

Agressieprotocol Noaberkracht Dinkelland Tubbergen

Veilig en respectvol werken, met klanten en met elkaar

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 gemeente breed 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.

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) versie 1-2-2016 is leidend geweest voor deze notitie. De handreiking is door alle 14 Twentse burgemeesters aangenomen tijdens de Algemene Bestuursvergadering van de Veiligheidsregio Twente.

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 • Schelden • Vernederen	• Duwen • Slaan • Vastgrijpen	• Naar huidskleur • Naar sekse • Naar leeftijd	• Seksueel getinte opmerkingen • Nafluiten • Exhibitionisme

• Treiteren • Pesten • Vals beschuldigen • Dreigen	• Schoppen • Gooien met voorwerpen • Vernielen • Fysiek hinderen • Spugen • Stelen • Verwonden	• Naar geloofs-overtuiging • Naar afkomst	• Aanranding • Verkrachting • Handtastelijkheid
---	--	--	---

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. En niet te vergeten de bedreigingen die schriftelijk, digitaal of via Social Media plaatsvinden. Ook hier geldt: 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 verijding 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 werknemer en een organisatie, maar op welke manier kan men deze agressie aanpakken? De aanpak van agressie en geweld van deze handreiking is gebaseerd op een achttal maatregelen voor effectief beleid ten aanzien van agressie geweld, opgesteld door het EVPT (Expertisecentrum Veilige Publieke Taak). Deze maatregelen zullen centraal staan in deze handreiking, waarbij aandacht wordt geschonken aan de preventie en repressie.

In het volgende overzicht zullen deze relevante maatregelen kort worden weergegeven en individueel worden besproken, waarbij praktische tips beschreven zullen worden.

#	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 medewerkers 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.

De norm is: **AGRESSIE WORDT NIET GEACCEPTEERD**



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 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

Meten 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. 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 ben je 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 gehooraafstand 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;
- **Aanwezigen:** 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.



Welkom!

Veiligheid en respect voor elkaar
vinden wij belangrijk.

Respect voor elkaar

Schelden, dreigen of discrimineren, agressie, geweld en vernieling horen hier niet bij.



Huisdieren

Hulphonden zijn welkom. Andere huisdieren wachten even buiten.

Bellen

Houd rekening met anderen. Bent u aan de beurt? Stop uw telefoon dan even weg.



Middelen gebruik

Roken, alcohol en drugsgebruik is hier niet toegestaan.

Foto, film en geluidsopname
Alleen na overleg met een medewerker.



Uitingen

Spandoeken, posters, e.d. zijn niet toegestaan in en aan dit gebouw.

Als u deze huisregels overtreedt of op een andere manier overlast veroorzaakt, dan vragen wij u het gebouw direct te verlaten



Welkom!

Veiligheid en respect voor elkaar
vinden wij belangrijk.

Respect voor elkaar

Schelden, dreigen of discrimineren, agressie, geweld en vernieling horen hier niet bij.



Huisdieren

Hulphonden zijn welkom. Andere huisdieren wachten even buiten.

Bellen

Houd rekening met anderen. Bent u aan de beurt? Stop uw telefoon dan even weg.



Middelen gebruik

Roken, alcohol en drugsgebruik is hier niet toegestaan.

Foto, film en geluidsopname
Alleen na overleg met een medewerker.



Uitingen

Spandoeken, posters, e.d. zijn niet toegestaan in en aan dit gebouw.

Als u deze huisregels overtreedt of op een andere manier overlast veroorzaakt, dan vragen wij u het gebouw direct te 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 leidinggevendenden 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 erbij en daar moet je als medewerker professioneel mee 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. In feite zijn deze basisverschijningsvormen en de omgang daarmee onafhankelijk van waar het zich afspeelt. Dat kan zijn in het gemeentehuis, op locatie, per brief, social media. Denk altijd goed na en pas toe wat passend is.



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	B-GEDRAG	C-GEDRAG	D-GEDRAG	E-GEDRAG
IK	JULLIE	JIJ	AGRESSIE	
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. Bij E- gedrag moet altijd een hulpinstantie worden ingeschakeld.

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 ‘na sputteren’. 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 negeer 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 negeer 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 te veel 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/ niet luisteren/ doorgaan

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: bij de publieksbalies van de beide gemeentehuizen (Gemeentehuis Dinkelland en Gemeentehuis Tubbergen), is een alarmsysteem aanwezig; druk de (vaste) alarmknop in.

Alarmopvolging vaste alarmknop

Denekamp:

Bij de Receptie zit de alarmknop voor beide zowel Burgerzaken als de Receptie. Dit gelet op de fysieke afstand tussen de balies. Het alarm gaat naar de kamer van het team Telefonie.

Deze observeren wat er aan de hand is en bellen zo nodig 112 indien de situatie dat vereist en anders 0900-8844.

