

## Besluit tot vaststelling Agressiebeheersingsbeleid gemeente Berg en Dal 2016

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Berg en Dal;

### Gelet op

- De Arbeidsomstandighedenwet (art. 3 o.a.);
- Wetboek van Strafvordering (artt. 160 en 161 o.a.);
- Wetboek van Strafrecht (art. 139 o.a.);

### Overwegende dat:

- de hiervoor genoemde wettelijke bepalingen de verplichting en bevoegdheden geven om regels te stellen ter voorkoming van agressief gedrag van burgers dat schade berokkent aan het personeel, persoonlijke bezittingen en gemeentelijke eigendommen (ook in de openbare ruimte);
- De Ondernemingsraad in zijn vergadering van 17 december 2015, heeft ingestemd met het Agressiebeheersingsbeleid gemeente Berg en Dal 2016;

### Besluit:

1. Vast te stellen het Agressiebeheersingsbeleid gemeente Berg en Dal 2016 (onderstaand zakelijk weergegeven voor zover extern werkend);
2. Dit beleid in werking te laten treden op de dag na bekendmaking.

*Aldus besloten door burgemeester en wethouders van Berg en Dal op 7 april 2016,*

*De secretaris,*

*De burgemeester,*

## Zakelijke samenvatting Agressiebeheersingsbeleid gemeente Berg en Dal 2016

### Dienstverlening van de gemeente Berg en Dal

In het Dienstverleningsconcept 2015–2018 van onze gemeente hebben we afspraken gemaakt wat we verstaan onder dienstverlening. Dienstverlening is niet een onderwerp apart. Het is niet iets wat we er naast doen. Het is verweven in ons dagelijks doen en laten, in ons contact met de klant, met het bestuur, met onze collega's en samenwerkingspartners.

De gemeente wil zich als regiegemeente opstellen, dat betekent dat we ons richten op het stellen van kaders, het voeren van regie op processen en de uitvoering van kerntaken. We willen samenwerken in plaats van voorschrijven en willen de eigen kracht van onze burgers ondersteunen en stimuleren.

Ons motto is daarom: Goede dienstverlening in samenwerking met de klant.

Bij een goede dienstverlening horen omgangsregels voor zowel medewerkers als bezoekers. In deze omgangsregels omschrijven we hoe we met elkaar omgaan en welk gedrag niet geaccepteerd wordt. In dit anti-agressieprotocol worden deze zaken verder uitgewerkt.

### Wat verstaan wij onder agressie?

Onaangepast gedrag, vandalisme, agressie en criminaliteit zijn regelmatig terugkerende verschijnselen in de samenleving. Ook de gemeente Berg en Dal ervaart dat deze gedragsuitingen niet stoppen bij de voordeur van het gemeentehuis.

### Soorten agressie:

Verbale agressie: *met gebruik van woorden, stemgebruik en lichaamstaal, dreigen met een wapen*

Actieve agressie: *handelen, iets doen*

Openlijke agressie: *zichtbaar*

Fysieke agressie: *daadwerkelijk fysiek contact, met gebruik van lichaamstaal, materialen en wapen*

Passieve agressie: *iets nalaten*

Verhulde agressie: *met een omweg, cynisme, manipulatie*

### Uitgangspunten

Het belangrijkste en primaire uitgangspunt van dit agressiebeleid is:

- Agressief gedrag van burgers, dat schade berokkent aan het personeel, persoonlijke bezittingen en gemeentelijke eigendommen (ook in de openbare ruimte), **is niet aanvaardbaar**

Daarbij komt dat:

- Voorkomen van agressie gedrag beter is dan het beheersen daarvan.
- De gemeente Berg en Dal stelt alles wat redelijkerwijs binnen haar vermogen ligt in het werk om intimidatie en fysiek geweld te voorkomen.
- Op agressie volgt een passende sanctie.
- Medewerkers zijn verplicht ervaringen met agressie en geweld te melden aan de agressiecoördinator en hun leidinggevende.
- Iedere melding van agressie wordt geregistreerd.
- Bij ernstige vormen van agressie en geweld wordt altijd aangifte bij de politie gedaan en wordt proces-verbaal opgemaakt.
- Na een agressie-incident wordt de betrokken medewerker altijd opgevangen en begeleid
- De door agressie of geweld veroorzaakte materiële en immateriële schade wordt altijd verhaald op de dader.
- Van de burgers wordt verwacht, dat zij alle gemeentelijke medewerkers met respect behandelen en andersom.

### Het doen van aangifte

#### Uitgangspunt

Uitgangspunt is dat bij ernstige vormen van agressie altijd aangifte bij de politie wordt gedaan. Als we spreken over ernstige vormen van agressie dan bedoelen we situaties zoals omschreven in de huisregels.

#### Medewerker:

De betrokken *medewerker* bepaalt of van het volgende strafbare feit aangifte wordt gedaan bij de politie:

- (Reële) bedreiging met geweld tegen personen. Er moet sprake zijn van een strafbare gedraging. Dit betekent dat het dreigement specifiek en direct moet zijn.

#### Werkgever:

De werkgever doet *altijd* aangifte bij:

- Geweld tegen personen, verkrachting of aanranding.
- Ambtswang (de ambtenaar dwingen om een handeling te doen of juist na te laten).

