

## Regeling Publieksagressie

Het Dagelijks Bestuur van de gemeenschappelijke regeling Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie, Heffing en Waardebeoordeling (SVHW);

Gelezen het voorstel van de Directie SVHW d.d. 6 december 2023;

### B E S L U I T:

1. Het beleid publieksagressie versie 2.0 d.d. 6 december 2023 vast te stellen.
2. Het Protocol Agressie en Geweld (extern) versie 1.0 van 18 september 2019 in te trekken.
3. Het protocol van kracht is de dag na publicatie op de website van de officiële bekendmakingen.

### 1. Visie op publieksagressie

Als organisatie heeft SVHW de verantwoordelijkheid om de veiligheid in het werk van de medewerkers zoveel als mogelijk te optimaliseren. Daarnaast heeft SVHW een verantwoordelijkheid naar de burgers en bedrijven om te sturen op de kwaliteit van de dienstverlening. De interactie die SVHW in deze met de burgers en bedrijven heeft, staat centraal in ons werk en is ook van groot belang bij het sturen op veilig werken.

In relatie tot veilig werken biedt SVHW de medewerkers duidelijke handelingsvaardigheden waarin professionele speelruimte en duidelijke, door SVHW uitgedragen en gesteunde grenzen gecombineerd worden. Uitgangspunten hierbij zijn

- Burgers, bedrijven en medewerkers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van de interactie en zijn daarop ook allen aanspreekbaar.
- Het adequaat vormgeven van onze dienstverlening, in alle lagen van de organisatie, verlaagt het risico op publieksagressie. Sturen op kwaliteit van dienstverlening is voor ons een belangrijk beïnvloedingsmechanisme, ook al kan agressie niet in alle gevallen voorkomen worden; niet alle burgers zijn beïnvloedbaar in hun reactie. We evalueren de kwaliteit van dienstverlening, zijn aanspreekbaar op onze rol en helpen elkaar verbeteren.
- In de interactie tussen de burger, onze medewerkers en leidinggevenden komen vormen van emotie/ frustratie/ boosheid voor. Het herkennen en erkennen hiervan, het onderzoeken van de oorzaak van de emotie en het samen met de burger zoeken naar een oplossing (waar mogelijk) is onderdeel van de professionaliteit van ons allemaal en valt ook binnen ieders beslissingsbevoegdheid. Daar waar het gedrag van de burger over de grens gaat (organisatienorm), kan de professional als persoon in gevaar komen (fysiek en mentaal) en kan ook de dienstverlening onder druk komen te staan. Als burgers druk uitoefenen op medewerkers of leidinggevenden, kan de besluitvorming hierdoor onterecht beïnvloed worden en staat de integriteit van de organisatie en van medewerkers ter discussie. Gedrag van burgers dat over de grens gaat is nooit toelaatbaar. Dit principe staat los van oorzaken of verwijtbaarheid.
- De organisatie staat achter de medewerker in de keuzes die hij/zij maakt in het contact met de burger.
- Op norm overschrijdend gedrag volgt een reactie vanuit de organisatie. Daarin staan hoor en wederhoor centraal. De burger wordt aangesproken op zijn/haar gedrag en krijgt, als deze aanspreekbaar is op gedrag, de gelegenheid zijn/haar kant van de medaille te belichten. Dat doet niets af aan de gestelde grenzen, maar kan voor medewerkers en leidinggevenden wel aanleiding zijn om ook het eigen functioneren onder de loep te nemen. Op deze manier wordt invulling gegeven aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de interactie. Waar dat aan de orde is, legt de organisatie de burger een maatregel of sanctie op, die is afgestemd op de aard van het norm overschrijdende gedrag.
- De aanpak van veilige publieke dienstverlening is geen statische, maar een lerende aanpak. Incidenten worden gebruikt om als individu, als team en als organisatie te leren en verder te professionaliseren. Daardoor neemt de kwaliteit van de dienstverlening toe en het risico op verstoringen neemt af.

## 2. Statement

Het management van SVHW tolereert op geen enkele wijze agressie of geweld. Iedere vorm van agressie en/of geweld keurt SVHW af. SVHW hanteert de algemeen aanvaarde normen voor goed fatsoen.

