs- of locatiebezoek

Om ervoor te zorgen zo min mogelijk risico te lopen bij bedrijfs- of locatiebezoeken, maakt een werknemer voor het bezoek op basis van de aanwezige informatie een inschatting van wat zal worden aangetroffen en hoe groot de kans c.q. het risico op incidenten is. Als dit risico aanwezig is (bijv. als sprake is van een "voorgeschiedenis") bespreken werknemer en coördinator of het nodig is de controle met twee personen of met assistentie van de politie af te leggen. Daarnaast wordt in zo'n situatie ook een afspraak gemaakt over de bereikbaarheid (controle aan- en afmelden bij een collega).

Als hoofdlijn geldt dat een controlebezoek wordt aangekondigd. Hierdoor is het "verrassingseffect" al aan de voorkant weggenomen, hetgeen in bepaalde situaties spanning reducerend kan werken. Controles worden niet van tevoren aangekondigd als de aard van de controle zich daartegen verzet (bijv. vaststellen van illegale bewoning, niet voldoen aan bepaalde gedragsvoorschriften).

5.5 (Agressie)trainingen

Om de agressieprotocollen goed tot uitvoering te brengen, dienen werknemers van de ODR getraind te worden in hoe zij in bepaalde situaties het beste kunnen handelen. De trainingen worden zo veel mogelijk op maat gemaakt voor specifieke functiegroepen. Tevens is het van belang dat trainingen periodiek worden herhaald, zodat werknemers alert blijven op mogelijk spanningsvolle situaties en daarnaast zichzelf ontwikkelen om daar effectief mee om te kunnen gaan.

6 Aanpak en sanctiebeleid

6.1 Aanpak

We hanteren de volgende algemene richtlijn: als zich een situatie voordoet waarbij een werknemer te maken krijgt met een agressor, wijst hij deze in eerste instantie tactvol maar duidelijk op zijn ongewenste gedrag. Daarna gaat het gesprek verder. Indien het ongewenste gedrag blijft aanhouden, beëindigt de werknemer het gesprek. Als het nodig is schakelt hij hulp van het afdelingshoofd of bij diens afwezigheid de vervanger of de coördinator in.

Het BLAME-model

Een manier om deze richtlijn te onthouden is het BLAME^[1]-model. Dit model nemen we ook op in de agressietrainingen.

- **Bemerken:** Het opmerken van een bepaald gedrag dat ongewenst is.
- **Labelen:** Benoem het gedrag als ongewenst gedrag.
- **Aanspreken:** Spreek de agressor aan op het ongewenste gedrag dat hij vertoont.
- **Melden:** Volhardt de agressor hierna in zijn gedrag, beëindig het gesprek en meldt de kwestie bij het afdelingshoofd of bij diens afwezigheid de vervanger of coördinator, een collega of bij ernstige vormen bij de politie.
- **Egaliseren:** wordt het gedrag gemeld dan heeft dit regelmatig de nodige onrust binnen de organisatie tot gevolg. Evalueer na enige tijd de kwestie met de betrokken partijen. Hiermee kan de mogelijk ontstane ongemakkelijke sfeer binnen de organisatie weer hersteld worden.

^[1] *Blame* betekent aanrekenen, terechtwijzen, waarschuwen of beschuldigen

6.2 Sanctiebeleid

Wanneer een agressor de huisregels overtreedt, onderneemt het afdelingshoofd actie met bijbehorende sancties. Door sancties willen we bereiken dat:

- de klant zich bewust wordt van zijn ontoelaatbare handelen;
- de klant zich vervolgens conform de huisregels zal gedragen;
- er een preventief effect van uitgaat.

De aard van de sanctie beoordelen we per situatie. Schematisch worden de mogelijk sancties weergegeven.

Mogelijke incidenten en daarop uit te voeren acties					
omschrijving incident	brief	toezending huisregels	aangifte	toegangsbeperking	volgend gesprek samen (met collega of
telefonisch contact					
• verbaal geweld (1 ^e keer en 2 ^e keer)	■				
• dreigen met geweld tegen werknemer of diens familie	■		■		
schriftelijk contact (post of mail)					
• uiting waarvan minachting uitgaat	■				
• dreigen met geweld tegen werknemer of diens familie	■		■		
• dreigen met het vernielen van goederen	■		■		
Balie contact					
• niet houden aan huisregels (1 ^e keer)	■	■			
• niet houden aan huisregels (2 ^e keer)	■			■	
• agressief gedrag / verbaal geweld (1 ^e keer)	■	■			
• agressief gedrag / verbaal geweld (2 ^e keer)	■		■	■	
• toepassen grote psychische druk (1 ^e keer)	■	■			
• toepassen grote psychische druk (2 ^e keer)	■		■	■	
• dreigen met geweld tegen werknemer of diens familie	■		■	■	
• dreigen met het vernielen van goederen	■		■		
• betrekken van omstanders in de discussie (1 ^e keer)	■	■			
• betrekken van omstanders in de discussie (2 ^e keer)	■			■	
spreekkamer contact					
• agressief gedrag / verbaal geweld (1 ^e keer)	■	■			
• agressief gedrag / verbaal geweld (2 ^e keer)	■	■			■
• bedreigende situatie	■		■	■	■
• gebruik geweld	■		■	■	■
op huis- of bedrijfsbezoek					
• agressief gedrag / verbaal geweld (1 ^e keer)	■				
• agressief gedrag / verbaal geweld (2 ^e keer)	■				■
• bedreigende situatie	■		■		■
• gebruik geweld	■		■		■
tijdens werkzaamheden in buitendienst					
• agressief gedrag / verbaal geweld (1 ^e keer)	■				
• agressief gedrag / verbaal geweld (2 ^e keer)	■		■		
• bedreigende situatie	■		■		
• gebruik geweld	■		■		
incident buiten werktijd					
• agressief gedrag / verbaal geweld	■				
• bedreigende situatie	■		■		
• gebruik geweld	■		■		
toegangsbeperking					
zonder afspraak betreden pand	■		■	■	
opheffing toegangsbeperking	■		■		