Het alarm van Schakel gaat naar de kamer team Telefonie. Deze observeren wat er aan de hand is en bellen 112 indien de situatie dat vereist en anders 0900-8844 (minder urgent).

Tubbergen:

Alarm van balie Burgerzaken en balie van Schakel gaan naar de Receptie. Deze observeren wat er aan de hand is en bellen zo nodig 112 (urgent) indien de situatie dat vereist en anders 0900-8844 (minder urgent).

Alarm van de Receptie gaat naar Burgerzaken. Deze observeren wat er aan de hand is en bellen politie 112 indien de situatie dat vereist en anders 0900-8844 (minder urgent).

Indien het door omstandigheden voorkomt dat balie Burgerzaken of de Receptie niet bezet is dan overleggen ze tijdig met de bodes zodat zij de alarmopvolging voor hun rekening nemen.

Alarmopvolging van mobiele knop bij gebruik in gemeentehuis

Via het portal laat de gebruiker door een medewerker van de Receptie invullen in welke vergaderkamer hij/zij verblijft. Alarmopvolging gaat via de particuliere alarmcentrale. Deze luisteren mee en sturen indien nodig politie.

Alarmopvolging van mobiele knop bij extern verblijf

Alarmopvolging gaat via de particuliere alarmcentrale. Deze luisteren mee en sturen indien nodig politie.

Alarmeren

1. Houd de grote rode alarmknop 2 seconden ingedrukt –de alarmknop trilt tijdens het indrukken ter bevestiging dat je aan het alarmeren bent.
2. Het alarm wordt verstuurd –de alarmknop trilt nogmaals ter bevestiging dat er is gealarmeerd.
3. De alarmcentrale ontvangt het alarm en ziet op dat moment alle benodigde informatie –de alarmcentrale operator belt in naar de alarmknop.
4. De alarmknop beantwoordt automatisch het gesprek (handsfree) –de alarmknop trilt ter bevestiging dat er een spreek-luisterverbinding is.
5. De alarmcentrale operator luistert naar de situatie en escaleert direct indien nodig. Als de situatie het toelaat zal de operator spreken.
6. Als er gedurende 30 seconden geen gehoor is, dan zal de operator voorzichtig contact zoeken om het alarm te verifiëren.

Acties na alarmering:

- 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 indien hij/zij op de locatie aanwezig is. Anders neemt een collega leidinggevende dit op zich;
- 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 opgenomen in het registratiesysteem middels melding bij agressie@noaberkracht.nl.

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 (geen speed, wel politie).

6.6 Agressie in de privé-situatie

Soms komt het voor dat werk gerelateerde 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.

6.7 Bedreiging schriftelijk/ digitaal/ Social Media

De dienstverlening breidt zich steeds meer uit naar het online domein en ook hier moet rekening gehouden worden met agressie en geweld. Hanteer de normen voor onacceptabel gedrag niet anders dan normen bij persoonlijke interactie. Zorg in ieder geval voor het volgende:

Meld het voorval bij de leidinggevende en maak indien nodig melding via agressie@noaberkracht.nl. De leidinggevende bepaalt eventueel in samenwerking met HR de passende sanctie naar de pleger.

Stem in het geval van bedreigingen via Social Media met de leidinggevende en/of afdeling Communicatie af hoe een reactie kan worden gegeven. Bijvoorbeeld dat een bericht onacceptabel of zelfs strafbaar is. Of dat er meer nodig is bijvoorbeeld de verwijdering van het bericht of account.

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 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 gebouwontzegging hebben gehad. 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.

Bij risicovolle situaties wordt het huisbezoek standaard door twee medewerkers verricht. Er wordt een mobiele alarmknop meegenomen (zie ook bijlage). Uitgifte van de knoppen ligt bij de Receptie op de beide gemeentehuizen. Deze houden een Excel bestand bij wie wanneer een knop heeft gebruikt en of deze is teruggebracht.

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.

Zie ook bijlage 5 Checklist Huisbezoek.

7.2 Achterwacht informeren

Voordat je op risicovol 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;
- specificaties opnemen in je agenda (avg proof)

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.

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 Waarschuwbingsbrief

Een waarschuwbingsbrief 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 waarschuwbingsbrief?

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

Opstellen en verzending

Aan de hand van het ingevulde meldingsformulier (zie bijlage) kan er een waarschuwbingsbrief worden verzonden (altijd bij D-gedrag). Bij A, B of C-gedrag bepaalt de leidinggevende of er een waarschuwbingsbrief wordt verzonden.

De waarschuwbingsbrief wordt n.a.v. de melding opgesteld door de leidinggevende eventueel in samenwerking met HR. De waarschuwbingsbrief wordt verzonden namens het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen. De brief wordt geregistreerd in het digitale zaaksysteem.

