

26e wijziging van de Arbeidsvoorwaardenregeling gemeente Venlo

26e wijziging van de Arbeidsvoorwaardenregeling gemeente Venlo

Burgemeester en wethouders van de gemeente Venlo;
gezien het voorstel van het hoofd van de afdeling Advies en Beheer d.d. 17 maart 2016;
gelet op artikel 2.15 van het Arbeidsomstandighedenbesluit en artikel 125 van de Ambtenarenwet;
overwegende dat er vanwege het grote aantal agressie-incidenten behoefte bestaat aan een stevigere aanpak van agressie jegens medewerkers waarbij nadrukkelijk wordt ingestoken op een 'zero-tolerance' beleid;
gelet op de instemming van de Ondernemingsraad d.d. 8 juni 2016;
besluiten:

vast te stellen de 26^e wijziging van de Arbeidsvoorwaardenregeling gemeente Venlo.
Het huidige artikel 1:4:1:3 'Beleidsregels bij Agressie' wordt ingetrokken. In het nieuwe artikel 1:4:1:3 wordt opgenomen:

Agressieprotocol gemeente Venlo 2016

Deze wijziging treedt in werking op 1 juli 2016.

Venlo, 29 maart 2016

Burgemeester en wethouders van Venlo

de secretaris de burgemeester

Piet Lucassen Antoin Scholten

Agressieprotocol

Gemeente Venlo

2016

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeente Venlo maakt zich sterk voor de aanpak van agressie tegen medewerkers. Na de beëindiging van de pilot Veilige Publieke Taak is het noodzakelijk dit door te pakken. Uit onderzoek is gebleken dat het grensoverschrijdend gedrag van burgers toeneemt.

Naast het feit dat agressief gedrag van burger toeneemt zijn er **vier redenen** voor een actief preventief beleid voor agressiebeheersing en ordehandhaving.

1. Integriteit van de dienstverlening

Agressief gedrag heeft invloed op de adequate uitvoering van de taken van de gemeente Venlo. Daarnaast kan het ongewenste gedrag het gezag en de integriteit van de gemeente aantasten. Het dienstverleningsproces kent verschillende fasen: informatievergaring, toetsing, besluitvorming en uitvoering. In ieder van deze fasen moet de medewerker vrij van druk kunnen werken. Agressie heeft een nadelige invloed op de uitkomst van het proces. Er kan niet met zekerheid vastgesteld worden in hoeverre agressief gedrag een rol speelt in de verschillende fasen van dienstverlening. Vanuit dat oogpunt is het eveneens noodzakelijk aandacht te besteden aan agressief gedrag van burgers tegen medewerkers.

2. Arbeidsomstandigheden van de medewerkers In de Arbowet wordt specifiek stil gestaan bij grensoverschrijdend gedrag: agressie en geweld. De werkgever dient, als onderdeel van het arbobeleid, te beschikken over een beleid dat alle medewerkers beschermt tegen dit grensoverschrijdend gedrag. Het beleid van de werkgever moet zich richten op zowel het nemen van preventieve maatregelen, als het zorgen voor opvang en begeleiding.

3. Professionaliteit

Agressief gedrag en ordeverstoringen zijn voorzienbare problemen in de context van een organisatie die het grote publiek bedient met een monopolie voor bepaalde producten. Burgers voelen zich veroordeeld tot de publieke dienst. Een belangrijk kenmerk van een professionele organisatie en daarmee van de professionals die bij die organisatie werken is het streven naar regie. Op voorzienbaar agressief gedrag en problemen moet de organisatie anticiperen en zorgen dat wij de regie houden.

4. Normhandhaving

De overheid voert een actief beleid voor vergroting van het normbesef en normhandhaving. De gemeente Venlo is onderdeel van de overheid en geeft het voorbeeld door uiting te geven aan een actieve normhandhaving.

1.2 Doelstelling

Met het in acht nemen van bovenstaande redenen heeft dit protocol tot doel:

- Een duidelijke norm stellen voor agressief gedrag.
- Duidelijk maken dat agressief gedrag niet samengaat met dienstverlening (integriteit).

- Duidelijkheid te scheppen over de taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van incidenten op gebied van agressief gedrag.
- Agressief gedrag van burgers te voorkomen door te anticiperen en het nemen van preventieve maatregelen.
- Te voorzien in goede nazorg voor medewerkers.

Vanzelfsprekend voorkomt dit protocol niet dat medewerkers geconfronteerd worden met agressief gedrag. Het protocol ondersteunt de medewerkers en leidinggevende van de gemeente Venlo in het voorkomen (anticiperen) en beperken (confronteren en grenzen stellen) van agressief gedrag. Door uitvoering te geven aan dit beleid kunnen onze medewerkers hun taak op een veilige integere en adequate wijze uitvoeren. Onder medewerkers wordt in dit protocol verstaan:

- Alle medewerkers in dienst van de gemeente Venlo
- Medewerkers met wie de gemeente Venlo een persoonlijke overeenkomst heeft gesloten, zoals stagiaires en inhuurkrachten.

Opdrachtnemers en onderaannemers van de gemeente Venlo zijn gebonden aan dit protocol.