SVHW probeert waar mogelijk publieksagressie te voorkomen door het nemen van materiële (bewakingscamera's en alarmsysteem), bouwkundige (intercom en bezoekerssluis), en/of organisatorische maatregelen. Iedereen die agressief of gewelddadig gedrag vertoont tegen een medewerker van SVHW wordt door SVHW aangesproken of gesanctioneerd volgens het sanctiebeleid. SVHW registreert alle gevallen van publieksagressie. Afhankelijk van het incident wordt contact opgenomen met de politie.

## 3. Organisatienorm

Emotie mag, agressie wordt niet geaccepteerd.

Emotioneel gedrag: burgers mogen klagen en geëmotioneerd zijn, Het gedrag is gericht op zichzelf en de eigen situatie (ik vorm), kritiek op regels beleid en of organisatie (jullie).

Agressie: (non) verbale agressie gericht op de medewerker (jij), zuigen, treiteren, uitlokken, grof zijn, schelden, belachelijk maken, dreigen, dreigen met geweld, (seksuele)intimidatie, fysiek (schoppen, slaan, spugen, beetpakken, trekken), vernielen/voorwerpen gooien.

Onder agressie en geweld wordt verstaan: voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van werkzaamheden. De aard van agressief gedrag is te onderscheiden in de volgende categorieën:

- verbaal geweld: uitschelden, schreeuwen, discrimineren (huidskleur, sekse), beledigen, spugen;
- dreigen met geweld in woord, schrift en gebaar met betrekking tot personen en/of gebouwen;
- (een poging tot) het vernielen van persoonlijke bezittingen, inventaris of gebouw;
- fysiek geweld: het toebrengen van pijn en/of letsel zoals bv. schoppen, slaan, knijpen, krabben, bijten, vastpakken, gericht met iets gooien, steken of schieten. Ook het bedreigen met een mes of ander wapen valt hieronder.
- agressieve uitlatingen over onze medewerkers via sociale media;
- gebruik van persoonsgegevens met als doel intimideren.

## 4. Huisregels

Voor SVHW zijn huisregels opgesteld. Wat mag de burger van ons verwachten en wat verwachten wij van de burger. De regels gelden uiteraard ook voor contacten met burgers elders.

### 4.1 Wat mag u van ons verwachten?

- wij behandelen u met respect;
- wij staan u op correcte wijze te woord;
- wij lichten u op correcte wijze voor en informeren u over de stand van zaken;
- wij gaan op correcte wijze met uw persoonlijke gegevens om;
- wij houden ons aan de afspraken die wij met u maken;
- wij verwerken uw aanvraag zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijnen.

### 4.2 Wat verwachten wij van u?

- u behandelt onze medewerkers met respect;
- u staat onze medewerkers correct te woord;
- u dient uw aanvraag of verzoek tijdig bij ons in;
- u verstrekt de noodzakelijke informatie voor de behandeling van uw verzoek;
- u geeft wijzigingen betreffende de behandeling van uw verzoek tijdig door; u houdt zich aan de afspraken, die wij met u maken;
- u volgt de aanwijzingen van onze medewerkers op.

#### 4.3 Wat tolereren wij niet?

- handtastelijkheden en/of lichamelijk geweld;
- schelden, beledigen, discriminerende taal of schreeuwen;
- het gooien met, of vernielen van spullen (seksueel) intimideren.
- het onmogelijk maken of bemoeilijken van het werk.
- bedreigen van medewerkers en/of bestuur.
- het lastigvallen van andere aanwezigen.
- het onder invloed van alcohol of drugs betreden van onze locatie(s).
- het mee naar binnen nemen van uw huisdier.
- gebruik van persoonsgegevens met als doel intimideren.
- elke andere vorm van agressie en geweld.

*Bovenstaande geldt voor alle klantcontacten en communicatiekanalen, bijvoorbeeld: telefoon, e-mail, sociale media, tijdens een bezoek aan onze locatie.*

Al deze gedragingen worden niet geaccepteerd ook niet bij contacten tussen medewerkers van de organisatie en burgers buiten onze locatie. Indien deze gedragingen worden vertoond, wordt u daarop aangesproken en kunt u gesanctioneerd worden. Voorbeelden hiervan zijn dat u niet verder wordt geholpen of dat u de toegang tot het gebouw wordt ontzegd. Door u aangerichte schade wordt op u verhaald. Alle incidenten worden geregistreerd. Het is mogelijk dat de politie wordt ingeschakeld.