8.2 Gebouwontzegging

Een gebouwontzegging houdt in dat de klant/burger niet op eigen initiatief de gemeentelijke panden mag betreden. De duur van het gebouwverbod 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 meteen opgelegd in geval van fysiek geweld.

Ook kan een ontzegging worden opgelegd als de klant/burger al eerder een waarschuwingsbrief heeft ontvangen of herhaaldelijk agressief gedrag heeft vertoond.

Opstellen en verzending

Naar aanleiding van de melding wordt de gebouwontzeggings-brief opgesteld door de leidinggevende eventueel in samenwerking met HR. De gebouwontzeggings-brief wordt aangetekend verzonden namens het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen. De brief wordt geregistreerd in het digitale zaaksysteem.

De leidinggevende eventueel in samenwerking met HR zorgt dat de politie en de recepties van de gemeentelijke panden een kopie van de ontzeggingsbrief krijgen. De politie kan worden bereikt via mail: 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 de leidinggevende eventueel in samenwerking met HR en wordt aangetekend 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 door de leidinggevende, desgewenst samen met de betrokken medewerker als hij/zij na waarschuwingsbrieven, ontzeggingen etc. D-gedrag gedrag blijft vertonen. De leidinggevende kan naar eigen inzicht opschalen door bijvoorbeeld het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie te betrekken dan wel de bestuurder of politie.

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 kan plaatsvinden na ieder A, B of C-incident dat gemeld en geregistreerd is. Maar vindt altijd plaats als de burger na waarschuwingsbrieven, ontzeggingen 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 de leidinggevende eventueel in samenwerking met HR. 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 aangetekend verstuurd en geregistreerd in het digitale zaaksysteem.

8.5 Agressie melden en registreren

Elk agressie-incident moet geregistreerd worden met behulp van het meld- en registratieformulier van Noaberkracht (zie bijlage). Dit formulier dient bij alle incidenten te worden ingevuld. Het gaat dan over aanhoudend A-, B- en C-gedrag en D-gedrag.

Invulling van het formulier geschiedt door de betreffende leidinggevende in samenspraak met de betreffende medewerker. Na het invullen van het formulier wordt dit naar agressie@noaberkracht.nl gezonden.

8.6 Aangifte bij de politie

Als iemand slachtoffer wordt van fysiek geweld, (offline en online) intimidatie, bedreiging of scheldpartijen, dan kan afhankelijk van de situatie aangifte van een strafbaar feit worden gedaan. Je kan hierbij denken aan één of meer strafbare feiten zoals (deze lijst is niet uitputtend):

- Bedreiging (bijvoorbeeld mondeling, via een dreigbrief, via sociale media)
- Fysiek geweld (als er sprake is van letsel en/of schade)
- Belediging, laster en smaad
- Openlijke geweldpleging
- Mishandeling
- Overige

Een aangifte heeft tot doel om te komen tot strafrechtelijke vervolging. De politie helpt met kijken of er sprake is van een strafbaar feit dat vervolgd kan worden. Het is uiteindelijk aan de officier van justitie om dat te beoordelen.

Het is belangrijk om aangifte te doen bij de politie 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 (vervolging, 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 misdadingen als lichamelijk geweld, intimidatie of bedreiging en of herhaald D-gedrag wordt binnen 24 uur aangifte gedaan bij de politie.

Wie doet aangifte?

Het is ter beoordeling van de direct leidinggevende hoe om te gaan met de aangifte.

De direct leidinggevende doet aangifte namens het bestuur van de bedrijfsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen en samen met het slachtoffer en/of een getuige. In deze aangifte wordt summier ingegaan op het incident. Bij de aangifte wordt een getuigenverklaring afgenomen. De naam van het slachtoffer moet wel worden opgegeven. De aangifte wordt onder opgave van het adres van Noaberkracht (Gemeentehuis Dinkelland of Tubbergen) gedaan. In geen geval wordt het adres van het slachtoffer doorgegeven. Zie ook bijlage 6 Agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak/ Werkinstructie werkgever en werknemer bij aangifte/melding.

9 Agressie registreren

Registratie vindt plaats door melding te maken via het mailen van het ingevulde meldingsformulier aan agressie@noaberkracht.nl. Tevens vindt automatisch registratie plaats via het zaaksysteem 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 met 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? Een ernstige bedreiging is ter beoordeling van de direct leidinggevende en/of de medewerker. Bijvoorbeeld herhaald A-,B-, of C-gedrag, D-gedrag of E-gedrag kan ernstig bedreigend zijn voor de medewerker.

Dan maakt de direct leidinggevende in overleg met de medewerker zo snel mogelijk na het incident een afspraak voor je met een hulpverlenende instantie zoals de bedrijfsarts, de Coach Arbeid & Gezondheid, een Bedrijfsmaatschappelijk werker (bijvoorbeeld Wijkkracht) of andere instantie. Inschakelen van een hulpverlenende instantie is bedoeld als nazorg voor de medewerker.