1.3 Vernieuwde aanpak

In dit protocol is gekozen voor agressiebeheersing en niet het omgaan met agressie. Het beheersen van agressief gedrag verwijst naar een ander uitgangspunt als het 'Protocol Omgaan met Agressie (2011)'. Agressie en dienstverlening gaan niet samen. Agressie tast de integriteit aan. Daarom moet het dienstverleningsproces niet worden aangepast aan het agressief gedrag. De professional blijft leidend in het proces; hij voert de regie in plaats van dat hij die overgeeft aan de falende burger. Als reactie op het falend gedrag moeten grenzen gesteld worden en de confrontatie gezocht worden met de burger en zijn falend gedrag. Ook in de vernieuwde aanpak passen instrumenten als trainingen en ontzeggingen. Deze instrumenten moeten helpen de regie terug te krijgen en te behouden over de dienstverlening die de gemeente Venlo beoogt.

1.4 Leeswijzer

In dit protocol staat het beleid beschreven dat resulteert in het behalen van bovengenoemde doelstellingen op het gebied van agressief gedrag. Allereerst worden de uitgangspunten voor het protocol bepaald. Daarna wordt meer invulling gegeven aan de uitgangspunten door het uitschrijven van de maatregelen, sancties, gevolgen, taken en verantwoordelijkheden.

Hoofdstuk 2 Uitgangspunten

In dit hoofdstuk wordt beleid beschreven dat resulteert in een eenduidige en concrete afbakening van belangrijke begrippen. Zoals de definitie voor agressief gedrag, de soorten agressief gedrag en het begrip zerotolerance. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de omgangsnorm en preventie.

2.1 Definitie agressie

Binnen de gemeente Venlo wordt onder agressief gedrag verstaan:

"Onder agressief gedrag verstaan we iedere vorm van gedrag dat gericht is op het teweegbrengen van onlustgevoelens bij medewerkers van de gemeente Venlo, dan wel het doelbewust toebrengen van schade. Het gedrag kan gepaard gaan met geweld of geweldsdreiging. Het grensoverschrijdend gedrag staat in relatie tot de functie of het functioneren van de gemeente Venlo."

Het is niet van belang:

- Welke functie of taak een medewerker binnen de organisatie heeft.
- Op welk moment het incident plaatsvindt, binnen of buiten werktijd.
- Onder welke omstandigheden het incident plaats vindt.
- Op welke locatie het incident plaatsvindt, op het werk of thuis.

2.2 Soorten agressief gedrag

Agressief gedrag wordt onderverdeeld (non) verbaal agressief gedrag, persoonlijk agressief gedrag en fysiek agressief gedrag. Hieronder staan voorbeelden benoemd. Voor de duidelijkheid, het gaat niet alleen om agressief gedrag tijdens één op één contact. Ook telefonische of schriftelijk agressief gedrag valt hieronder.

Zie hieronder een uitwerking van de drie categorieën agressief gedrag die niet worden getolereerd.

Soort	Ongewenst gedrag	Nadere omschrijving
(Non) verbaal agressief gedrag	• Belediging • Schelden • Schreeuwen • Vernedering • Aantasten goede naam of eer, zwart maken, smaad • Treiteren • Discriminatie	• Aanhoudend schelden, grieven, kwetsen, krenken of gebaren (bijv. middelvinger opsteken) • Aanhoudend kleineren, minderwaardig behandelen • Het opzettelijk schaden van iemands goede naam, eer of reputatie • Aanhouden plagen, pesten of sarren

Persoonlijk agressief gedrag	•Houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie •Bemoeilijken/onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/werkzaamheden •Dreigen met zelfmoord •Lokaalvredebreuk •Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie •Poging tot schoppen, slaan, verwonden •Op de persoon of directe naasten gerichte bedreiging bijvoorbeeld dreiging met de dood	•Opzettelijk kwetsend onderscheid maken naar herkomst, seksuele geaardheid of religie •Aannemelijk is dat geweld zal plaatsvinden of bij herhaling opzettelijk hinderlijk volgen •Opzettelijk stelselmatig (ver)hinderen of dwingen tot het uitvoeren van taken of werkzaamheden •Het, na vorderen (3x herhaald) ongeoorloofd aanwezig zijn in een openbaar gebouw •Seksueel gerichte kwetsende houding, handeling of opmerking, seksueel getinte aandacht •Daadwerkelijk poging tot schoppen, slaan of verwonden •Op de persoon of direct naasten gerichte bedreiging dat de dreiging uitgevoerd zal worden.
Fysiek agressief gedrag •Zaakgericht •Mensgericht	•Mishandeling, verwonden schoppen •Aanranding •Beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen •Wapengebruik •Vernieling	•Opzettelijk toebrengen van letsel, het voelen van pijn •Tegen de wil van het slachtoffer seksuele handelingen ondergaan •Gerichte agressieve handeling •In het bezit hebben van en of dreigen met wapen •Schade aan zaken of goederen

2.2 Begrippen

2.2.1 Boosheid

Agressief gedrag moet niet worden verward met boosheid. Wie boos is, heeft onwelwillende gevoelens tegenover de ander. Boosheid is de uitdrukking van een emotie. Boosheid wordt vaak ten onrechte als agressief ervaren. Boosheid is een geoorloofde verschijningsvorm van gedrag dat door frustratie gekleurd wordt. Boosheid heeft geen kwaadaardig karakter.

2.2.2 Bemoeirecht en bemoeiplicht

Bemoeirecht is het recht van collega's om actief in te grijpen bij situaties waarin sprake is van een ordeverstoring en waarbij de verantwoordelijke collega niet meer in staat is om de orde te herstellen. Wie in voorkomende gevallen zijn bemoeirecht niet kan, wil, of durft te gebruiken, moet actie ondernemen (bemoeiplicht), waardoor de regie weer terugkomt waar die hoort. Mogelijke stappen kunnen zijn het inschakelen van collega's, de beveiliging, teamleiding, agressiecoördinator of de politie.

