

## Protocol Agressievrij werken gemeente Uden



### Inleiding

Ruim 25% van de medewerkers werkzaam in de Publieke Taak hebben te maken met agressie en geweld op het werk. Voorbeelden hiervan zijn:

- Verbaal geweld (uitschelden, beledigen);
- Pesten;
- Stalking;
- Bedreiging;
- Intimidatie;
- Fysiek geweld;
- Vernielen van voorwerpen.

Ook wordt via social media (twitter, facebook) veelal uitingen en bedreigingen gedaan aan de betreffende medewerker en/of familieleden, huisgenoten, partners.

De gevolgen voor de betreffende medewerkers en zijn/haar collega's zijn vaak groot. Er kan ziekteverzuim optreden, getraumatiseerd raken, het hebben van angst en vermijdingsgedrag.

### Wettelijk kader

Op grond van artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet is de gemeente verplicht om haar medewerkers een veilige en gezonde werkplek te bieden. Het risico dat medewerkers psychisch of lichamelijk beschadigd raken door een agressie-incident is aanwezig. Als werkgever, de gemeente Uden, doen wij er alles aan om ervoor te zorgen dat onze medewerkers zoveel mogelijk agressievrij kunnen werken. Mochten onze medewerkers onverhoopt toch te maken krijgen met agressie en geweld, dan zal de gemeente Uden er alles aan doen om de schade zoveel mogelijk te beperken.

### Agressievrij werken: Hoe te regelen?

De volgende stappen zetten wij als werkgever en medewerkers om het agressievrij werken mogelijk te maken. Deze stappen zijn:

1. Norm stellen voor agressievrij werken
2. Verantwoordelijkheden vastleggen
3. Medewerkers per team trainen/leidinggevenden trainen
4. Agressie Interventieteam trainen
5. Melden en registreren van elk incident
6. Maatregelen per incident
7. Opvang en Nazorg verlenen
8. Evalueren en bijstellen van de stappen

Het realiseren van agressievrij werken is een zorg voor allen, de werkgever, de medewerkers, het agressie interventieteam, de Arbowerkgroep en de ondernemingsraad.

### 1. Agressievrij werken: Norm stellen

Onze medewerkers stellen zich gastvrij, respectvol en professioneel op in hun omgang met onze klanten. De gemeente Uden tolereert daarom ook geen enkele vorm van respectloos of agressief gedrag van haar klanten richting onze medewerkers!

**Gemeente Uden zegt NEE tegen elke vorm van respectloze, agressieve uiting of  
gewelddadige handeling dan ook tegen haar medewerkers.  
Emotie tonen mag, respectloos zijn en agressie niet.**

Elke vorm van respectloos gedrag, uiting van agressie en/of geweld tegen onze medewerkers wordt gemeld door onze medewerkers, maken we bespreekbaar en gaan we over tot handelen. Dit handelen kan zijn in de vorm van waarschuwing aan de klant, een ordegesprek met de klant, verbod tot gemeentelijke gebouwen, opleggen van sancties en het doen van aangifte.



Het antwoord = Oneens

### 2. Agressievrij werken: Verantwoordelijkheden vastleggen

Hieronder staan de verantwoordelijkheden per functie genoemd. Dit neemt niet weg, dat iedere medewerkers werkzaam bij de gemeente Uden ook verantwoordelijk is voor de volgende algemene zaken:

- Het naleven en doen naleven van de gedragsregels
- Het bespreekbaar maken en melden van agressie bij de leidinggevende
- Het bij de leidinggevende melden van zijn of haar ervaringen rondom agressie en dit protocol
- Het bijdragen aan het creëren van een klimaat van agressievrij werken door het volgen van praktijkgerichte trainingen
- Het actief inbrengen van verbeter suggesties om te komen tot agressievrij werken

#### Managementteamleden

Op grond van de Arbeidsomstandighedenwet dient de werkgever een veilige en gezonde werkomgeving aan haar medewerkers te bieden. De managementteamleden onder leiding van de gemeentesecretaris hebben de opdracht namens de werkgever dit te realiseren. Dit betekent om zodanige omstandigheden creëren, dat hun medewerkers agressievrij kunnen werken. Zij zijn verantwoordelijk voor het (laten) opstellen van het beleid ten aanzien van agressievrij werken, het zorg dragen voor trainingen op dit gebied van de medewerkers en het zodanig inrichten van roosters, werkprocessen, regelen van hulp en beschermingsmiddelen.