Bijlage 1 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 leidinggevendenden.

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 kan tevens worden gebruikt voor bijvoorbeeld de introductie van nieuwe medewerkers of in werkgroepen.

Technische informatie

E-learningmodule:

<http://agressie.cirquest.nl>

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:

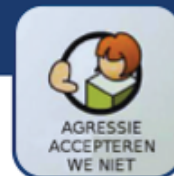
- Microsoft Internet Explorer
- Javascript staat aan
- Flash player
- Geluidskaart met speakers of hoofdtelefoon
- Een koppeling met een printer om de toets resultaten uit te kunnen printen

Vervolgstap

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.

Bijlage 2 Infographic Omgaan met emotie en agressie

September 2023



OMGAAN MET EMOTIE EN AGRESSIE

Gedrag herkennen en ernaar handelen



A-GEDRAG

- Zeuren
- Begrip vragen
- Uitzondering vragen

2 á 3 keer dit gedrag vertonen is acceptabel



B-GEDRAG

- Kritiek op regels
- Organisatie
- Het beleid

2 á 3 keer dit gedrag vertonen is acceptabel



C-GEDRAG

- Treiteren
- Uitlokken
- Schelden
- Beledigen
- Discrimineren

OMBUIGEN:

- Meeveren
- Toelichten
- Afronden

OMBUIGEN:

- Gedrag negeren
- Gedrag benoemen
- Voor de keuze stellen
- Evt. gesprek beëindigen

A, B, C GEDRAG NIET KUNNEN OMBUIGEN?

- Behandelen als D-gedrag



D-GEDRAG

- Dreigen
- Fysiek geweld
- Intimidatie

NIET OMBUIGEN:

- Gedrag benoemen
- Norm aangeven
- Gesprek beëindigen



E-GEDRAG

- Zelfmoordneiging

- Het gedrag benoemen
- Hulp adviseren

ACTIEPUNTEN:

- Alarmknop indrukken indien mogelijk
- Politie waarschuwen 112 (of 0900-8844 zonder spoed)
- Leidinggevende informeren
- Agressie melden bij HR via agressie@noaberkacht.nl
- Waarschuwingbrief versturen
- Met leidinggevende vervolgstappen bepalen (bijvoorbeeld ordegesprek, contactverbod en/of melding/ aangifte bij politie.)

ACTIEPUNTEN:

- Politie bellen via 0900-8844 of 112 bij spoed
- Leidinggevende informeren

**noaber
kracht**
DINKELLAND TUBBERGEN

* Van alle brieven en meldingen **ALTIJD** een kopie sturen naar agressie@noaberkacht.nl zodat dit verspreid en/of geregistreerd kan worden.
Let op: Contactverboden altijd aangekend verzenden

Bijlage 3 Gebruik mobiele alarmknoppen



De balies in beide gemeentehuizen zijn voorzien van vaste alarmknoppen. Omdat er zich ook situaties kunnen voordoen waarbij dat niet afdoende is heeft Noaberkracht tevens de beschikking over mobiele alarmknoppen.

Deze kun je gebruiken als je intern of extern een overleg hebt waarbij je het vermoeden hebt dat jouw veiligheid in het gedrang kan komen.

In Tubbergen en Denekamp liggen bij de receptie een vijftal knoppen (tien in totaal dus). Deze knoppen kun je daar afhalen tijdens de uren dat de receptie bemand is. Heb je in de avonden een alarmknop nodig, neem dan vooraf contact op met de receptie om e.e.a. af te spreken.

Bij de receptie krijg je ook aanvullende instructie over het gebruik van de alarmknop.

Bij vragen kun je contact opnemen met Wim Potijk van team facilitair of met iemand van het team Telefoon en Informatie.

Mobiele alarmknoppen Tubbergen en Denekamp – ambulant consulent



Alarmeren

1. Houdt de grote rode alarmknop 2 seconden ingedrukt – de alarmknop trilt tijdens het indrukken ter bevestiging dat je aan het alarmeren bent
2. Het alarm wordt verstuurd – de alarmknop trilt nogmaals ter bevestiging dat er is gealarmeerd
3. De alarmcentrale ontvangt het alarm en ziet op dat moment alle benodigde informatie – de alarmcentrale operator belt in naar de alarmknop
4. De alarmknop beantwoordt automatisch het gesprek (handsfree) – de alarmknop trilt ter bevestiging dat er een spreek-luisterverbinding is
5. De alarmcentrale operator luistert naar de situatie en escaleert direct indien nodig. Als de situatie het toelaat zal de operator spreken
6. Als er gedurende 30 seconden geen gehoor is, dan zal de operator voorzichtig contact zoeken om het alarm te verifiëren.