7 Opvang en nazorg van de werknemer

7.1 Opvang

Ook al doet een werknemer er alles aan om agressief gedrag te voorkomen, toch komt het voor dat een klant agressief wordt in woord en/of daad. Dit kan een behoorlijke impact op de werknemer hebben. In bijlage 2 zijn de diverse emotionele stadia bij een agressie-incident weergegeven. Bij alle gevallen van agressie wordt een werknemer opgevangen door het afdelingshoofd.

Driegesprekken model

Als hulpmiddel gebruiken we het driegesprekken model om een zo goed mogelijke opvang en nazorg na te streven:

- **1e gesprek:** eerste opvang om te spuien, reconstructie, cool down, bieden van praktische/medische/psychische hulp (binnen 1 min – 4 uur na het incident).
- **2e gesprek:** checkgesprek (1 tot 3 dagen na het incident) over hoe het gaat en om praktische zaken af te handelen (aangifte, schade, verzekering, sancties dader, enz.).
- **3e gesprek:** checkgesprek (4 weken na het incident) en terugblik op de gebeurtenis (hoe gaat het, heeft werknemer klachten, materiële schade, enz.).

Dit model dient als leidraad. Afhankelijk van de behoefte van de werknemer houden we meerdere gesprekken en schakelen we hulp in.

Bedrijfszorg

Werknemers die geconfronteerd worden met agressie en geweld, kunnen naast gesprekken met de leidinggevende ook een beroep doen op o.a. de bedrijfsmaatschappelijk werker (individueel), trauma opvang en nazorgadvies (groepstraject) vanuit het IZA-Bedrijfszorgpakket. Deze hulp kan op elk moment in het proces ingeschakeld worden.

7.2 Nazorg

Nazorg is erg belangrijk! Tijdens het derde gesprek (zie hierboven) bespreekt het afdelingshoofd met de werknemer welke hulp hij (nog) nodig heeft. We zetten hierbij o.a. de producten uit het IZA-Bedrijfszorgpakket in zoals bedrijfsmaatschappelijk werker, psycholoog, traumaopvang etc. Heeft de werknemer een trauma opgelopen, dan wordt specialistische hulp gezocht. Indien dit niet aan de orde is, wordt het traject afgesloten.

8 Aangifte bij de politie

Uitgangspunt is, dat in situaties waarbij sprake is van strafbare feiten, zoals belediging, bedreiging, lokaalvredebreuk, mishandeling of vernieling wij altijd aangifte doen bij de politie. Hierbij wordt gemeld dat het om een VPT-zaak (Veilige Publieke Taak) gaat zodat politie en Openbaar Ministerie (OM) de aangifte hoge prioriteit kunnen geven.

Om de privacy van onze werknemers te beschermen, wordt aangifte altijd met domiciliekeuze gedaan, waarbij het kantooradres van de ODR wordt vermeld. Hierbij wordt een door de werknemer op schrift gestelde verklaring overlegd. Bij ernstige dreiging wordt aangifte onder personeelsnummer gedaan. In bijlage 3 is de aangifte bij de politie verder uitgewerkt.

Het is als benadeelde mogelijk om een vordering tot schadevergoeding in een strafprocedure in te dienen. Dit betekent dat het benadeelde geen eigen civielrechtelijke procedure hoeft te starten, maar kan meeliften met de strafprocedure. Er kan zowel vermogens- als immateriële schade (smartengeld) worden gevorderd. Wanneer de strafrechter tot een veroordeling van de veroorzaker komt, zal hij ook oordelen over de vordering. Zowel een werknemer als de ODR kan op deze wijze schade verhalen op de veroorzaker, indien zij direct benadeelden zijn. Bij het doen van aangiften dan worden aangegeven dat benadeelde van deze mogelijkheid gebruik wil maken. Of van de mogelijkheid om te voegen gebruik kan worden gemaakt, kan met de organisatiejurist worden afgestemd.

9 Registratie en evaluatie

9.1 Registratie

Allereerst vangen we de eventuele slachtoffers op volgens de protocollen (zie bijlage 4). Vervolgens gaat het om het goed melden en registreren van het incident. Alleen dan zijn incidenten zichtbaar en kunnen we passende maatregelen treffen of het agressiebeleid aanpassen.

Voor de melding van een incident gebruiken we het meldingsformulier (zie bijlage 5) De leidinggevende vult dit samen met de werknemer in en stuurt deze door naar de preventiewerknemer. We gebruiken de melding tevens als registratie en input voor de jaarlijkse evaluatie. De meldingen worden bijgehouden in het GIR.

9.2 Evaluatie

Elke (serieuze) melding verdient een analyse, zeker om de kans op herhaling te voorkomen. We laten het thema 'agressie en geweld' regelmatig terugkeren op de agenda in de werkoverleggen om incidenten te evalueren. Hiermee zorgen we ervoor dat alle meldingen worden meegenomen in de jaarlijkse arbo-evaluatie en houden we het agressiebeleid met bijbehorende protocollen actueel.