#### 4.4 Spelregels voor het maken van beeld- en geluidsopnamen

SVHW is beheerder van het gebouw en hanteert spelregels ten aanzien van beeld- en geluidsopnamen van bezoekers. Deze gelden zowel voor de openbaar toegankelijke ruimten als niet openbaar toegankelijke ruimten.

#### 4.5 Geluidsopnamen

- Het maken van een geluidsopname is toegestaan, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt SVHW een alternatief aan.
- De bezoeker wordt geacht van tevoren duidelijk te maken dat hij/zij een geluidsopname wil maken.
- De bezoeker geeft aan SVHW een kopie van de opname als deze dat wil (of vice versa).
- Bezoeker of SVHW knippen of plakken niet in een geluidsopname, tenzij dat wordt meegedeeld.
- Bezoeker noch SVHW verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar.

#### 4.6 Beeldopnamen

- Tenzij in de openbare ruimte, mogen geen beeldopnamen gemaakt worden van individuele medewerkers.
- Als een bezoeker een beeldopname wil maken, dan wordt vooraf mondeling of schriftelijk toestemming gevraagd.
- De medewerker mag het maken van beeldopnamen weigeren op basis van portretrecht.
- Als er een beeldopname wordt gemaakt, gebeurt dat door de bezoeker die vraagt om de opname.
- De maker van niet aangekondigde beeldopnamen buiten de openbare ruimte is strafbaar (artikel 139 f Wetboek van Strafrecht).
- De beslissing op het verzoek tot het maken van beeldopnamen wordt vastgelegd.
- Als het maken van beeldopnamen is toegestaan, gebeurt dat onder de volgende voorwaarden:
- Niet knippen of plakken in de beeldopname.
- Niet verstrekken van beeldopnamen aan derden.
- Niet openbaar maken zonder toestemming van de andere partij.

Voorvallen waarin de bezoeker ongeoorloofd opnames maakt worden gemeld. Na deze melding volgt een reactie richting de overtreder vanuit de organisatie. Ook als beeld- of geluidsopnamen zonder toestemming openbaar worden gemaakt, wordt hiervan melding gemaakt en geeft SVHW hierop reactie richting de bezoeker. In deze situaties kan sprake zijn van laster/smaad. Laster/smaad is, onder voorwaarden, strafbaar. SVHW kan hiervan aangifte doen en kan de gevolgen hiervan verhalen op de veroorzaker (schade verhalen).

## 5. Beveiliging

Omwille van de veiligheid van de medewerkers heeft SVHW een aantal veiligheidsmaatregelen getroffen.

### **5.1 Cameratoezicht**

Op het terrein van SVHW en in het kantoorpand bevinden zich diverse camera's die verbonden zijn met toezichtschermen bij de receptie.

### **5.2 Intercom bij toegangsdeuren**

Bezoekers melden zich aan via de intercom. De medewerker bij de receptie vraagt naam, naam bedrijf, reden bezoek en met wie bezoeker een afspraak heeft en geeft (eventueel) toegang tot het pand of belt eerst een andere medewerker.

### **5.3 Beveiligde balie en spreekkamer**

Om de bezoekers op een gepaste wijze te ontvangen en op een discrete wijze een gesprek te kunnen voeren heeft SVHW een spreekkamer met beveiliging ingericht bij de receptie. In geval van een afspraak op kantoor, moet gebruik gemaakt worden van deze beveiligde spreekkamer. In deze spreekkamer en bij de receptie is een alarmknop aanwezig. Bij calamiteit wordt het alarm ingedrukt.

#### **5.3.1 Activeren alarmknop**

Bij indrukken van de alarmknop gaat er een stil alarm naar de PAC (Politie Alarm Centrale). PAC neemt contact op met de receptie op telefoonnummer 0186 577 200. Neemt de receptioniste de oproep van PAC niet aan, dan wordt er rechtstreeks politie gestuurd.