2.2.3 Ordeverstoring

Gedrag of incident dat de normale voortgang van werkzaamheden en bezigheden in de weg staat / verstoort.

2.2.4 Professioneel, professionaliteit, professional

Professioneel gedrag is doelgericht en efficiënt. Het is gericht op het realiseren van de organisatiedoelstellingen. In directe publiekscontacten:

- Bepaalt de professional de tijd en duur van het contact;
- Bepaalt de professional de gespreksonderwerpen;
- Bepaalt de professional de orde binnen het contact;
- Heeft de professional dus altijd de regie.

2.2.5 Zero tolerance

Zero tolerance geeft een eenvoudig en duidelijk referentiekader, zowel voor de klant als voor de medewerker. Zero tolerance betekent niet dat iedere overtreding direct wordt gesanctioneerd. Het betekent dat overtredingen altijd worden opgemerkt en dat de overtreder wordt aangesproken. Zeker bij minder ernstige normovertredingen krijgt hij gelegenheid om zijn gedrag te veranderen.

De klant.

De klant weet precies waar hij aan toe is. Hij weet dat hij niet hoeft te schreeuwen, te drammen, te beledigen, te dreigen, te intimideren of fysiek geweld te gebruiken.

Medewerkers moeten sneller en duidelijk de grens aangeven. Ook moeten zij (indien mogelijk) aangeven wat de gevolgen zullen zijn als de klant volhardt in zijn wangedrag.

De medewerker.

De medewerker heeft een goed uit te voeren referentiekader van waaruit hij weet hoe de agressie te beoordelen en hoe te handelen.

Alle vormen van agressief gedrag die in het kader van 2.1.1 worden genoemd, vallen onder het zero tolerance regiem.

Wij bepalen de grens (zero tolerance) van onze klanten en voor onze medewerkers.

2.3 Normen en waarden

Een norm kan gezien worden als een richtlijn voor het handelen. De volgende normen en waarden komen concreet tot uitdrukking in dit protocol.

- Medewerkers hanteren de 12 normen van goede dienstverlening als genoemd in de Dienstverleningsvisie 2015 – 2020 Venlo Voorop. En streven naar kwaliteit.
- De kwaliteit van onze dienstverlening rechtvaardigt geen agressief gedrag van burgers.
- De omgangsnorm tussen burger en dienstverlener is fatsoen. Dit houdt in dat er niet wordt gescholden of beledigd, dat we elkaar niet in verlegenheid brengen, dat conflicten die niet spelen ook niet in het contact worden ingebracht en dat tegemoetgekomen wordt aan redelijke verzoeken rond de onderlinge omgang.
- We tolereren geen wangedrag en geven hieraan niet toe (**zero tolerance**);
- Zich misdragende burgers worden altijd aangesproken. Zo mogelijk worden strafrechtelijke of administratiefrechtelijke sancties en of maatregelen opgelegd.

2.4 Preventie

Medewerkers moeten worden voorbereid op agressievoorvallen. Dit geschied door middel van opleiding en training. Nieuwe medewerkers ontvangen een introductienotitie met daarin de kern van het agressieprotocol. Daarnaast is het belangrijk de medewerkers een houvast te bieden, door een werkinstructie op te nemen in dit protocol.

2.4.1 Trainingen kennis en vaardigheden

Middels vaardigheidstrainingen wordt de deskundigheid van de medewerkers vergroot. Alle medewerkers met klantcontact krijgen een basistraining agressiebeheersing. Afhankelijk van het type klantcontact en de omvang ervan, krijgen medewerkers een aanvullende training. Trainingen worden om de twee jaar herhaald. De agressiecoördinator zorgt voor een opleidingsplan per afdeling.

2.4.2 Nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers ontvangen een korte introductienotitie waarin de kern van het agressie protocol uiteengezet is. De leidinggevende is verantwoordelijk voor het uitreiken van de introductienotitie. De agressie coördinator zorgt voor het aanleveren van de introductienotitie bij de afdelingen.

2.4.3 Werkinstructie

Vanzelfsprekend voorkomt dit protocol niet dat medewerkers geconfronteerd worden met agressief gedrag. Agressie en dienstverlening gaan niet samen. Agressie tast de integriteit aan. Daarom moet het dienstverleningsproces niet worden aangepast aan het agressief gedrag. De professional blijft leidend in het proces; hij voert de regie in plaats van dat hij die overgeeft aan de falende burger. Als reactie op het falend gedrag moeten grenzen gesteld worden en de confrontatie gezocht worden met de burger en zijn falend gedrag. Hieronder een korte werkinstructie op het moment dat je als medewerker toch geconfronteerd wordt met agressie. Daarbij geldt: eigen veiligheid eerst!

- **De burger misdraagt zich:**
 1. Spreek de burger aan op zijn gedrag.
 2. Als je nog ruimte voelt om tijdens het contact iets te zeggen, geef de burger eenmaal de gelegenheid voor herstel.
 3. Maak duidelijk dat het contact stopt bij herhaling van het wangedrag. Geef de burger de keuze: stoppen en contact voortzetten of opschorten van contact.
 4. Uitvoeren van de keuze.
 5. Indien keuze beëindiging betreft: altijd melden bij agressiecoördinator zodat een ordegesprek kan worden ingepland.
- **De burger misdraagt zich terwijl hij in gesprek is met een collega. Ogenschijnlijk onderneemt deze collega geen actie:**

Je mag je hiermee bemoeien, conform het beleid op bemoeirecht.

• **De burger misdraagt zich, je kan, wil of durft hem niet aan te spreken.**

Meldt dit incident bij de agressiecoördinator, zodat de burger alsnog in een ordegesprek kan worden aangesproken.