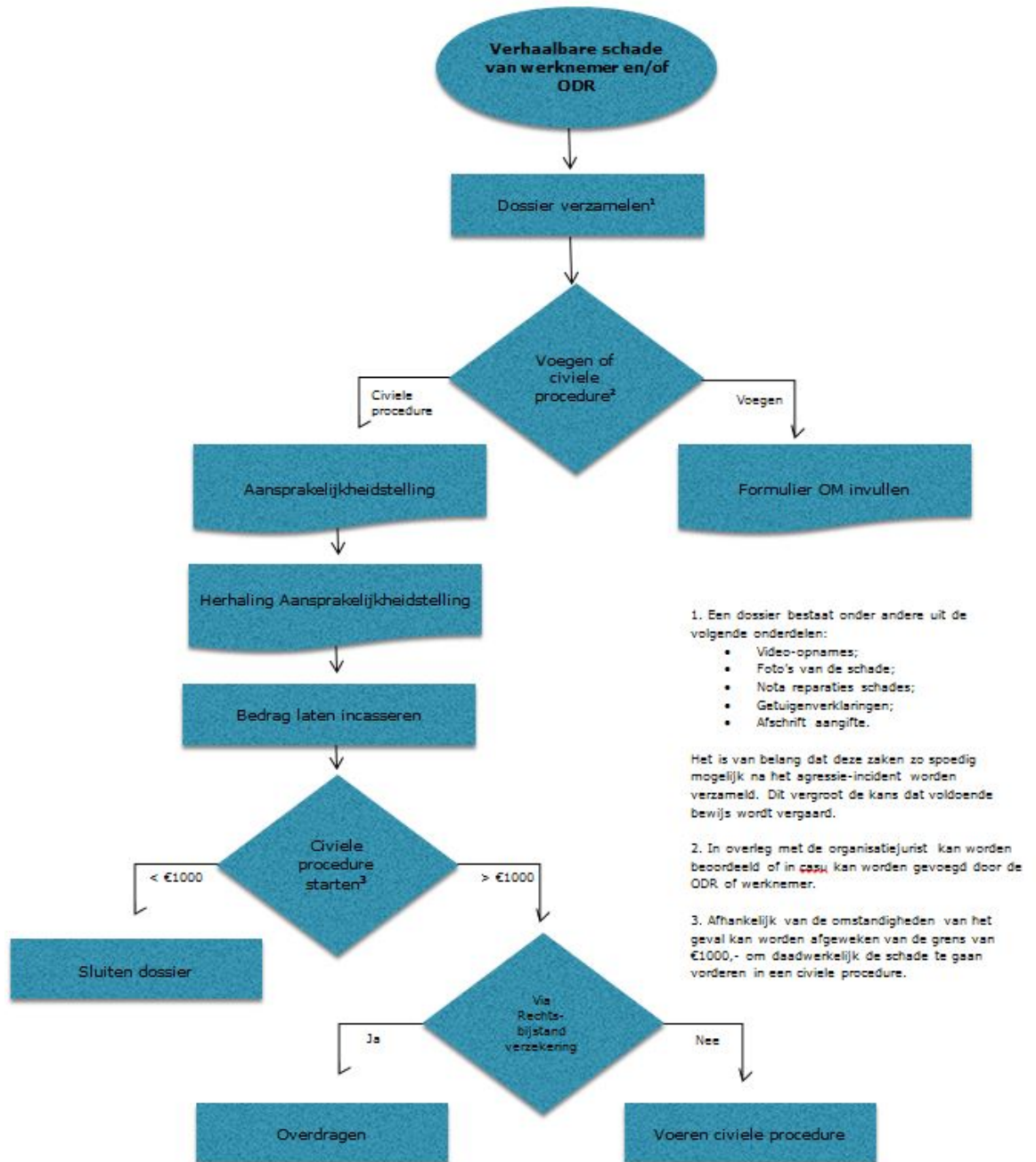
10 Schadeclaim en verzekering

De procedure rondom het verhalen van de schade die door een werknemer door agressie is opgelopen, is in bijlage 1 schematisch weergegeven.

Bijlagen:

Overzicht Schadeclaim
 Overzicht emotionele stadia bij een agressie-incident
 Aangifte doen bij de politie
 Protocollen en voorbeeldbrieven
 Meldingsformulier agressie-incident (incl. nazorg)
 Veiligheid
 Huisregels Omgevingsdienst Rivierenland

Overzicht schadeclaim



Overzicht emotionele stadia bij een agressie-incident

Ben je betrokken bij een incident waarbij er sprake is van agressie en geweld, dan kan dat een behoorlijke impact op je hebben. Het is belangrijk dat je je bewust bent van je eigen emoties en (lichamelijke) reacties in zo'n situatie. Het onderstaand model geeft dit proces overzichtelijk weer.



Aangifte doen bij de politie

Algemeen

- Het afdelingshoofd doet altijd samen met de medewerker aangifte bij de politie.
- Als adres wordt het werkadres ODR opgegeven.
- De werknemer vult altijd het meldingsformulier agressie-incident in.
- De werknemer legt een getuigenverklaring af.
- Maak zoveel mogelijk foto's van de situatie (letsel, schade, gedrag) ter ondersteuning van een uitgebreide beschrijving van het voorval.
- Het afdelingshoofd doet aangifte namens de ODR van de schade die de ODR geleden heeft.