#### **5.3.2 Camera controle schermen**

De medewerker bij de receptie heeft via beeldschermen zicht op de camera's.

## **6. Publieksagressie voorkomen**

Om publieksagressie te voorkomen heeft SVHW gedragsregels opgesteld.

### **6.1 Gedragsregels telefonie en of sociale media**

De medewerker van SVHW:

- stelt zich voor met zijn/haar naam;
- tutoyeert niet;
- discussieert niet over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan;
- voorkomt lange wachttijden bij afspraken met bezoekers. Gebeurt dit onverhoopt toch, dan wordt de bezoeker van de reden op de hoogte gesteld;
- verstrekt alleen informatie waarvan zeker is dat deze juist is. Bij twijfel wordt informatie opgezocht en pas daarna verstrekt;
- wekt geen verwachtingen en doet geen toezeggingen waarvan de mogelijkheid tot nakoming niet vaststaat;
- geeft gemaakte fouten toe, biedt excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer de fout hersteld wordt;
- past de gedrags- en huisregels toe.
- vermijdt escalatie op sociale media: ga niet mee in de communicatiestijl van de ander
- Registreert agressief gedrag in klantdossier en topdesk.

### **6.2 Gedragsregels bezoek aan de balie op afspraak**

De medewerker die bezoek op kantoor ontvangt houdt zich aan het volgende:

- Zie alle onder 4.1 genoemde punten als ook;
- Meldt het bezoek aan in Outlook agenda door het mailadres 'Bezoek' in te vullen onder vermelding van de naam van bezoeker en de reden van bezoek;
- Receptioniste ontvangt de bezoeker en laat deze inschrijven en plaatsnemen;
- Receptioniste belt de collega die de afspraak heeft ingepland;
- De medewerker die de afspraak met bezoeker heeft gemaakt, haalt bezoeker op en begeleidt deze naar de spreekkamer en begeleidt bezoeker naar buiten;

Indien er geen medewerker bij de receptie aanwezig is, zorgt diegene die de afspraak heeft gemaakt dat hij altijd een collega medewerker bij zich heeft.

Bij bezoek maakt de medewerker dus altijd gebruik van de beveiligde spreekkamer!

### 6.3 Gedragsregels onverwachts balie bezoek

Bij onverwachts bezoek, volgt de medewerker bij de receptie de volgende stappen;

- staat de bezoeker via de intercom in de sluis te woord;
- vraagt de reden van het bezoek en de naam van de bezoeker;
- belt een collega om de bezoeker te woord te staan;
- laat de bezoeker (bij een positieve indruk) inschrijven en plaatsnemen;

De medewerker die de bezoeker te woord staat komt naar de receptie en:

- informeert nogmaals naar de reden van het bezoek;
- nodigt bezoeker, indien nodig, uit in de spreekkamer plaats te nemen;
- begeleidt de bezoeker weer naar buiten;

Bij elke situatie van bezoek blijft de medewerker bij de receptie of een vervangende medewerker aanwezig om bij een eventuele calamiteit rode knop onder de balie in te drukken.

Bij bezoek maakt de medewerker dus altijd gebruik van de beveiligde spreekkamer!

### 6.4 Gedragsregels bij digitale agressie via sociale media

Het uitgangspunt is dat SVHW geen agressieve uitlatingen over de medewerkers via sociale media toereert.

De medewerker die wordt geconfronteerd met digitale agressie, doorloopt de volgende stappen bij het feitelijk signaleren van de agressie:

- Meldt voorvallen van digitale agressie met betrekking tot zichzelf of anderen bij de domeinmanager;
- Reageert niet direct, maar voert eerst overleg met de domeinmanager, gezamenlijk wordt de casus bekeken en op basis hiervan wordt een keuze gemaakt voor een reactie, die aansluit bij het sanctiebeleid van SVHW;
- Medewerker reageert niet zelf; de reactie gebeurt namens de organisatie en bij voorkeur via een ander kanaal dan waarop de agressie is geuit;
- SVHW haalt de afzender (voor zover bekend) uit de anonimiteit door deze uit te nodigen voor een incident- ordegesprek en onderzoekt de wederkerigheid in en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het contact tussen de bezoeker en SVHW;
- Verspreid de afzender onjuiste informatie, dan kan dat gecorrigeerd worden met een reactie op hetzelfde platform met de juiste informatie op een zakelijke manier;
- Wordt op sociale media een klacht tegen de organisatie geuit, dan gaat de domeinmanager met de afzender in gesprek en probeert een oplossing te vinden. Als de klacht gepaard gaat met agressieve uitingen, dan wordt de afzender hierop aangesproken en worden afspraken gemaakt over de communicatie in het vervolg;
- Werk aan dossiervorming (accountgegevens, maken van schermafdrucken met datum- en tijdvermelding) en voeg deze als bijlage toe aan de incidentmelding;
- Bij een strafbaar feit wordt altijd aangifte gedaan bij de politie. Uitingen die face tot face, via e-mail of per brief strafbaar zijn, zijn dat ook via online kanalen;

Voor het snel stoppen van online beledigingen en bedreigingen kan een kort geding worden aangespannen tegen de afzender. Indien dat niet mogelijk is (dader niet bekend) dan:

- wordt aangifte gedaan bij de politie en hen verzocht om te helpen bij het opsporen van de afzender;
- de provider of host van het platform waarop de agressie is geuit wordt om gegevens van de afzender gevraagd;
- Wil de provider of host dat niet dan is het mogelijk een kort geding aan te spannen om hen aan dit verzoek te laten voldoen;

## 7. Wat te doen bij ongewenst gedrag

1. Om een incident te voorkomen (bij vloeken, schelden, roepen, ...) dient betrokkene op het ongewenste gedrag gewezen te worden, waarna het gesprek verder kan gaan. Indien het ongewenste gedrag blijft en het gericht is op de persoon van de medewerker, dient het gesprek te worden beëindigd nadat duidelijk aangegeven is waarom.
2. In het geval van persoonlijke bedreigingen, racistische- en discriminerende taal, onder invloed van alcohol/drugs, categorie dient het gesprek te worden beëindigd na vermelding waarom. Melding en registratie in klantdossier en Topdesk en aangifte bij politie.

3. In geval van fysieke agressie, moet de ongewenste situatie beëindigd worden. De medewerker en een collega mogen gepaste kracht gebruiken om zich te bevrijden. Van het incident wordt melding gedaan in het klantdossier en Topdesk en vanuit de organisatie wordt aangifte bij de politie gedaan.

### **7.1 Wat te doen bij niet nakomen van afspraken beeld- en/of geluidsopnamen**

Als de bezoeker, zonder toestemming (beeld)opnamen maakt dan wordt de bezoeker gevraagd (en als deze hier niet positief op reageert gesommeerd) hiermee te stoppen. Weigert de bezoeker dit, dan wordt hij/zij gevraagd (en waar nodig gesommeerd) het pand/bijeenkomst te verlaten. Als opnamen van medewerkers in de openbare ruimte worden gemaakt en de bezoeker weigert te stoppen, dan verlaat de medewerker de betreffende locatie. Voorvallen waarin de bezoeker ongeoorloofd doorgaat met het maken van opnames worden gemeld bij het management, in het klantdossier en in Topdesk.

Na deze melding volgt een reactie richting de overtreder vanuit de organisatie. Ook als beeld- of geluidsopnamen zonder toestemming openbaar worden gemaakt, wordt hiervan melding gemaakt en geeft SVHW hierop reactie richting de bezoeker. In deze situaties kan sprake zijn van laster/smaad. Laster/smaad is, onder voorwaarden, strafbaar. SVHW kan hiervan aangifte doen en kan de gevolgen hiervan verhalen op de veroorzaker (schade verhalen).

## **8. Registreren van publieksagressie**

Medewerkers en domeinmanagers registreren elke vorm van agressie en geweld in:

- Topdesk via de daarvoor bedoelde tegel. De registratie is direct en wordt volledig gedaan. Doel is om voorvallen in te toekomst te voorkomen door hiervoor een plan in de RIE op te nemen.
- Klantdossier.