Hoofdstuk 3 Maatregelen, sancties en gevolgen

In dit hoofdstuk worden de maatregelen, sancties en gevolgen van agressief gedrag benoemd. Bij de aanpak van agressief gedrag of ordeverstoringen onderscheiden we verschillende instrumenten. Maatregelen zijn activiteiten die worden ondernomen om de regie over de situatie (terug) te krijgen. Daarmee dwingt men gedragsverandering af door de greep op de omstandigheden te vergroten. Voorbeelden van maatregelen zijn het ordegesprek en de ontzegging. Daarnaast kunnen sancties worden opgelegd. Sancties zijn bedoeld als straf voor wat door het agressief gedrag is veroorzaakt.

3.1 Maatregelen

De professional streeft er naar steeds de regie te voeren over de processen waarvoor hij verantwoordelijk is. Daarbij kan gebruikt worden gemaakt van onderstaande maatregelen.

3.1.1 Ordegesprek

In een ordegesprek wordt de burger aangesproken op zijn wangedrag. De burger dient in dit gesprek uit te spreken dat hij geen bedreiging vormt voor de veiligheid of het welzijn van de medewerkers bij toekomstige contacten. Ook mag hij het dienstverleningsproces niet op oneigenlijke manier onder druk zetten. Het ordegesprek gaat te allen tijde alleen over het gedrag van de burger en niet over de inhoud. Tijdens het gesprek wordt de burger geacht een garantieverklaring te tekenen, waarbij de burger verklaart geen bedreiging te vormen voor de veiligheid. De garantieverklaring is opgenomen in [bijlage 1](#). Het ordegesprek wordt gevoerd door of namens de directe teamleider van de medewerker en de agressiecoördinator.

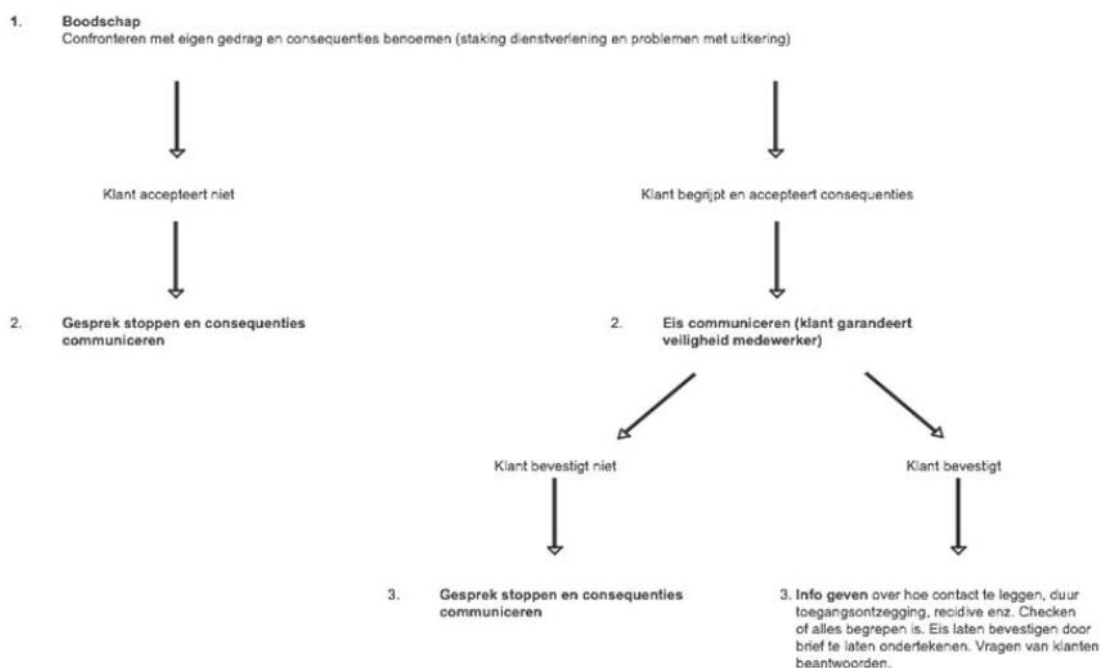
De inhoud van het gesprek wordt schriftelijk aan de bezoeker bevestigd. De ondertekende garantieverklaring wordt meegestuurd.

Randvoorwaarden:

- Het gesprek vindt binnen twee werkdagen na het incident plaats.
- Binnen twee dagen dient een bevestiging van het gemaakte gesprek en garantieverklaring naar de zich misdragende burger te zijn verzonden.
- De brief wordt uit naam van de agressiecoördinator gestuurd.
- Kopie wordt bij de agressiecoördinator bewaard.
- Het ordegesprek vindt plaats in een veilige spreekkamer.

Doel ordegesprek: tot akkoord komen

Verloop gesprek



3.1.2 Opschorten van de dienstverlening

De veiligheid en het welzijn van de medewerker staat voorop. Op het moment dat tijdens het contact met de burger daarover geen zekerheid bestaat, wordt de dienstverlening opgeschort. Medewerkers moeten namelijk werken met angst voor de burger en dat kan gevolgen hebben voor de integriteit van de dienstverlening. Dit is ontoelaatbaar. Is er sprake van angst door dreigementen of ander doelbewust gedrag van de burger, dan is het aan de burger om zijn gedrag te veranderen. Niet aan de medewerker. De dienstverlening wordt dan door de medewerker stilgelegd totdat duidelijk is dat de dienstverlening op verantwoorde wijze plaats kan vinden.