Tevens houdt dit in, dat wanneer er zich onverhoopt agressie voordoet tussen de medewerkers en zijn of haar klant of klanten ze bevoegd zijn tot het nemen van maatregelen, zoals het geven van mondelinge

of schriftelijke waarschuwing, het voeren van ordegesprekken met de klant of klanten, het opleggen van sancties, het begeleiden van de medewerkers bij het doen van aangifte op het adres van de werkgever en het verlenen van nazorg.



#### Teamleiders

De teamleiders zijn medeverantwoordelijk voor het bieden van een veilige en gezonde werkomgeving aan hun medewerkers. Zij dienen dus mede zorg te dragen voor trainingen op dit gebied van de medewerkers en het zodanig inrichten van roosters, werkprocessen, regelen van hulp en beschermingsmiddelen.

Tevens houdt dit in, dat wanneer er zich onverhoopt agressie voordoet tussen de medewerkers en zijn of haar klant of klanten, ze eveneens bevoegd zijn tot het nemen van maatregelen, zoals het geven van mondelinge of schriftelijke waarschuwing, het voeren van ordegesprekken met de klant of klanten, het opleggen van sancties, het begeleiden van de medewerkers bij het doen van aangifte op het adres van de werkgever en het verlenen van nazorg.

#### Agressiecoördinator

De agressiecoördinator draagt zorg voor het opstellen van het protocol agressievrij werken, het afstemmen van dit protocol met de Arbowerkgroep en de Ondernemingsraad. Tevens regelt deze medewerker in samenwerking met de Arbowerkgroep diverse trainingen in het omgaan met agressie van de diverse teams en het agressie interventieteam.

Daarnaast het mede zorg dragen voor het altijd melden van incidenten en het laten registreren van elk incident in het daarvoor bestemde registratiesysteem. Jaarlijks stelt deze medewerker een rapportage op van het aantal meldingen, de genomen maatregelen en eventuele vervolgstappen.

#### Agressie Interventieteam

Het agressie interventieteam is een team van medewerkers die worden ingeschakeld indien er sprake is van dreigende agressie tegen medewerkers van de werkgever.

#### Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad ziet erop toe, dat er een protocol agressievrij werken aanwezig is en deze bekend is bij de medewerkers in de organisatie.

Tevens ziet de Ondernemingsraad erop toe, dat de medewerkers regelmatig worden getraind in het leren omgaan met agressie.

De Ondernemingsraad zal verder de werkomstandigheden omtrent agressievrij werken monitoren, bespreken met de WOR-bestuurder en jaarlijks evalueren.

#### Medewerkers

Iedere medewerker draagt zorg voor zijn of haar eigen veiligheid op het werk dan wel bij de uitoefening van zijn of haar werk. Wanneer een medewerker bij het voordoen van een agressie-incident (hoe gering ook) behoefte heeft aan hulp, schakelt deze medewerker direct hulp in door collega's te waarschuwen, aanwezige alarmknoppen in te drukken of andere acties waardoor de rust weer kan terugkeren.

De collega's van de betreffende medewerker creëren zoveel mogelijk rust rondom een agressie-incident en schakelen direct hulp in (agressie interventieteam, leidinggevende, politie, etc.).



### **3. Agressievrij werken: Medewerkers per team trainen/leidinggevenden trainen**

Een belangrijk hulpmiddel om agressievrij te kunnen werken, is het leren van weerbaarheid en het leren omgaan met incidenten op het gebied van agressie. De volgende teams van medewerkers hebben veelal te maken met vormen van agressie, te weten:

- Medewerkers Klant Contact Centrum
- Buitengewoon Opsporingsambtenaren en Toezichhouders\*
- Overige medewerkers cluster Veiligheid\*\*
- Medewerkers Buitendienst
- Medewerkers Maatschappelijke Dienstverlening die in direct contact staan met klanten

Al deze medewerkers dienen getraind te worden in het leren voorkomen van incidenten van agressie, hoe te reageren op klachten, hoe te de-escaleren, het leren melden van incidenten en bieden van hulp of het inschakelen van hulp en het elkaar opvangen na incidenten.