Spraakbericht achter laten voor de alarmcentrale



Spraakbericht achter laten

Wanneer je in een huisbezoek hebt in een appartementencomplex, of wanneer je een bezoek hebt waarvan je bepaalde extra achtergrondinformatie hebt. Dan kun je een spraakbericht achterlaten voor de alarmcentrale. Dit doe je als volgt:

1. Houdt het groene pijltje 2 seconden ingedrukt;
2. Wacht tot je het bandje hoort met de instructie om een bericht achter te laten;
3. Spreek nu je bericht in, met daarin de volgende informatie:
 1. Waar ben je (adres met huisnummer);
 2. Op welk moment verwacht je daar te zijn (start- en eindtijd);
 3. Eventueel nog extra informatie;
4. Druk nu kort op het kleine rode pijltje.

Ten tijden van een alarm is het spraakbericht dat je hebt ingesproken beschikbaar voor de alarmcentrale. Na 24 uur wordt het bericht automatisch verwijderd. Als je een nieuw spraakbericht insprekt, dan overschrijft deze automatisch het vorige bericht.

Twijfel of je moet alarmeren?

Bij twijfel, altijd alarmeren!

Het is helemaal niet erg als het alarm uiteindelijk niet nodig blijkt te zijn.

Bijlage 4 Melding agressie-incident Noaberkracht



MELDING AGRESSIE-INCIDENT NOABERKRACHT

Zo volledig als mogelijk in te vullen en daarna mailen naar de preventiemedewerker(s) via agressie@noaberkracht.nl

Betrokkene				
Naam				
Afdeling/Team				
Leidinggevende				
Locatie van het incident				
Zaaknummer (zaaksysteem indien aangemaakt)				
Omstandigheden tijdens het incident				
Tijdstip incident	dag	maand	jaar	uur
Omschrijving van het incident Waarbij ook de voorgeschiedenis, aanleiding, voorbereiding, type agressie (A,B,C,D,E) en andere zaken die belangrijk kunnen zijn, zoveel als mogelijk wordt beschreven				

Welke stappen zijn inmiddels ondernomen			
Nazorg voor slachtoffer en omstanders georganiseerd			
Melding bij politie gedaan			
Brief aan dader opgesteld en verzonden			
Gesprek met dader gepland			
Management op de hoogte gesteld			
Overige			
Als de dader bekend is			
Naam:			
Adres:			
BSN:			
Ingevuld door			
Naam		Functie	
Aanvulling door preventiemedewerker(s)			
Ingevuld door			
Naam		Functie	

Bijlage 5 Checklist Huisbezoek

Checklist Huisbezoek

Wat zegt je gevoel? Is er kans op agressie tijdens dit bezoek?	1	2	3	4	5
1 = heel laag 5 = heel hoog					
Hoe veilig voel je je om dit huisbezoek af te leggen?	1	2	3	4	5
1 = heel laag 5 = heel hoog					
Kruis aan wat van toepassing is	Nee	Ja	Onbekend		
Wordt op huisbezoek gegaan om zaken te controleren?			N.v.t.		
Wordt er slecht nieuws- of een correctiegesprek gevoerd?			N.v.t.		
Wordt het huisbezoek aangekondigd?			N.v.t.		
Wordt er voor het huisbezoek telefonisch contact gezocht?					
Is er sprake of is er een sterk vermoeden van (zeden)delicten door een lid van het gezin?					
Zijn er belangrijke veranderingen in het leven van de klant of ouders/verzorgers? Denk aan: verandering van school, verhuizing, huisuitzetting, echtscheiding e.d.					
Is het pand/wooncomplex bekend om eerdere geweldssituaties, misdaad e.d.?					
Is het tijdstip meer risicovol? Vind het bezoek plaats buiten kantooruren en/of in het donker?			N.v.t.		
Brengen factoren in de omgeving risico met zich mee, denk aan gevaarlijke buurt, donker tunneltje e.d.?					
Gaat het om een gedwongen uithuisplaatsing?					
Is verslaving, alcohol- of drugsgebruik aan de orde?					
Zijn er zware geweldsdelicten in de historie van het gezin?					
Zijn er redelijk agressieve uitingen tegen consulenten aan de orde geweest?					
Is er sprake of sterk vermoeden van georganiseerde misdaad in of rondom het gezin?					
Zijn er (vermoedelijk) wapens aanwezig?					
Zijn er psychische factoren (onvoorspelbaar gedrag, stemmingswisselingen e.d.) aanwezig die de kans op agressie (verbaal, bedreiging, fysiek geweld) vergroten?					
Zijn er overige risicofactoren aanwezig? Vul deze dan hieronder in	Veilig	Te groot risico	Risicovol		

Zie achterkant voor vervolg

Adviezen

Groen

Heb je alleen groene antwoorden aangekruist [kolom 1 en 2]? Op basis van jouw inschatting zijn er geen bijzondere risicofactoren om dit gesprek te voeren. Denk wel aan de volgende algemene voorzorgsmaatregelen. Het is aan jou om de juiste voorzorgsmaatregelen te treffen.