De Arbeidswet geeft elke medewerker de verplichting om bij ernstig en onmiddellijk gevaar voor eigen veiligheid, of die van anderen de nodige passende maatregelen te nemen, om de gevolgen van een dergelijk gevaar te voorkomen. In dat geval mag de medewerker het werk stilleggen en dus de dienst-

verlening opschorten totdat duidelijk is dat de dienstverlening op verantwoorde wijze plaats kan vinden. Het opschorten van de dienstverlening gaat gepaard met een toegangszegging en een contactverbod. De opschorting wordt geregistreerd in CRM, zodat medewerkers kennis kunnen hebben van het feit dat de dienstverlening rondom deze burger is opgeschort.

Opschorting vindt altijd plaats totdat het ordegesprek heeft plaatsgevonden. In het ordegesprek kan blijken of de dienstverlening onder verantwoorde omstandigheden hervat kan worden. In dat geval dient de burger in ieder geval een garantieverklaring te ondertekenen. Wanneer de burger de garantieverklaring niet tekent, vindt op een later moment opnieuw een ordegesprek plaats. Wanneer de burger onwelwillend blijft om mee te werken, kan een besluit tot staking van de dienstverlening worden voorbereid (zie 3.1.6).

3.1.3 Ontzegging toegang

De burger die een middel tot ernstige vorm van agressief gedrag heeft getoond kan een ontzegging krijgen. Er is een onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van ontzeggingen:

- *Ad hoc*: de agressiecoördinator en teamleider zijn gemandateerd en bevoegd om een burger de toegang tot het pand te ontzeggen. De bezoeker moet dan minimaal twee maal gevorderd worden het pand te verlaten;
- *Regulier*: de burger heeft een pandverbod, maar wanneer noodzakelijkerwijs toch dienstverlening nodig is, dient de burger telefonisch, schriftelijk of per e-mail aan te geven welke dienstverlening noodzakelijk is bij de agressiecoördinator. Vervolgens beoordeeld de agressiecoördinator wanneer de dienst onder optimale omstandigheden verleend wordt. De burger krijgt vervolgens een uitnodiging.
- *Absoluut toegangsverbod*: omdat de contacten niet meer mogelijk zijn kunnen de meeste diensten niet meer verleend worden. Deze ontzegging gaat dus meestal samen met de staking van de dienstverlening (wordt verderop omschreven).

Overige randvoorwaarden:

- De aankondiging van een toegangsverbod dient overhandigd te worden aan de burger. Deze dient één exemplaar te ondertekenen, als blijk van kennisname. Wanneer de burger weigert te tekenen, tekent de betrokken teamleider in bijzijn van de burger de ontzegging.
- De ontzegging wordt overhandigd aan de beveiliging/receptie/secretariaat.
- De agressiecoördinator zorgt voor registratie van de ontzegging in het GIR (zie ook 3.2.1).
- De burger ontvangt een terugkoppeling en de ondertekende ontzegging (al dan niet door burger zelf) per post binnen twee werkdagen.

Betreden van de ruimten waarvoor een toegangszegging geldt.

Als een burger ondanks een toegangsverbod het pand binnentreedt, dan bevindt hij zich daar illegaal. Er is sprake van lokaalvredebreuk als iemand die zich ergens illegaal bevindt, de ruimte niet op eerste vordering verlaat. De beveiliging/receptionist/medewerker zal dus direct vorderen dat de burger de ruimte verlaat. Geeft hij aan deze vordering geen gevolg, dan wordt de politie ingeschakeld op grond van een overtreding art. 138/139 Wetboek van Strafrecht (lokaalvredebreuk).

3.1.4 Sancties

Naast de benodigde zorg voor de betrokken medewerker(s) na een incident is het belangrijk een daadkrachtige reactie richting de burger te geven. Het negeren van of toegeven aan grensoverschrijdend gedrag leidt tot aantasting van het gezag, de integriteit van de dienstverlening en ondermijning van de professionaliteit van individuele medewerkers en van de gemeente Venlo. Bovendien lokt het gedogen van wangedrag herhaling uit. Reageren is daarom heel belangrijk. De wijze waarop is uiteraard afhankelijk van de aard en ernst van het incident.

Bij lichtere vormen gaat het om direct aanspreken op het gedrag, de registratie van het incident, het (eventueel) verwijderen van de dader uit het gebouw en het waarschuwen van de politie. Daarnaast kan de gemeente achteraf maatregelen opleggen door bijvoorbeeld het ontzeggen van de toegang of het slecht onder strikte voorwaarden toelaten tot onze locatie. Bij zwaardere vormen van grensoverschrijdend gedrag is het belangrijk daarnaast aangifte te doen en de schade op de dader te verhalen. Ook kan in hele ernstige gevallen de dienstverlening definitief worden gestaakt. In [bijlage 2](#) staat het sanctiebeleid opgenomen.

3.1.5 Afdelingsspecifieke maatregelen

Wanneer een burger zich ernstig misdraagt, is het soms mogelijk de burger een specifieke maatregel op te leggen. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk burgers die een bijstandsuitkering ontvangen tijdelijk te korten op grond van de Participatiewet en de bijbehorende verordeningen.

Voor andere burgers die zich misdragen en een specifieke dienst afnemen, bijvoorbeeld een vergunning of een subsidie, zal bekeken worden hoe dit gedrag zich verhoudt tot de voorwaarden op grond waarvan de betreffende vergunning is afgegeven of de subsidie is verleend.

Neemt de burger geen specifieke dienst af, dan zal die burger vaker worden opgeroepen voor een ordegesprek om tot garanties te komen met betrekking tot de veiligheid en welzijn van onze medewerkers.