## **9. Rollen verantwoordelijken**

Het aanpakken van agressie en geweld is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de werkgever en de medewerkers. Voor iedereen moet duidelijk zijn wat zijn verantwoordelijkheid is.

### **9.1 Dagelijks Bestuur**

Het Dagelijkse Bestuur stelt de Regeling Publieksagressie vast als kaders voor het management en medewerkers van SVHW.

### **9.2 Management**

Het management is verantwoordelijk voor de naleving/uitvoering van de Regeling Publieksagressie. Het management geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen en geeft het onderwerp de nodige aandacht. Het management:

- ziet er op toe dat de afspraken uit de Regeling Publieksagressie worden besproken en worden nageleefd;
- bespreekt het gebruik van sociale media in de organisatie door aandacht te hebben voor:
- wat de medewerker wel en niet over zichzelf online zet;
- het beschermen tot de toegang tot persoonlijke informatie door de medewerker;
- waar de organisatie wel /niet communiceren wil communiceren via sociale media;
- heeft oog voor preventie en neemt preventieve en correctie maatregelen;
- signaleert op tijd de behoefte aan training, voorlichting en instructie bij medewerkers;
- is verantwoordelijk voor de eerst opvang, begeleiding en nazorg van de medewerker(s) die betrokken is/zijn geweest bij een agressie-incident en zorgt in overleg voor professionele hulp en ondersteuning van buiten de afdeling/organisatie als dat nodig is;
- begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en eventuele juridische procedures;
- onderneemt verdere actie indien noodzakelijk (waarschuwingsbrief, bouwverbod, aangifte politie) en informeert betrokken medewerker, of indien gewenst alle medewerkers;
- stemt acties af met de Privacy Officer/P&O;
- bespreekt (ernstige) incidenten in het werkoverleg;
- informeert alle medewerkers over de wijze waarop agressie-incidenten gemeld moeten worden;
- controleert of de registratie van het incident heeft plaatsgevonden;



### 9.3 Medewerkers

De medewerker past het gedrag uit deze regeling toe en is zich bewust om via juiste communicatie agressie en geweld te voorkomen.

Er kan om verschillende redenen, bijvoorbeeld bij bezoek of via de telefonie, sprake zijn van ongewenst gedrag door de bezoeker. In dat geval handelt de medewerker als volgt:

- meldt de bezoeker dat agressie en geweld niet is toegestaan;
- geeft aan dat het bezoek wordt gestaakt of gesprek wordt verbroken als de bezoeker niet voor rede vatbaar is;
- beëindigt het gesprek in situaties waarin hij zijn eigen gedrag niet langer meester is;
- sommeert de bezoeker (eventueel tot drie keer toe) het gebouw te verlaten;
- schakelt bij acute noodsituaties een domeinmanager, andere collega's of politie in;
- schakelt bij noodsituaties in de spreekkamer het alarm in;
- meldt incidenten bij de domeinmanager;
- meldt onveilige of risicovolle situaties bij de domeinmanager;
- registreert het incident in het klantdossier en in Topdesk via de daarvoor bestemde tegel;
- overlegt met de domeinmanager of en zo ja wie de volgende dag contact opneemt met de bezoeker;
- neemt angstgevoelens bij zichzelf serieus en vraagt om nazorg bij de domeinmanager.

#### 9.3.1 Huisbezoek

Huisbezoek dient te allen tijde met twee collega's te worden afgelegd. Het bezoekadres, tijdstip en doel van bezoek en tijdstip moet kenbaar zijn gemaakt via een uitnodiging Outlook agenda met email-adres Bezoek.

### 9.4 Privacy-officer

Als er privacygevoelige informatie van medewerkers op internet staat, overleg dan met de privacy-officer. Deze kan beoordelen of er een klacht bij het betreffende medium kan worden ingediend wegens schending van de gebruiksvoorwaarden. Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens kan het betrokken medium worden verzocht het bericht te verwijderen. Als het betrokken medium het verwijderingsverzoek afwijst, kan de Autoriteit Persoonsgegevens worden ingeschakeld. Op basis van artikel 47 van de Wet bescherming persoonsgegevens ziet de Autoriteit Persoonsgegevens een verwijderingsverzoek als een verzoek om bemiddeling. Is deze bemiddeling niet succesvol dan resteert de gang naar de rechter.