- Bel, tenzij er sprake is van een onaangekondigd bezoek, de klant vooraf en leg bij het maken van de afspraak duidelijk aanleiding en het doel van het gesprek uit. Uit de reactie kun je opmaken hoe de klant tegen het bezoek aankijkt. Op basis van deze reactie bepaal je eventuele voorzorgsmaatregelen;
- Zorg dat je op tijd op je afspraak bent, lukt dat niet bel dan even op dat je later bent;
- Parkeer je auto (of een ander vervoermiddel) op een plek die je gemakkelijk kunt bereiken met de neus in de richting van de weg;
- Zorg dat je voor je vervoer niet afhankelijk bent van degene waar je op bezoek gaat (dus niet af laten halen van het station bijvoorbeeld);
- Houd je auto- of fietssleutels, tas, persoonlijke spullen altijd binnen handbereik;
- Zorg dat collega's weten waar je bent door bijv. je digitale agenda up-to-date te houden;
- Neem altijd je mobiele telefoon mee en sla alarmnummers in je telefoon onder een snelkeuze toets op.
- Zorg ervoor dat de batterij van je mobiele telefoon altijd goed opgeladen is;
- Ga bij het aanbellen niet frontaal voor de deuropening staan maar stel je dwars van de deuropening op zodat je snel kunt reageren;
- Ga pas naar binnen als de klant je heeft uitgenodigd om binnen te komen;
- Let op of de klant de deur gewoon dicht doet of dat deze wordt afgesloten;
- Gedraag je als gast, je bent in een privédomein;
- Kijk bij het naar binnengaan naar een mogelijke vluchtroute;
- Neem de omgeving in je op;
- Ga strategisch zitten zodat je weg kunt komen.

Oranje

Heb je één of meer oranje risicofactoren aangekruist? Naar jouw inschatting zijn er risicofactoren. Overleg met een collega over de te nemen voorzorgsmaatregelen. Denk, buiten de algemene [groene] voorzorgsmaatregelen, ook aan de volgende maatregelen:

- Plan het gesprek tijdens kantooruren;
- Ga met een collega op huisbezoek, kondig wel vooraf bij de cliënt aan dat je samen komt;
- Spreek een tijd af voor telefonisch contact met een collega, bijv. 10 minuten na binnenkomst;
- Een andere mogelijkheid is dat je telefonisch contact houdt via een open telefoonverbinding;
- Spreek met een collega af dat je contact opneemt als het gesprek is afgelopen;
- Neem een mobiele alarmknop mee;
- Plan het risicovolle gesprek op een veilige locatie, op kantoor;
- Maak werkafspraken met collega's over hoe de veiligheid tijdens het gesprek gewaarborgd is.

Rood

Heb je één of meer rode risicofactoren aangekruist? Naar jouw inschatting zijn er zeer ernstige risicofactoren. Dit betekent dat er alleen op kantoor en in een beveiligde ruimte een gesprek kan plaatsvinden. In bijzondere gevallen en echt bij uitzondering kan overwogen worden een huisbezoek plaats te laten vinden.

! Als een huisbezoek toch noodzakelijk is, ga je samen met een collega of met de politie. De politie kan zo nodig uit zicht blijven om zo geen extra agressie op te roepen. Ga samen met je collega in gesprek en maak afspraken over hoe je contact houdt met de dichtbij aanwezige politie. Dit kan bijvoorbeeld met een open telefoonverbinding, neem daarnaast een mobiele alarmknop mee.

Het bekijken van deze tips en de adviezen of de veilig huisbezoek app draagt bij aan het bewustzijn (awareness) van (eventueel) aanwezige risico's maar garandeert niet dat het huisbezoek ook zonder agressie verloopt.

Bijlage 6 Agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak/Werkinstructie werkgever en werknemer bij aangifte/melding



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak*

Werkinstructie werkgever en werknemer bij aangifte/melding

* Publieke taak

Onder de publieke taak vallen medewerkers van diverse organisaties in diverse sectoren die in dienst van of namens de overheid taken uitvoeren:

- Veiligheid/Justitie: bijvoorbeeld medewerkers van politie, brandweer, GHOR, DJI, arbeidsinspecteurs, private beveiligers (als zij taken voor de overheid uitvoeren).
- Zorg: bijvoorbeeld ambulancepersoneel, ziekenhuis-personeel, medewerkers GGZ, medewerkers Jeugdzorg.
- Onderwijs: bijvoorbeeld leerkrachten, (con)rectoren, conciërges.
- Openbaar Vervoer/Infrastructuur: bijvoorbeeld bus-chauffeurs, trein- en tramconducteurs.
- Openbaar Bestuur: bijvoorbeeld politici, medewerkers van de gemeente, stadswachten, parkeerwachten, toezicht-houders, belastinginspecteurs, belastingdeurwaarders, boswachters.
- Sociale zekerheid: bijvoorbeeld medewerkers van uitkeringsinstanties.
- Woningcorporaties: bijvoorbeeld balie-medewerkers.