- Alle schade die de werknemer en ODR lijdt als gevolg van het incident, geven we op aan de verzekering. Samen met eventueel foto's die van het incident gemaakt zijn als ook de gegevens van de eventuele getuigen.

Aangifte voorbereiden



Werknemer vult het meldingsformulier agressie-incident in en zet met het afdelingshoofd op een rij wat de (strafbare) feiten zijn. Noteer hierbij ook welke (in)materiële schade er is geleden (voor jezelf en de ODR).



Alle werknemers van de ODR zijn verplicht verzekerd middels een rechtsbijstandverzekering module Goed Werkgeverschap. Werknemers die geconfronteerd worden met geweld en agressie, kunnen een beroep doen op juridische bijstand bij zowel strafrechtelijke als civielrechtelijke procedures.



Bewaar alle nota's van materiele schade die wordt hersteld. Hiermee kan de ODR deze kosten verhalen op de agressor. Heb je letsel? Dan wordt eerst een afspraak gemaakt met de rechtsbijstandverzekering zodat zij het letsel kunnen vaststellen. Het aanvragen van de rechtsbijstand kan via de werknemer Programmering en Kwaliteit. In overleg met de organisatiejurist kan worden vastgesteld of van de mogelijkheid om te voegen in de strafprocedure gebruik kan worden gemaakt.



Maak zo mogelijk foto's van de situatie waarin er agressie of geweld is óf was en noteer gegevens van eventuele getuigen. Maak ook foto's van de schade zelf, voordat je deze laat herstellen (zowel fysieke als materiele schade). Zijn er video-opnames gemaakt van het incident? Vraag deze op.

Aangifte doen



Neem het ingevulde meldingsformulier agressie-incident, eventuele foto's en ~~getuigenverklaring(en)~~ mee. Zorg dat je een afschrift van de aangifte meekrijgt.

Na de aangifte



Het afdelingshoofd stuurt een kopie van de aangifte aan de preventiewerknemer.



De preventiewerknemer registreert de melding in het incidentenregister en, in geval van letsel, ook voor registratie als bedrijfsongeval.



In overleg met de organisatiejurist kan worden bepaald of de schade kan worden verhaald op de veroorzaker.



Ben je niet tevreden over de aangifte of de gang van zaken rondom het incident, bespreek dit met je afdelingshoofd.



Om informatie in te winnen over de status van de aangifte: kan het afdelingshoofd of kun je zelf informeren bij het Slachtofferloket Oost-Nederland te Arnhem.

Slachtofferloket Oost-Nederland

Telefoon: 088-6991980

E-mail: slachtofferloket.oostnederland@om.nl

Bezoekadres: Eusebiusbinnensingel 28,6811 BX Arnhem

Postadres: Postbus 9032, 6800 EP Arnhem

Wat kan het Slachtofferloket voor je doen?

Als slachtoffer kun je bij het Slachtofferloket terecht met vragen over de afhandeling van je aangifte. Het Slachtofferloket informeert, adviseert en begeleidt slachtoffers tijdens het hele strafproces. In het Slachtofferloket werken de politie, Slachtofferhulp Nederland en het Openbaar Ministerie (OM) nauw samen.

Slachtofferloket: informatie en advies

De werknemers van het Slachtofferloket geven je tijdens het strafproces informatie en uitleg over je aangifte en strafzaak. Hierbij kun je denken aan:

- informatie over of je aangifte leidt tot een strafzaak (de opsporingsfase);
- informatie over de afhandeling van de strafzaak (de vervolgingsfase);
- hulp bij het claimen van een schadevergoeding in de rechtszaak;
- ondersteuning bij het spreekrecht in het strafproces;
- informatie over je aanwezigheid bij een strafzitting;
- informatie over de uitspraak in uw strafzaak.

Doe je geen aangifte?

Neem dan wel contact met de politie met het verzoek het voorval als mutatie op te nemen in het dagregister van de politie. Een dergelijke mutatie is van belang bij eventuele recidive (herhaling van gedrag binnen 6 maanden).

Protocollen en voorbeeldbrieven

Verbale agressie (Telefonisch)

Keuze

Op <datum> zocht u telefonisch contact met ons. Tijdens dit contact stond u onze werknemer op een voor ons onacceptabele wijze te woord. Ook nadat onze werknemer u op uw gedrag aansprak, paste u uw houding niet aan. Onze werknemer verbrak daarna de verbinding. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

Keuze

Waarschuwing

Ik ga ervan uit dat dit voorval een incident was. Staat u onze werknemer een volgende keer opnieuw ongepast te woord, dan nemen wij passende maatregelen ter bescherming van onze werknemers.

Keuze

Maatregelen

Doordat het niet de eerste keer is dat u zich tijdens een telefoongesprek misdraagt, heb ik mijn werknemers toestemming gegeven de verbinding meteen te verbreken zodra u weer telefonisch contact opneemt.

In het geval u contact zoekt met een van onze afdelingen, kunt u dit het komende <periode> uitsluitend schriftelijk doen.

U kunt uw correspondentie sturen aan:

Omgevingsdienst Rivierenland
Postbus 6267
4000 HG TIEL

Keuze

Van dit gesprek ging een zodanige dreiging uit, dat dit voor ons de grens van het toelaatbare overschreed. Tijdens het telefoongesprek gebruikte u onder meer de volgende bewoordingen: "*<letterlijke tekst of essentie hieruit>*". De dreigementen zijn van dien aard dat wij hebben besloten hiervan aangifte te doen bij de politie.