3.1.6 Staking dienstverlening

Als een burger een bedreiging blijft vormen voor het welzijn of de veiligheid van de medewerkers dan wel voor de integriteit van de dienstverlening, kan staking van dienstverlening overwogen worden als ultimum remedium.

Het houden van ordegesprekken en het ondertekenen van een garantieverklaring voor fatsoenlijk gedrag heeft bij deze burger niet het gewenste effect gehad.

Deze burger zal bericht ontvangen dat de dienstverlening door de gemeente zal worden gestaakt. Een staking van de dienstverlening gaat altijd gepaard met een absoluut toegangsverbod (zie ook 3.1.3).

De bal ligt vervolgens bij de burger: het is nu aan hem om de organisatie ervan te overtuigen dat de dienstverlening op verantwoorde wijze plaats kan vinden.

De burger kan door middel van een brief, toegelicht in een persoonlijk gesprek, de gemeente Venlo overtuigen met garanties met betrekking tot de veiligheid. Dit kan ertoe leiden dat de dienstverlening weer wordt hervat.

3.2 Gevolg

Wanneer er een ordeverstoring of incident heeft plaatsgevonden heeft dit uiteraard gevolgen. De medewerker is verplicht te registreren, aangifte te doen, nazorg en opvang te krijgen.

3.2.1 Melden en registreren

Dit protocol vraagt om voortdurende bijstelling. Om daarop te kunnen responderen is het van belang inzicht te krijgen in de aard en de omvang van het grensoverschrijdend gedrag. Direct vastleggen van incidenten is van groot belang:

- Melden zet aan tot vertellen en ondersteunt daarmee het verwerkingsproces;
- Melden en praten over incidenten in een team versterkt de bewustwording van de norm;
- Het draagt er toe bij in de toekomst norm overschrijdend gedrag beter te voorkomen;
- Het geeft sturingsinformatie;
- Het terugdringen van verzuim door norm overschrijdend gedrag.

Elk incident met betrekking tot agressie en ordeverstoringen wordt, zo snel mogelijk nadat het zich voordoet, gemeld. De organisatie reageert binnen twee werkdagen naar de dader. De verplichting tot registratie ligt bij iedere medewerker, getuige (medewerker) of slachtoffer, en moet ook plaatsvinden in die gevallen dat de medewerker zelf 'niet geraakt werd' of zich niet gestoord heeft aan het gedrag van de burger.

De organisatienorm, zero tolerance is immers leidend niet de persoonlijke norm van de medewerker!

Is de medewerker niet in staat het incident te registreren, dan neemt de directe teamleider dit over. Een incident hoeft maar één keer gemeld te worden, ook al zijn er meerdere werknemers bij betrokken. In dat geval spreken de betrokkenen af wie de melding verricht en wat de inhoud ervan moet zijn.

Melding maken

Na een incident meldt je dit zo snel mogelijk, door een e-mail te sturen naar: agressiemelding@venlo.nl. Dit mail adres is gekoppeld aan het mailaccount van de agressiecoördinator.

In deze e-mail schrijf je de volgende gegevens:

- **Incidentgegevens**
 - Datum incident
 - Tijdstip incident
 - Naam veroorzaker
 - Clientnummer of BSN nummer
- **Korte omschrijving van het incident**
 - Probeer het incident zo letterlijk mogelijk te omschrijven (gebeurtenis, gedachte en gevoel), indien nazorg gewenst, graag omschrijven in welke vorm.

Nadat een melding is gemaakt neemt de agressiecoördinator zo snel mogelijk contact op met de melder voor een kort gesprek. Hierin worden de vervolgstappen bijv. aangifte of nazorg besproken.

Registratie melding in GIR

De agressiecoördinator voert alle incidenten op in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Met dit systeem kunnen eenvoudig managementoverzichten worden gegenereerd die inzicht geven in aard en omvang van agressie en geweld tegen medewerkers.

3.2.2 Aangifte

Uitgangspunt is dat aangifte gedaan wordt als er sprake is van een strafbaar feit. Er is niet sprake van een individuele afweging over het wel of niet doen van aangifte in bovenstaande situaties. Dit uitgangspunt geldt niet als er sprake is van een zogeheten 'klachtdelict'.

Een klachtdelict is een delict waarbij de verdachte pas vervolgd kan worden als het slachtoffer van het delict heeft aangegeven strafrechtelijke vervolging te wensen. Belediging is pas strafbaar als degene die beledigd moest worden, zich ook feitelijk beledigd voelt.

Van alle overige strafbare feiten wordt aangifte gedaan.

Dit kan de medewerker zelf doen, of, bij voorkeur, samen met de agressiecoördinator. In het geval dat de medewerker niet zelf aangifte kan of wil doen, wordt onderling afgestemd tussen teamleider en agressiecoördinator wie aangifte doet. Aangifte geschiedt zo spoedig mogelijk na het incident. In de ELA, de Eenduidige Landelijke Afspraken tussen justitie en politie, is vastgelegd:

- Dat van strafbare feiten jegens publieke dienstverleners altijd aangifte wordt opgenomen.
- Dat deze aangifte met voorrang wordt ingenomen en behandeld.
- Dat altijd tot strafvervolgning wordt overgegaan als er sprake is van strafbare feiten en
- Dat een verhoogde strafeis (2x) wordt gevorderd.

Denk er altijd aan om bij het maken van de afspraak voor een aangifte te vermelden dat je een beroep doet op de ELA.