Let op:

- Het gepleegde feit moet gericht zijn tegen de functie en/of de taak van het slachtoffer.
- Iedereen die kennis draagt van (het begaan van) een strafbaar feit mag aangifte doen, dus ook de werkgever.
- De politie moet deze aangifte opnemen en dient een aangifte publieke taak prioriteit te geven.
- Voorkom dat de privé-adresgegevens van het slachtoffer in het dossier terecht komen.

Stap 1

Het incident betreft:

- Een strafbaar feit.
- Geen strafbaar feit.
- Twijfel over strafbaarheid feit.

Stap 2

De aangever is:

- De werkgever die namens de werknemer (het slachtoffer) aangifte doet. **Stap 3**
- De werknemer (het slachtoffer) die zelf aangifte doet. **Stap 4**

Stap 3

De **werkgever** doet aangifte namens de werknemer (het slachtoffer).

Het is als werkgever verstandig om vooraf contact te hebben met de politie. Maak daarom kennis met een aanspreekpunt bij de politie (bijvoorbeeld uw wijk- of buurtagent of coördinator veilige publieke taak), bespreek de situatie bij uw organisatie en maak zo mogelijk vooraf afspraken over het doen van aangifte. Dit vergroot het onderlinge begrip bij het aangifteproces.

3a Verzamel alle informatie m.b.t. het incident. Politie, officier van justitie en rechter moeten zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies is gebeurd.

- Bij deze informatie gaat het om de 7 W's:
 - **Wie** kan in verband worden gebracht met het misdrijf (aangever, slachtoffer, getuige, verdachte)?
 - **Wat** is er precies gebeurd?
 - **Waar** is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?
 - **Waar** mee is het misdrijf gepleegd (welke voorwerpen/middelen zijn gebruikt)?
 - **Op welke wijze** heeft het misdrijf plaatsgevonden?
 - **Wanneer** heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaatsgevonden?
 - **Waarom** is het misdrijf gepleegd?
- Denk ook aan andere informatie zoals foto's (van de situatie, personen, verwondingen), camerabeelden, de verklaring van een arts of van een getuige.



3b Maak een afspraak voor het doen van aangifte. Dit kan via het algemene nummer van de politie: 0900-8844. Is er sprake van een ernstig incident, dan is het van belang om zo spoedig mogelijk aangifte te doen. Overleg dit met de politie.

3c Wijs de politie erop dat het gaat om de uitoefening van een publieke taak.

Met de politie en het Openbaar Ministerie (OM) zijn afspraken gemaakt over de afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Zo wordt er hoge prioriteit gegeven aan de opsporing en vervolging van daders. Ook worden er hogere straffen geëist. Het is dus van belang dat de politie weet dat u een publieke taak uitoefent.

3d Doe aangifte op basis van alle verzamelde informatie. Vertel de politie dat u als werkgever aangifte doet omdat het gepleegde feit is gericht tegen de functie en/of het werk van het slachtoffer.

3e Doe aangifte onder opgave van het adres van uw organisatie (domiciliekeuze). U zult wel de naam van de werknemer moeten opgeven. Het OM en de rechter accepteren geen burgerservicenummer en in beginsel ook geen personeelsnummer in plaats van de naam van de werknemer.

3f. Is er sprake van schade? Zorg ervoor dat de schade die al bekend is op het moment van het doen van aangifte, in de aangifte wordt opgenomen. Dit geldt zowel voor uw schade als die van uw werknemer. Voor het verhalen van de schade kunt u zich voegen in het strafproces. De politie kan u hierover informeren.

De Helpdesk VPT (binnenkort: expertisecentrum Veilige Publieke Taak) geeft advies en ondersteuning aan werkgevers met een publieke taak die schade lijden door agressie en geweld: www.helpdeskvpt.nl.

3g De politie zal u vertellen dat uw werknemer gebruik kan maken van slachtofferhulp. Het is uw werknemer aan te raden om hier op in te gaan.

Voor meer informatie over de ondersteuning die Slachtofferhulp Nederland kan bieden, kunt u terecht op www.slachtofferhulp.nl.

3h Informeer uw werknemer over:

- Dat hij door de politie of door de rechter kan worden gehoord als getuige. De oproeping gaat altijd via het adres van uw organisatie (in verband met domiciliekeuze, zie 3e).
- Het mogelijke verloop van het strafproces tot en met de zitting.