Er vindt een training per team plaats (immers de incidenten van agressie vinden vaak plaats in aanwezigheid van teamgenoten) op basis van een 2-jaarlijkse cyclus\*. In het eerste jaar een volledige training en in het tweede jaar een herhalingstraining. Centraal staat daarbij het bespreekbaar maken, het melden en het handelen. De resultaten van de training dient in ieder geval te zijn:

- Het verhogen van de eigen persoonlijke weerbaarheid
- Het in goede banen kunnen leiden van lastig en agressief gedrag in de interactie met de ander
- Het kennen en leren omgaan met de eigen primaire reacties op agressie en de eigen emoties
- (H)erkennen van vormen van agressie als ook wat te doen bij welke vorm
- Wanneer direct hulp in te schakelen, hoe alarm te slaan en bij wie
- (H)erkennen van behoefte aan nazorg of hulp na incident

\* De buitengewoon opsporingsambtenaren en toezichhouders volgen jaarlijks een volledige training. Dit in verband met het specifieke karakter van hun werkzaamheden.

\*\* Aan een aantal medewerkers van het cluster Veiligheid dient een specifieke training te worden gegeven i.v.m. ander soort agressie.

#### Trainen van leidinggevenden

De training van de leidinggevenden is vooral gefocust op het verlenen van nazorg aan hun medewerkers, het treffen van preventieve maatregelen ter voorkoming van agressie, het bespreekbaar maken, het melden en het handelen van en bij incidenten van agressie.

Deze training van de leidinggevenden vindt in eenzelfde cyclus plaats als die van de medewerkers.

#### **4. Agressievrij werken: Agressie Interventieteam trainen**

De taken van het agressie interventieteam zijn:

- Het bijstaan van medewerkers bij in het geval van (dreigende) agressie
- Het zorgen dat medewerkers en bezoekers in veiligheid worden gebracht
- Het zo nodig inschakelen van de politie in of mogelijk andere hulpverleningsdiensten
- Initieert preventieve en correctieve maatregelen eventueel in samenspraak met de leidinggevende

Dit team dient jaarlijks te worden getraind specifiek op deze taken.

Naast de hierboven genoemde resultaten bij de training van medewerkers, dient dit team ook te worden getraind op:

- Wie doet wat tijdens het incident van agressie?
- Hoe te werken in duo's met achtervang?
- Wanneer op te schalen?
- Het leren van elkaars ervaringen.
- Het leren in veiligheid brengen van betrokkenen.
- Het werken met portofoons.



#### **5. Agressievrij werken: Het melden en registreren van incidenten**

Het motto is: **altijd bespreekbaar maken – altijd melden – altijd handelen.**

Om agressievrij te kunnen werken, moeten we als werkgever en als medewerker inzicht hebben in hoe vaak incidenten voorkomen en welke soort agressie-incidenten plaatsvinden. Daarom moeten we elk incident in de interactie met onze klant/klanten ook bespreekbaar maken met elkaar. En dus ook altijd

melden! Alleen dan kunnen we maatregelen met elkaar treffen, om beter op deze incidenten van agressie te reageren en maatregelen te treffen ter voorkoming hiervan.

Dus ook bij kleine incidenten: **altijd bespreken – altijd melden – altijd handelen.**

Met behulp van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) kan jouw leidinggevende het incident van agressie registreren. Door elk incident vast te leggen in het GIR krijgen we als werkgever, als Ondernemingsraad en als medewerker overzicht in het aantal incidenten en welke soort incidenten plaatsvinden. Hiermee kunnen we (preventieve) maatregelen treffen om het agressievrij werken beter te realiseren.

Wanneer wordt er aangifte gedaan?