### 9.5 P&O

P&O adviseert en past het beleid aan. Bij ernstige incidenten kan P&O gevraagd worden de domeinmanager te ondersteunen bij nazorg en opvang.

## 10. Sanctiebeleid jegens bezoeker na agressie en of geweld

Afhankelijk van de aard van de agressie onderneemt het management bij ernstige vormen van agressie of geweld, actie richting de bezoeker. Als het een strafbaar feit betreft, dan ligt het doen van aangifte bij de politie voor de hand. Dit kan door de medewerker of werkgever gedaan worden.

Aangifte door de werkgever heeft als voordeel dat de organisatie daarmee een signaal afgeeft aan de samenleving dat zij agressie en geweld tegen haar medewerkers onder geen beding tolereert.

Bij het doen van aangifte is het belangrijk om bij de politie te melden dat het om een VPT-zaak (Veilige Publieke Taak) gaat zodat politie en Openbaar Ministerie (OM) de aangifte hoge prioriteit kunnen geven, ongeacht of de medewerker of de werkgever aangifte doet. Hierover zijn tussen politie en Openbaar Ministerie de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) gemaakt. Deze zijn terug te vinden op [www.rijks-overheid.nl](http://www.rijks-overheid.nl).

Naast aangifte bij de politie kan de maatregel bestaan uit een door de directeur ondertekende aangetekende:

- (waarschuwings-)brief;
- brief met ontzegging van toegang gebouw voor de termijn van maximaal 6 maanden (binnen 7 dagen na het incident versturen);
- brief met ontzegging toegang gebouw voor de termijn van tot 1 jaar (binnen 7 dagen na het incident versturen);
- Aanspannen kort geding;

Deze brieven worden digitaal toegevoegd aan het klantdossier.

## 11. Schade verhalen

In zijn algemeenheid geldt dat schade verhaald wordt door degene die de schade direct heeft geleden. In voorkomende gevallen kan de medewerker een vordering overdagen aan SVHW.

### 11.1 Cessie en voorschotregeling

Het slachtoffer kan de dader aansprakelijk stellen voor schade door hier melding van te maken bij de aangifte. Er ontstaat dan een vordering. Het slachtoffer kan de vordering overdragen aan SVHW. SVHW wordt daarmee de juridische eigenaar van de vordering (cederen). SVHW verhaalt dan namens het slachtoffer de schade. Het slachtoffer krijgt dan een voorschot ter hoogte van het te vorderen bedrag en blijft recht houden op het uit te keren schadebedrag. In geval van een uitkering wordt het voorschot hierop in mindering gebracht.

### 11.2 Bemiddeling van politie of OM

In minder ernstige gevallen kan de politie proberen een regeling te treffen tussen medewerker en de verdachte over een vergoeding van eventuele schade. De politie kan schade bemiddelen als het antwoord op onderstaande vragen ja is:

- Is de schade bekend?
- Is de schade onbetwist?
- Is de verdachte bereid te betalen?
- Is de verdachte in staat te betalen?
- Kan de verdachte binnen 30 dagen in één keer betalen? (dus geen betaling in termijnen).

Ook het OM kan een transactievoorstel doen voordat de zaak naar de rechter gaat.

#### 11.2.1 Voegen in het strafproces

De medewerker kan in een strafproces de rechter vragen om de geleden schade op de dader te verhalen. Dit kan door 'te voegen'. Bewijsstukken van schade moeten overlegd kunnen worden.

#### 11.2.2 Schadevergoedingsmaatregel

Als de rechter bepaalt dat het slachtoffer recht heeft op een schadevergoeding, kan hij de dader veroordelen tot het betalen van de schade. De officier van Justitie zal in dit geval het Centraal Justitieel Incasso Bureau opdracht geven om het bedrag te innen.

#### 11.2.3 Civiele procedure

Het slachtoffer kan zelf een civielrechtelijk proces beginnen tegen de verdachte en stelt de dader dan aansprakelijk voor de geleden schade.

#### 11.2.4 Verzekering medewerker

Schade kan geheel of gedeeltelijk door de verzekering van de medewerker gedekt zijn (medische kosten, rechtsbijstand). Het is belangrijk de verzekering zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de geleden schade.