Het is aan te raden om voor het vormgeven van uw agressie- en geweldsbeleid gebruik te maken van de *Handreiking Agressie en Geweld* en van de brochure *Aangifte? Gewoon doen!*. Deze kunt u aanvragen bij het programma Veilige Publieke Taak via: info@veiligepublieketak.minbzk.nl.

Stap 4

De **werknemer** (het slachtoffer) doet zelf aangifte.

4a Meld het voorval bij uw werkgever en geef aan dat u aangifte gaat doen.

4b Geef uw werkgever aan dat u aangifte gaat doen onder opgave van het adres van de organisatie (domiciliekeuze).

Bij domiciliekeuze geeft u de politie een ander adres dan uw woonadres op. Dat betekent dat uw adres niet in de processtukken komt te staan. Als u aangifte doet op uw eigen adres, is uw identiteit voor de dader gemakkelijk te achterhalen. Verdachte en diens raadsman immers hebben recht op alle processtukken. Uw naam komt wel in de processtukken te staan.

4c Vraag uw werkgever om ondersteuning bij het doen van aangifte en eventueel ook bij het begeleiden naar de zitting.

4d Verzamel alle informatie m.b.t. het incident. Politie, officier van justitie en rechter moeten zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies is gebeurd.



- Bij deze informatie gaat het om de 7 W's:
 - **Wie** kan in verband worden gebracht met het misdrijf (aangever, slachtoffer, getuige, verdachte)?
 - **Wat** is er precies gebeurd?
 - **Waar** is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?
 - **Waarmee** is het misdrijf gepleegd (welke voorwerpen/middelen zijn gebruikt)?
 - **Op welke wijze** heeft het misdrijf plaatsgevonden?
 - **Wanneer** heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaatsgevonden?
 - **Waarom** is het misdrijf gepleegd?
- Denk ook aan andere informatie zoals foto's (van de situatie, personen, verwondingen), camerabeelden, de verklaring van een arts of van een getuige.

4e Maak een afspraak voor het doen van aangifte. Dit kan via het algemene nummer van de politie: 0900-8844. Is er sprake van een ernstig incident, dan is het van belang om zo spoedig mogelijk aangifte te doen. Overleg dit met de politie.

4f Wijs de politie erop dat het gaat om de uitoefening van een publieke taak.

Met de politie en het Openbaar Ministerie (OM) zijn afspraken gemaakt over de afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Zo wordt er hoge prioriteit gegeven aan de opsporing en vervolging van daders. Ook worden er hogere straffen geëist. Het is dus van belang dat de politie weet dat u een publieke taak uitoefent.

4g Doe aangifte op basis van alle verzamelde informatie. Kies domicilie op het adres van uw werkgever.

4h Besef dat u altijd nog opgeroepen kunt worden door de politie of door de rechter om uw verklaring toe te lichten. De oproeping gaat altijd via het adres van uw werkgever (zie 4b en 4g).

4i Is er sprake van schade? Zorg ervoor dat de schade die al bekend is op het moment van het doen van aangifte, in de aangifte wordt opgenomen. Voor het verhalen van de schade kunt u zich voegen in het strafproces. De politie kan u hierover informeren.

4j Vraag uw werkgever om ondersteuning bij het verhalen van schade en bij nazorg (bijvoorbeeld door de schade- en letselcoördinator in uw organisatie). U mag die ondersteuning verwachten.

4k De politie zal u vragen of u gebruik wilt maken van slachtofferhulp. Het is verstandig om hier op in te gaan.

Voor meer informatie over de ondersteuning die Slachtofferhulp Nederland kan bieden, kunt u terecht op www.slachtofferhulp.nl.

4l Spreek duidelijk met de politie af hoe u wordt geïnformeerd over de voortgang van een eventueel strafproces tot en met de zitting. Bijvoorbeeld wanneer en hoe u terugkoppeling krijgt.

Stap 5

Deze vorm van agressie is niet strafbaar; het betreft dan een melding en geen aangifte.

5a **Werknemer:** meld deze vorm van agressie altijd bij uw werkgever.

5b **Werkgever:** zorg er voor dat u incidenten/meldingen binnen uw organisatie consequent en systematisch registreert en meld deze bij de politie.

Meldingen zijn belangrijk voor de dossiervorming. Het kan zijn dat een dader zich ook bij andere instanties heeft misdragen, of dat een dader zich bij uw organisatie al meerdere keren (niet strafbaar) heeft misdragen. Als werkgever kunt u met uw contactpersoon bij de politie overleggen waarvan en op welke manier u melding doet.

Stap 6

Er is twijfel over de strafbaarheid of er zijn andere redenen om te twijfelen aan het doen van aangifte.

6a Overleg met de politie hoe te handelen.

6b U kunt de politie ook vragen zonodig navraag te doen bij de (hulp)officier van justitie.

Blijkt het na overleg met de politie een strafbaar feit te zijn?

- Ja. Stap 2
- Nee. Stap 5