Bij aangifte kiezen medewerkers domicilie op het gemeentehuis. Ze geven dan het adres van de gemeente op. Bij uitzondering kan aangifte ook onder nummer worden opgenomen, zodat de persoonsgegevens van de aangever niet in het proces verbaal terecht komen. Dat geeft geen garantie dat die gegevens in een later stadium niet alsnog in handen van de tegenpartij komen.

Als er serieuze aanleiding is om te vrezen dat een burger zich direct tegen een aangever keert, dan kan de werkgever de aangifte doen. De medewerker die slachtoffer werd van het wangedrag kan dan als getuige worden gehoord. Door gebruik van deze constructie te maken, wordt het aan de burger duidelijk dat bedreigen van de medewerker niet kan leiden tot intrekken van de aangifte.

3.2.3 Nazorg

Een medewerker die slachtoffer wordt van agressief gedrag, wordt na het incident in ieder geval opgevangen en begeleid (eerste opvang). De direct leidinggevende is hiervoor verantwoordelijk, wat betekent dat deze de opvang zelf verzorgt, of er op toeziet dat een ander die taak op zich neemt.

Naast aandacht voor het slachtoffer is er ook aandacht voor de overige betrokken collega's en bezoekers. Al naar gelang de ernst van het incident kan het nodig zijn deze medewerkers en bezoekers ook opvang te verlenen. Bij opvang direct na het incident gaat het er in ieder geval om de veiligheidsbeleving te herstellen en steun te bieden aan de betrokkenen.

Na de eerste opvang wordt beoordeeld of nazorg nodig is. Het bewaken van het nazorgtraject, door met de teamleider de stand van zaken te bespreken, is de verantwoordelijkheid van de agressiecoördinator. Als er door de medewerker aangifte is gedaan, ontvangt de medewerker mogelijk al begeleiding van Slachtofferhulp Nederland. Slachtofferhulp Nederland kan naast emotionele steun een belangrijke rol spelen bij rechtsvervolgning. Slachtofferhulp Nederland mag namens het slachtoffer gebruik maken van het spreekrecht tijdens een strafzitting, of als getuigen dienen.

Indien de medewerker die slachtoffer is geworden van normoverschrijdend gedrag niet bij de gemeente Venlo in dienst is, wordt de opvang en nazorg afgestemd met de werkgever/school waaraan de medewerker verbonden is. De gemeente ziet er op toe dat opvang minimaal wordt ingevuld conform de eisen die de gemeente daar aan stelt.

Hoofdstuk 4 Taken en verantwoordelijkheden

Normoverschrijdend gedrag doet zich in verschillende vormen en op verschillende plaatsen voor. De manier waarop gehandeld moet worden, door wie, wanneer verschilt van geval tot geval. De belangrijkste actoren in het beleid tegen grensoverschrijdend gedrag dienen we goed vast te leggen.

Eindverantwoordelijk is het College. Deze eindverantwoordelijkheid kan alleen genomen worden als het bestuur en het management steeds kennis hebben van relevante feiten. Medewerkers zijn om die reden verplicht om alle informatie betreffende de veiligheid, normoverschrijdend gedrag en ordeverstoringen te melden.

Bij het vastleggen van de verantwoordelijkheden zijn de medewerker, de leidinggevende en de agressiecoördinator de belangrijke actoren.

4.1 Verantwoordelijkheden medewerker

Medewerkers :

- Volgen de afspraken uit het protocol.
- Melden incidenten bij de agressiecoördinator.
- Handhaven de orde op de werkvloer, door middel van bemoeirecht en bemoeiplicht.
- Informeren de agressiecoördinator onmiddellijk over (de namen van) agressieve klanten of het vermoeden hiervan.
(Normoverschrijdend gedrag is te voorzien. De verwachting kan optreden door bijvoorbeeld: een telefoongesprek waarin de bezoeker zich (zeer) agressief uit en aankondigt dat hij verhaal komt halen, de bekendheid met de bezoeker, de inhoud van de boodschap die aan de bezoeker moet worden meegedeeld en waarvan op voorhand geschat kan worden dat deze een escalatie teweeg kan brengen).
- Gaan zorgvuldig en voorzichtig te werk, ter vermijding van gevaren voor de veiligheid en gezondheid van henzelf of van anderen.
- Kennen de getroffen maatregelen door de aangeboden voorlichting en training te volgen.

- Signaleren tekortkomingen/fouten en maken duidelijk als aanpassingen gewenst zijn.

Verder mag worden verwacht dat medewerkers alle mogelijkheden benutten om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren.

4.2 Verantwoordelijkheden (direct) teamleiders en afdelingshoofd

De teamleiders en het afdelingshoofd zijn verantwoordelijk voor de veiligheid en het welzijn van de medewerkers. In geval van een incident zorgen zij voor een correcte afhandeling volgens de afspraken in dit protocol. Verder zijn ze verantwoordelijk voor de volgende taken:

- Toeziën dat alle medewerkers van voorlichting en trainingen worden voorzien over risicovolle situaties met agressie en de gevolgen daarvan.
- Toeziën dat de afspraken uit dit protocol worden nageleefd.
- Het nemen van maatregelen om risico's weg te nemen of te voorkomen (ontwikkeling, implementatie en borging van veiligheidsbeleid).
- Het treffen van maatregelen om de gevolgen van agressie- en geweldsincidenten in te perken.
- Begeleiding en opvang van werknemers die geconfronteerd zijn met agressie en geweld.
- Het voeren van ordegesprekken, samen met de agressiecoördinator.

Als de directe teamleider van een medewerker niet aanwezig is, draagt één van de andere aanwezige teamleiders of afdelingshoofd de verantwoordelijkheden die genoemd staan in dit protocol.