Uw gedrag is voor ons onacceptabel en ik heb mijn werknemers toestemming gegeven om de verbinding te verbreken zodra u weer telefonisch contact opneemt. In het geval u contact zoekt met een van onze afdelingen, kunt u dit het komende jaar uitsluitend schriftelijk doen. Ik verzoek u om zich bij toekomstige correspondentie te beperken tot de inhoudelijke aspecten.

U kunt uw correspondentie sturen aan:

Omgevingsdienst Rivierenland
Postbus 6267
4000 HG TIEL

Extra keuze

Daarnaast leg ik u een verbod op voor het betreden van onze bezooklocatie, tenzij u vooraf schriftelijk een afspraak heeft gemaakt en deze afspraak door ons is bevestigd. Deze toegangsbeperking geldt voor de periode van 6 maanden na dagtekening van deze brief

Tot slot

Ons uitgangspunt is dat wij iedereen die contact met ons zoekt met respect behandelen. Datzelfde respect verwachten onze werknemers ook van u. Ik ga ervan uit dat een volgend contact op respectvolle wijze verloopt.

Met vriendelijke groet,

Verbale agressie (persoonlijke contact)

Keuze

Op <datum> bezocht u onze locatie aan <locatie>. Tijdens dit bezoek <beschrijving gedrag>. Ook nadat onze werknemer u hierop aansprak, paste u uw gedrag niet aan. <keuzetekst: U gebruikte onder meer de volgende bewoordingen: "<letterlijke tekst of essentie hieruit>" of Tijdens dit bezoek paste u fysiek geweld toe en bracht u vernielingen aan <beschrijving objecten en schade>. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

Keuze

Waarschuwing

Tijdens uw bezoek hield u zich niet aan de volgende punten:

<.....>

Een afschrift van onze huisregels is toegevoegd aan deze brief.

Ik ga ervan uit dat dit voorval een incident was. Bij een volgend bezoek verwacht ik dat u zich aan deze huisregels houdt. Doet u dat niet, dan nemen wij passende maatregelen ter bescherming van onze werknemers en bezoekers.

Keuze

Maatregel

Binnen een periode van 6 maanden heeft u zich al eerder misdragen, waarover u op <datum> een brief van ons ontving. Tijdens het afgelopen bezoek hield u zich niet aan de volgende punten:

<opsomming wat betrokkene heeft gedaan>

<Keuzetekst: De dreigementen zijn van dien aard dat wij besloten hiervan aangifte te doen bij de politie>.

<Keuzetekst: Het fysiek geweld en de vernielingen waren van dien aard dat wij hebben besloten hiervan aangifte te doen bij de politie. Tevens verhalen wij de schade op u.>

Ik verbied u onze bezoeklocatie te betreden, tenzij u vooraf een schriftelijke afspraak met ons heeft gemaakt en deze afspraak schriftelijk door ons is bevestigd. Deze toegangsbeperking geldt voor de periode van 3 maanden na dagtekening van deze brief. Tijdens deze periode kunt u wel schriftelijk contact met onze dienst onderhouden over inhoudelijke onderwerpen.

Tot slot

Ons uitgangspunt is dat wij iedereen die contact met ons zoekt met respect behandelen. Datzelfde respect verwachten onze werknemers ook van u. Ik ga ervan uit dat een volgend contact op respectvolle wijze verloopt.

Met vriendelijke groet,

Verbale agressie (bij bedrijfsbezoek)

Op <datum> bracht een van onze werknemers u ambtshalve een bezoek op <uw huisadres of uw bedrijf>. Tijdens dit bezoek gebruikte u geweld tegen onze werknemer. U overschreed hiermee een duidelijke grens en uw gedrag is voor ons volstrekt onacceptabel. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

Waarschuwing

Tijdens het bedrijfsbezoek verrichte u de volgende gewelddadige handelingen:

<opsomming van wat betrokkene heeft gedaan>.

Wij hebben hiervan aangifte gedaan bij de politie. Tevens zullen wij de schade op u gaan verhalen.

U ontvangt hier nader bericht over.

Ook zullen wij de politie vragen om onze werknemer bij een volgend bezoek te vergezellen.

Tot slot

Ons uitgangspunt is dat wij iedereen die contact met ons zoekt met respect behandelen. Datzelfde respect verwachten onze werknemers ook van u. Ik ga ervan uit dat een volgend contact op respectvolle wijze verloopt.

Met vriendelijke groet,

Schriftelijke agressie

Op <datum> ontvingen wij uw brief over <onderwerp>. In uw brief gebruikt u onder meer de volgende bewoordingen: “<letterlijke tekst of essentie hieruit In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

Keuze

Waarschuwing

Ik ga ervan uit dat dit voorval een incident was. Ik verzoek u om zich bij toekomstige correspondentie te beperken tot de inhoudelijke aspecten. Bij herhaald respectloos taalgebruik nemen wij uw brief niet in behandeling.

Keuze

Maatregelen

Omdat het niet de eerste keer is dat u zich hieraan schuldig maakt, heb ik mijn werknemers toestemming gegeven uw brief niet in behandeling te nemen.

Keuze

De dreigementen zijn zodanig dat ik heb besloten hiervan aangifte te doen bij de politie.

Keuze

U heeft zich binnen een periode van 6 maanden eerder op soortgelijke wijze misdragen, waarover u op <datum> een brief van ons ontving. Daarom leg ik u een verbod op voor het betreden van onze zoeklocatie, tenzij u vooraf schriftelijk een afspraak heeft gemaakt en deze afspraak schriftelijk door ons is bevestigd. Deze toegangsbeperking geldt voor de periode van 6 maanden na dagtekening van deze brief.