#### 11.2.5 Verzekering werkgever

De schade kan ook gedekt zijn door de verzekering van SVHW (rechtsbijstand- inboedel- opstal).

#### 11.2.6 Schadefonds geweldsmisdrijven

Dit fonds is opgericht om slachtoffers van geweldsmisdrijven die zwaar getroffen zijn, een éénmalige financiële tegemoetkomen te geven. Dit fonds keert alleen uit als betrokkene de schade niet op een andere manier vergoed krijgt ([www. Schadefonds.nl](http://www.Schadefonds.nl)).

#### 11.2.7 Communicatie getroffen maatregelen

Het management informeert de betrokken medewerker, of indien gewenst alle medewerkers, in dit geval over de getroffen maatregel(en).

## 12. Opvang, begeleiding en/of nazorg

Als er tijdens het incident gewonden zijn gevallen dan moeten er zo snel mogelijk één of meerdere bedrijfshulpverleners(s) & EHBO'ers naar de plek van het incident komen.



De betrokken domeinmanager is verantwoordelijk voor een goede opvang, begeleiding en nazorg van de medewerker(s) die betrokken is/zijn geweest bij een agressie- en/of geweldsincident. De domeinmanager zorgt eventueel in overleg, voor professionele hulp en ondersteuning van buiten de afdeling/organisatie als dat nodig is.

BIJLAGE: Organisatienorm emotie of agressie

Emotie of agressie?	Emotioneel gedrag		Agressie (Non-)verbale agressie	Agressie Bedreiging, intimidatie	Agressie Fysiek geweld
Gedrag van de burger	Gedrag gericht op zichzelf en op de eigen situatie  Vaak te herkennen aan uitingen in de <i>ik-vorm</i> .  Uitzondering of begrip vragen, klagen, excuus verzinnen, beroep op redelijkheid doen, afhankelijk gedrag, claimen	Kritiek op regels, beleid en/of organisatie  Vaak te herkennen aan uitingen met 'jullie' als aanspreekvorm.  In discussie gaan, ter verantwoording roepen, beschuldigen, schande spreken, machtsstrijd, obstructie	Gericht op de werknemer  Vaak te herkennen aan uitingen met 'jij' als aanspreekvorm.  Sarren, zuigen, treiteren, uitlokken, grof zijn, schelden, belachelijk maken	(Non-)verbaal dreigen, dreigen met geweld, intimideren, seksuele intimidatie  Gaat een stap verder dan verbale agressie. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of door openlijk hiermee te dreigen. Het gedrag is op de werknemer persoonlijk gericht. De uiting van agressie levert mogelijk ook gevaar op voor de burger zelf of voor anderen.	Schoppen, slaan, spugen, beetpakken, trekken, vernielen, voorwerp gooien  Gaat een stap verder dan bedreiging of intimidatie.  Het gedrag is gericht op personen en/of zaken.
Standpunt organisatie (organisatienorm)	Burgers mogen klagen en boos en geïrriteerd zijn.	Burgers mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving en mogen dit uiten en boos en geïrriteerd zijn.	Burgers mogen <i>niet</i> persoonlijk worden tegen werknemers. We gaan pas verder in gesprek wanneer de burger met dit gedrag stopt. <b>Als</b> het gedrag niet stopt, beëindigen we het gesprek en nemen we passende maatregelen.	Burgers mogen werknemers niet bedreigen of intimideren. We beëindigen in zo'n geval het gesprek en nemen gepaste maatregelen.	De veiligheid van werknemers gaat boven alles. Burgers mogen dus niet fysiek worden naar personen en/of zaken.
Melden of afhandelen?	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat	<b>Als</b> de burger zijn of haar gedrag (oprecht) positief corrigeert na daarop te zijn aangesproken en er in het gesprek niet opnieuw hoeft te worden gecorrigeerd, wordt er niet gemeld, tenzij er een patroon ontstaat. Bij aanhoudend gedrag wordt het gedrag <b>wel</b> gemeld en afgehandeld conform het sanctiebeleid.	Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid	Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van 6 december 2023.  
de directeur, de voorzitter,