4.3 Verantwoordelijkheden agressiecoördinator

De agressiecoördinator is als regisseur/uitvoerder verantwoordelijk voor de volgende taken:

- Registreert alle meldingen van grensoverschrijdend gedrag en registreert dit in het GIR. Indien nodig wordt ook de oproep ordegesprek, waarschuwingsbrief en pandverbod opgenomen.
- Begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte.
- Doet aangifte bij strafbare feiten jegens de gemeente of haar medewerkers.
- Bepaalt aan de hand van het agressieprotocol de sanctie en/of maatregel naar aanleiding van een melding grensoverschrijdend gedrag.
- Coördineert het ordegesprek, bepaalt datum en tijd in overleg met de teamleider en verzorgt de oproep.
- Ziet toe op het verhaal van materiele en immateriële schade;
- Treedt op als contactpersoon voor de partners zoals: beveiliging, politie, Arbo-coördinator en UWV en voert regelmatig overleg met alle partijen;
- Adviseert bij de uitvoering over de volgende taken:
 - Preventie van normoverschrijdend gedrag.
 - Het vergroten van de veiligheid van medewerkers.
 - Inrichting van locaties;
 - De inrichting van de werkprocessen in relatie tot de veiligheid van de medewerkers.
- Actualiseert het protocol aan de hand van nieuwe ontwikkelingen.
- Evalueert en adviseert met betrekking tot het protocol en het beleid.
- Zorgt voor voorlichting van nieuwe medewerkers met klantcontacten over het beleid rond normoverschrijdend gedrag en het protocol.
- Ontwikkelt en verzorgt instructies voor nieuwe medewerkers.
- Zorgt voor trainingen voor alle medewerkers met klantcontacten van de gemeente Venlo. Iedere medewerker dient iedere 2 jaar zo'n training te volgen. Nieuwe medewerkers met klantcontacten worden tussentijds getraind.

Hoofdstuk 5 Bijlagen

5.1 Garantverklaring

Verklaring

Op @ datum@ heb ik gesproken met mw. Van Es naar aanleiding van een incident dat op -----plaatsvond. De medewerkers hebben mijn gedrag als zeer bedreigend ervaren.

De gemeente Venlo vindt dat medewerkers mij op dit moment niet veilig van dienst kunnen zijn. Ook vreest de gemeente dat de dreiging die medewerkers van mijn optreden ervaren, van invloed zal zijn op de uitkomst van dienstverleningsprocessen. Daarom heeft de gemeente alle dienstverlening aan mij opgeschort. Voor de duur van de opschorting geldt ook een verbod om de gemeentelijke gebouwen te betreden, anders dan na een oproep van de gemeente.

Ik heb er belang bij dat de dienstverlening wordt gecontinueerd. Om dat mogelijk te maken garandeer ik – door deze brief te ondertekenen – dat ik bij contacten met medewerkers van de gemeente Venlo geen gevaar zal vormen voor hun veiligheid of welzijn, en geen druk zal uitoefenen op de uitkomst van aanvragen, verzoeken of andere vormen van dienstverlening door de inzet van agressie, intimidatie of andere vormen van wangedrag.

Direct na een geloofwaardige ondertekening van deze verklaring zal de gemeente de dienstverlening aan mij hervatten.

Ik besef dat, mocht ik de garantie niet nakomen, de gemeente Venlo medewerkers blijvend kan verbieden om contact met mij te hebben. Ik besef en aanvaardt dat dit gevolgen kan hebben voor de mogelijke uitoefening van mijn (burger)rechten in de gemeente Venlo.

Naam: @~NAAMSZCLIENT@

Geb. datum cliënt: @DDGEBOORTESZCLIENT@

BSN: @SOFINUMMERSZCLIENT@

Datum:

Handtekening:

Voor gezien: Anke van Es

Namens Burgemeester en Wethouders van Venlo

5.2 Sanctiebeleid

Soort geweld	Ongewenst gedrag	Sanctie	Herhaling
(Non) verbale agressie (categorie I)	•Belediging •Schelden •Vernedering •Aantasten goede naam of eer, zwart maken, smaad •Treiteren •Discriminatie	•Altijd ordegesprek •Altijd garantieverklaring laten tekenen	•Altijd ordegesprek •Na drie keer breuk garantieverklaring definitieve staking dienstverlening
Persoonlijke bedreiging (categorie II)	•Houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie •Bemoeilijken/onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/werkzaamheden •Lokaalvredebreuk •Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie •Poging tot schoppen, slaan, verwonden •Op de persoon of directe naasten gerichte bedreiging dat de dreiging zal worden uitgevoerd	•Aangifte doen •Altijd ordegesprek (kan bij politie) •Altijd garantieverklaring laten tekenen	•Aangifte doen •Altijd ordegesprek (kan bij politie) •Na twee keer breuk garantieverklaring definitieve staking dienstverlening
Fysieke agressie (categorie III) •Zaakgericht •Mensgericht	•Mishandeling, verwonden schoppen •Aanranding •Beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen •Wapengebruik •Vernieling	•Zaakgericht: altijd ordegesprek •Aangifte doen •Altijd garantieverklaring laten tekenen •Mensgericht: altijd ordegesprek •Aangifte doen •Altijd garantieverklaring laten tekenen	•Zaakgericht: altijd ordegesprek •Aangifte doen •Mensgericht: ontzegging 24 maanden, altijd ordegesprek •Aangifte doen •Na twee keer breuk garantieverklaring definitieve staking dienstverlening