Tot slot

Ons uitgangspunt is dat wij iedereen die contact met ons zoekt met respect behandelen. Datzelfde respect verwachten onze werknemers ook van u. Ik ga ervan uit dat een volgend contact op respectvolle wijze verloopt.

Met vriendelijke groet,

Meldingsformulier agressie-incident (incl. nazorg)

Dit formulier invullen na ieder agressie-incident (m.u.v. schriftelijke agressie)			
Aankruisen / omcirkelen wat van toepassing is			
Persoonsgegevens			
Naam werknemer			M / V
Geboortedatum			
Afdeling/cluster			
Naam leidinggevende			
Gegevens agressie-incident			
Datum en tijdstip incident			
Locatie incident			
Naam agressor (dader)			
Adres en woonplaats agressor			
Geboortedatum agressor			
Aard van het incident			
Soort geweld:	Telefoon	Op kantoor	Bij bezoek
1. Verbaal en/of non-verbaal geweld			
2. Fysiek geweld (zaakgericht en/of persoonsgericht)			
3. Discriminatie			
4. Bedreigingen en Intimidatie (psychische druk)			
5. Combinatie van bovengenoemde agressievormen (nummers noteren)			
Omschrijving van het incident			

Gevolgen incident				
Is er sprake van letsel?	Ja		Nee	
Zo ja, welk letsel?				
Is er sprake van schade aan persoonlijke eigendommen van de werknemer?	Ja		Nee	
Zo ja, waaraan is schade?				
Is er sprake van schade aan eigendommen van de werkgever?	Ja		Nee	
Zo ja, waaraan is schade?				
Wat is het schadebedrag?				
Zal deze worden verhaald?				
Is er sprake van een arbeidsongeval?	Ja		Nee	
Zijn er geweldsmiddelen gebruikt?	Ja		Nee	
Zo ja, welke?				
Vervolgacties				
Is er aangifte gedaan?	Ja, datum		Nee	
Betreft het recidive?	Ja		Nee	
Wordt er een sanctie opgelegd?	Ja		Nee	
Zo ja, welke sanctie?	Schriftelijke waarschuwing		Ontzegging (tot datum)	
Brief verstuurd (datum)				
Heeft een ordegesprek plaatsgevonden?	Ja, inhoud		Nee, reden	
Ja, inhoud of Nee, reden				

Werknemer	Afdelingshoofd
Naam	Naam
Datum	Datum
Handtekening	Handtekening

Indien alle bovenstaande gegevens zijn gevuld dient het formulier digitaal te worden doorgestuurd naar de preventiewerknemer.

Nazorg	
1 ^a gesprek (1 min – 4 uur na incident)	Datum:
Inhoud	
2 ^a gesprek (1-3 dagen na incident)	Datum:
Inhoud	
3 ^a gesprek (4 weken na incident) inclusief evaluatie	Datum:
Inhoud	

Naam werknemer	Naam afdelingshoofd
Datum	Datum
Handtekening	Handtekening

Indien alle bovenstaande gegevens zijn gevuld het formulier digitaal doorsturen naar de preventiewerknemer. De inhoud van de gesprekken mag daarbij worden weggehaald.

Veiligheid

- 1) Wat is het probleem?
- 2) Mogelijke oplossingen
- 3) Wat is er al aanwezig (gemeente, provincie, rechtbank , Raad van State)?
- 4) Waar zijn aanvullende maatregelen nodig?
- 5) Welke maatregelen zijn nodig?
- 6) Kosten?
- 7) Wie betaalt?
- 8) Conclusie

1) Wat is het probleem?

Voor, tijdens en na verschillende zittingen hebben werknemers van de Omgevingsdienst Rivierenland (Odr) een onveilig gevoel gehad. Dit had te maken met de wederpartij of derde-belanghebbende in de betreffende zaak en de tegen hen gerichte vormen van agressie, intimidatie en geweld.

Met name is er een gevoel van onveiligheid bij het verlaten van het pand.

Waar komt (de toename van) agressie en geweld tegen deze werknemers vandaan?

Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak is deels te verklaren uit de maatschappelijke taak en soms exclusieve bevoegdheden van deze werknemers, zoals het brengen van een nadelige boodschap en het nemen van een handhavingsbesluit. Deze handelingen en beslissingen raken de burger in zijn persoonlijke levenssfeer.

In het Agressiebeleid van de ODR wordt de volgende definitie van agressie en geweld gehanteerd:
" Alle gedragingen van klanten tegen werknemers in dienst van of ingehuurd door de ODR, waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Ook werkgerelateerde voorvallen in de privésituatie vallen hieronder."

Dit onderscheiden we in:

- (non-)Verbale agressie Schriftelijk, van persoon naar persoon en telefonisch zoals: beledigen, vernederen, smaad, treiteren, discrimineren, seksuele intimidatie.
- Persoonsgerichte bedreiging:(gezinsleden) bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren en onder druk zetten.
- Fysieke agressie: escalatie van agressie, die zich uit in geweld tegen voorwerpen en/of personen zoals: schoppen, slaan, knijpen, duwen, vastpakken, fysiek hinderen, gericht gooien van voorwerpen, steken, spuwen, verwonden, vernielen van voorwerpen, wapengebruik.