- Vernieling gerelateerd aan agressief gedrag van klanten.

### Huisregels voor de bezoeker

De gemeente Berg en Dal tolereert geen enkele vorm van agressie gericht tegen het personeel of tegen haar bezoekers.

Onder agressie wordt bijvoorbeeld verstaan:

- Alle vormen van fysiek geweld, onder andere: schoppen, spugen, slaan, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, aan haren trekken.
- Alle vormen van verbaal geweld, onder andere: schelden, beledigen, vernederen, ruzie zoeken. Mondeling of schriftelijk, digitaal of analoog.
- Alle vormen van intimidatie, onder andere: het bedreigen van een medewerker of zijn gezin om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets gedaan wordt.
- Alle vormen van stalking, onder andere: achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag, cyberstalking.
- Alle vormen van discriminatie naar seksuele geaardheid, geloofsovertuiging of ras.
- Alle vormen van seksuele intimidatie, onder andere: het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden.
- Alle vormen van vernieling, onder andere: het gooien met meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken.

Deze gedragingen worden ook niet geaccepteerd bij agressie en geweld ten aanzien van gemeentelijke medewerkers door burgers op straat of tijdens huis- en bedrijfsbezoeken. Dus ook alle medewerkers die werkzaam zijn in het openbaar groen, afvalverwerking, het onderhoud van wegen, op sportvelden, in sporthallen, parkeercontroleurs enz. dienen gevrijwaard te blijven van agressie en geweld.

Overige huisregels:

- Bezoekers moeten zich melden bij de balie. Als er een afspraak is dan kan de bezoeker onder begeleiding het gebouw in en uit.
- Het dragen van wapens of voorwerpen waarmee verwondingen of schade kan worden toegebracht, is verboden.
- Het meenemen van huisdieren in gemeentelijke gebouwen is verboden (uitgezonderd hulphond of blindengeleidehond).
- Gebruik van alcohol en drugs in en rond gemeentelijke gebouwen is verboden.
- Het onder invloed zijn van alcohol of drugs in gemeentelijke gebouwen of op gemeentelijke terreinen is verboden.
- Roken in gemeentelijke gebouwen is verboden.

### De gevolgen voor de klant

#### Sancties bij agressief gedrag

Een burger kan de huisregels overschrijden door agressief gedrag te vertonen. Wanneer hij daarop (schriftelijk) is aangesproken, maar zijn gedrag niet verbetert, kan – afhankelijk van het type dienstverlening en onder bepaalde voorwaarden een toegangszegging – of verblijfsontzegging worden opgelegd. Bij een dergelijk verbod zal worden gelet op proportionaliteit en subsidiariteit. Proportionaliteit houdt in, dat een maatregel niet verder gaat dan voor het bereiken van het doel strikt noodzakelijk is. De aanleiding tot het opleggen van de maatregel en de maatregel moeten in verhouding staan tot elkaar. Subsidiariteit houdt in dat je alleen optreedt, indien het niet op een andere manier kan. Het opleggen van een toegangs- of verblijfsontzegging is immers een ingreep in de bewegingsvrijheid van de burger en bewegingsvrijheid is een grondrecht. Op een grondrecht kan alleen inbreuk worden gemaakt als dit wettelijk is geregeld.

Zonder een effectieve handhaving heeft het opleggen van een verbod geen meerwaarde. Het is daarom noodzakelijk dat de betrokkenheid van politie, OM en gemeente is gegarandeerd. Een verbod maakt onderdeel uit van een pakket aan maatregelen in het kader van het veiligheidsbeleid, zoals bijvoorbeeld huisregels en training van werknemers in het omgaan met agressie en geweld. Schending van een verbod is een strafbaar feit (bijvoorbeeld lokaalvredebreuk artikel 139 wetboek van strafrecht). Daarvan doet de gemeente Berg en Dal aangifte bij de politie.

Uitgangspunt is dat op elke vorm van agressie een sanctie volgt. Dat kan zijn:

- a. ontzegging van dienstverlening of
- b. ontzegging van toegang tot gemeentelijke gebouwen en terreinen of
- c. een combinatie van beiden.

#### Handhaving bij agressief gedrag in gebouwen en op terreinen:

---

<b>Vorm van agressie</b>	<b>Sanctie</b>	<b>Recidive</b>
Meenemen van huisdieren uitgezonderd hulphonden van gehandicapten	Schriftelijke waarschuwing	Ontzegging 3 maanden
Verbaal geweld	Schriftelijke waarschuwing	Ontzegging 3 maanden Bij herhaling: ontzegging 6 maanden
Alle vormen van discriminatie	Schriftelijke waarschuwing	Ontzegging 3 maanden Bij herhaling: ontzegging 6 maanden
Intimidatie en psychische druk	Ontzegging 6 maanden	Ontzegging 12 maanden
Fysiek geweld (zaakgericht)	Ontzegging 6 maanden	Ontzegging 12 maanden
Fysiek geweld (mensgericht)	Ontzegging 12 maanden	Ontzegging 24 maanden

De agressiecoördinator zorgt voor de effectuering van de ontzegging (opstellen uitgaande brief met ontwerpbesluit). De gemeentesecretaris ondertekent de uitgaande brief namens het college.

**De materiële en immateriële schade wordt verhaald op de dader.**