De norm binnen de ODR is de volgende:

Wij tolereren op geen enkele wijze agressie en/of geweld en iedere vorm van agressie en/of geweld keuren wij af. Dit is locatie-onafhankelijk en geldt dus ook voor die situaties waarbij onze werknemers bij derden (bijvoorbeeld op een gemeentehuis) hun werkzaamheden uitvoeren. In onze contacten staat klantvriendelijkheid en een professionele dienstverlening voorop.

2) Mogelijke oplossingen

We kunnen hier op de volgende manier mee omgaan:

- 1) preventie;
- 2) het BLAME-model;
- 3) sanctiebeleid;
- 4) nazorg van de werknemer
- 5) het registreren van de dader van agressie of het geweld;
- 6) verhalen van de schade;
- 7) mogelijke andere oplossingen.

1: Preventie

Door klantgericht te werken en zelf het goede voorbeeld te geven, streven we naar goed gedrag bij de wederpartij. Verder worden/zijn organisatorische maatregelen getroffen zoals het opstellen van huisregels en gedragscodes. In verband met privacy worden geen privégegevens aan derden verstrekt. Ook de inrichting van het kantoor draagt door zijn open uitstraling bij aan preventie van agressie en geweld.

Bij locatiebezoeken moet door de werknemer van tevoren worden ingeschat welk risico er gelopen wordt.

Om dit alles bij de werknemers te bereiken is training nodig.

2: het BLAME-model

Voor een aanpak van agressie wordt het BLAME-model gehanteerd:

Bemerken

Labelen

Aanspreken

Melden

Egaliseren.

3: sanctiebeleid

Binnen de ODR is een sanctiebeleid opgesteld. Dit hanteren we wanneer er sprake is van agressie of geweld. Hierbij gaan we er ook van uit dat er ook een preventief effect uitgaat van dit beleid.

4: nazorg van de werknemer

Binnen de ODR is aandacht voor de nazorg van de werknemer.

5: Agressie en geweld worden geregistreerd

De burger die ongewenst gedrag vertoont, moet zich ervan bewust zijn, dat wij dit gedrag registreren; minimaal in onze eigen organisatie, maar eventueel ook bij de politie. (Een bijzondere vorm van registratie is het doen van aangifte.)

Meldingen worden bijgehouden in het landelijk Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).

6: Verhalen van de schade

De kosten van de schade en of het letsel verhalen de partijen op de dader (inclusief de kosten van immateriële schade).

Dit zijn allemaal mogelijke oplossingen die vooraf of achteraf moeten leiden tot het verminderen van agressie. Op het moment van de zitting krijgt de werknemer er waarschijnlijk geen veiliger gevoel door.

5: Mogelijke andere oplossingen:

- 1) het verschaffen van extra communicatiemiddelen;
- 2) het beveiligen van gemeentelijke gebouwen en aanwezigheid van extra werknemers die ook daadwerkelijk kunnen en mogen ingrijpen in geval van incidenten.

3) Wat is er al aanwezig?

Binnen de verschillende gemeentehuizen is veiligheid vaak gegarandeerd door de aanwezigheid van de commissie en extra werknemers.

Buren:

- geen specifieke maatregelen;
- er is een beveiliging aanwezig tot het moment dat de laatste hoorzitting begint; daarna is er in beginsel geen beveiliging meer;
- de beveiliging kan gevraagd worden langer te blijven in verband met een onveilige situatie;
- de werknemer kan de auto parkeren op de rotonde bij de voordeur, zodat deze 's avonds niet alleen over een donkere parkeerplaats hoeft te lopen.

Culemborg:

- standaard beveiliging in het gebouw
- de secretaris heeft de mogelijkheid een mobiele telefoon mee te nemen de zittingsruimte in;
- als er agressief gedrag wordt verwacht kan van tevoren de beveiliging worden ingelicht en zonodig kan deze in de zaal komen zitten;
- aan de beveiliging kan worden gevraagd de werknemer te begeleiden naar de auto.

Geldermalsen:

- zij hechten zeer veel waarde hechten aan de veiligheid van hun werknemers en hierbij worden de werknemers van de Odr ook als hun eigen werknemers gezien;
- bij de zitting is er altijd een werknemer aanwezig voor avondondersteuning;
- deze werknemer kan ook de werknemer begeleiden naar de auto;
- de auto mag ook aan de zijkant bij de personeelsingang geparkeerd worden;
- het beleid "integer en agressievrij" geüpdatet.

Lingewaal:

De gemeente Lingewaal heeft geen maatregelen op het gebied van veiligheid.

Maasdriel/Zaltbommel:

- de receptie is altijd bemenst tijdens openingstijden;
- er is een Agressie Interventie Team (AIT) in oprichting;
- er komt een mobiele rode knop beschikbaar die meegenomen kan worden naar een vergaderruimte; wanneer de werknemer daarop drukt, komt het AIT in actie.

Neder-Betuwe:

- beleid is in ontwikkeling, maar iets concreets is er nog niet;
- buiten de leden van de commissie is er niemand (ook geen beveiliging) aanwezig in het pand.

Neerijnen:

De gemeente Neerijnen heeft geen maatregelen op het gebied van veiligheid.

Tiel:

Bij de gemeente Tiel zijn er alleen bodes aanwezig.

West Maas en Waal:

Bij de gemeente West Maas en Waal is iets dergelijks al eens voorgevallen. Maatregelen die genomen zijn, zijn:

- extra beveiliging in de zittingszaal en in het gebouw;
- parkeren van onze werknemer op een parkeerplaats aan de andere zijde van het gebouw.

Van de Provincie is nog geen informatie ontvangen.

Rechtbank Gelderland:

- de veiligheid in de rechtbank is gegarandeerd, door de toegangscontrole en de aanwezigheid van de bodes;
- binnen de rechtbank is beveiliging aanwezig die ingezet kan worden. Dit moet wel tijdig (bij de uitnodiging voor de hoorzitting) worden aangegeven.
- Bij de rechtbank kan niets geregeld worden voor de periode buiten de rechtbank, dus van/naar de auto.

Raad van State:

Bij de Raad van State is sprake van een soortgelijke situatie als in de rechtbank. Er kan hier zelfs gevraagd worden naar een parkeerplaats binnen de Raad van State.

4) Waar zijn aanvullende maatregelen nodig?

Bij enkele gemeenten en de provincie zijn aanvullende maatregelen nodig, omdat er op dit moment niets is geregeld. Ook zijn bij de rechtbank en de Raad van State aanvullende maatregelen nodig waar het gaat om de weg van en naar de zitting.

5) Welke maatregelen zijn nodig?

Bij een zaak waar een werknemer zich onveilig voelt, zou altijd beveiliging in het gebouw en zelfs in de zittingszaal aanwezig moeten zijn. Ook moet de beveiliging de werknemer begeleiden van en naar de auto, tenzij er geparkeerd kan worden op een beveiligde parkeerplaats. Misschien moet er in die gevallen ook over gedacht worden de werknemer in een Odr-auto naar de zitting te laten gaan.

Wanneer de zaak bij de rechtbank of de Raad van State dient, zou de beveiliging mee moeten naar de zitting en dan met name voor het gedeelte vóór de zitting en na afloop, buiten het gebouw.

Waar gemeenten meer hebben dan alleen een beveiliging, is dit te waarderen.

6) Kosten?

De kosten zijn de kosten van de extra werknemer die mee gaat naar zittingen.

7) Wie betaalt deze kosten?

Gelet op het feit dat de Odr slechts een uitvoeringsorganisatie is, ligt het voor de hand dat de opdrachtgever betaalt voor de veiligheid van de werknemer.

8) Conclusie

- Laat de werknemers een agressietraining volgen waardoor ze verschillende vormen van agressie herkennen en ermee om leren gaan;
- ga met de opdrachtgevers in overleg welke maatregelen getroffen moeten worden wanneer een werknemer vooraf aangeeft zich niet veilig te voelen; ook kan daarbij ter sprake komen welke aanvullende maatregelen getroffen kunnen worden, zoals bijvoorbeeld een mobiele rode knop en beveiligde parkeerplaatsen.

Huisregels Omgevingsdienst Rivierenland

Aansprakelijkheid

U wordt geacht zelf over uw eigendommen te waken. De ODR is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van werknemers en bezoekers.

Aanwijzingen werknemers en overtredingen

Aanwijzingen van werknemers dienen opgevolgd te worden. Het overtreden van de regels of het niet opvolgen van aanwijzingen, kan leiden tot een waarschuwing of toegangszegging tot het gebouw.

Alcohol, drugs en wapens

Het gebruiken van of het onder invloed zijn van alcohol en drugs in het gebouw is niet toegestaan. Wapenbezit is verboden.

Agressie, geweld en intimidatie

Agressie, geweld en intimidatie worden in geen enkele situatie getolereerd. In alle gevallen nemen wij passende maatregelen door de volgende sancties te nemen:

- het verzenden van een waarschuwingsbrief met de aanzegging van verdere sancties bij herhaald agressief gedrag;
- het ontzeggen van de toegang tot het gebouw, waarbij de noodzakelijke contacten slechts telefonisch of schriftelijk worden onderhouden dan wel via een gemachtigde;
- het doen van aangifte bij de politie (altijd bij fysiek geweld en/of bedreigingen);
- verhalen eventuele kosten van materiële (als gevolg van vernielingen) of immateriële schade op de overtreder;
- een combinatie van bovenstaande.

Bezoektijden

Bezoek is alleen mogelijk binnen de daarvoor aangegeven tijden.

Cameratoezicht

Er is cameratoezicht in en om het gebouw.

Diefstal en vandalisme

Bij diefstal en vandalisme wordt aangifte gedaan bij de politie. Daarbij wordt de pleger van het misdrijf aan de politie overgedragen. In alle gevallen worden de gemaakte kosten verhaald op de pleger.

Fotograferen en filmen

Werknemers van de ODR en andere aanwezigen mogen niet ongevraagd gefilmd of gefotografeerd worden. Om te mogen filmen/fotograferen moet van tevoren (schriftelijk) toestemming worden gevraagd. Bovendien dient iedereen die op de foto of film komt ook toestemming te geven. Ook het maken van geluidsopnamen en het opnemen van gesprekken met de mobiele telefoon is niet toegestaan.

Huisdieren

Huisdieren zijn in het gebouw niet toegestaan. Met uitzondering van een hulphond.

Mobiele telefoons

Luid telefoneren in de ontvangstruimte is niet toegestaan.

Ontzegging toegang

Bij overtreding van de huisregels kan u de toegang tot het gebouw (tijdelijk) worden ontzegd.

Roken

Roken is in het gebouw verboden. Dit rookbeleid geldt ook voor de elektrische sigaret.

Heeft u een klacht?

Onze werknemers doen hun best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat niet alles loopt zoals het zou moeten. Misschien heeft u suggesties om onze dienstverlening nog verder te verbeteren of misschien heeft u ergens een klacht over. In beide gevallen willen wij die graag van u horen.