Aangifte van incidenten van agressie vindt in ieder geval altijd plaats bij:

- Fysiek geweld
- Schade aan de medewerker
- Schade aan eigendommen
- Belediging, bedreiging en intimidatie van de medewerker, diens collega's of naasten van de medewerker, door mondelinge of schriftelijke uitingen als ook via social media.

Het doen van aangifte gebeurt altijd met vermelding van de adresgegevens van de gemeente Uden (dus niet met privé adresgegevens van de betreffende medewerker). Ook kan de aangifte door de werkgever gedaan worden. Bij het doen van de aangifte dient altijd gemeld te worden, dat de medewerker werkzaam is voor de Publieke Taak, de gemeente. Agressie en geweld voor medewerkers werkzaam voor de Publieke Taak heeft prioriteit bij behandeling door de politie en door het openbaar ministerie.



## 6. Agressievrij werken: Maatregelen op incidenten van agressie

Agressievrij werken voor onze medewerkers is de norm. Komt er binnen of buiten de gemeentelijke gebouwen agressie voor tegen onze medewerkers als gevolg van de uitoefening van hun werk, dan treden wij daar als gemeente Uden tegen op.

Afhankelijk van de aard en de ernst van het incident van agressie, kunnen de volgende maatregelen door de gemeente Uden worden genomen:

- Het geven van een formele waarschuwing aan de klant of klanten
- Het voeren van een ordegesprek met de klant of klanten
- Het ontzeggen van toegang tot de gebouwen van de gemeente Uden
- Het opschorten van de dienstverlening aan de klant of klanten
- Het verhalen van geleden schade op de klant of klanten

Van groot belang is, dat alle genomen maatregelen goed worden geregistreerd en binnen de kring van medewerkers die te maken (kunnen) hebben met deze klant of klanten, inclusief het agressie interventieteam direct op de hoogte worden gebracht door de betreffende leidinggevende van de opgelegde maatregel.

In bijgevoegd overzicht 'Maatregel per incident van agressie' staat aangegeven bij welke vorm van agressie, welke maatregel wordt getroffen.

## 7. Agressievrij werken: Opvang en Nazorg verlenen

Na het plaatsvinden van een incident van agressie, dient allereerst een eerste opvang plaats te vinden. Indien er sprake is van fysiek letsel, vindt de eerste opvang plaats door medische hulp. Deze eerste opvang (tenzij er medische hulp moet worden verleend) vindt plaats door de leidinggevende of diens vervanger.

Dus spreek af wie de eerste opvang doet bij afwezigheid van de leidinggevende van het team.

*Het is belangrijk altijd eerste opvang te verlenen, ook al geeft (geven) de medewerker (de medewerkers) aan geen behoefte hieraan te hebben. Sta ook stil bij de effecten voor collega's. Ook zij hebben behoefte aan een eerste opvang. 'Agressie doet vaak meer met je dan je denkt'.*

Opvang en nazorg hebben tot doel de betrokkenen medewerker(s) in staat te stellen zo snel mogelijk weer de draad van het gewoon werken en leven op te pakken, de gevolgen van de agressie bij de medewerker(s) te beperken (o.a. ziekteverzuim, werk anders uitvoeren dan gebruikelijk, angstige gevoelens, contacten vermijden, stressklachten, slapeloosheid, latere reacties op agressievoorval) en de normale gang van zaken in de organisatie te herstellen. Medewerkers die een (ernstig) incident hebben meegemaakt kunnen reacties vertonen, ook soms lange tijd na het incident.

De opvang en nazorg is erop gericht een invulling te geven aan goed werkgeverschap door:

- De voorwaarden voor dit herstel zo maximaal mogelijk te maken
- Tijdig te signaleren als het spontane herstel uitblijft, zodat tijdige verwijzing bij een onvoldoende goede verwerking van het incident kan plaatsvinden.

Speciaal dient gelet te worden op zogenaamde onderkoelde reacties van de medewerker (*'...niets aan de hand, ik red me wel, ik slaap er niet minder om...'*).

Let op: heftige reacties treden niet alleen op bij de mensen die direct getroffen zijn, maar kunnen ook optreden bij medewerkers die getuige zijn geweest van een (ernstig) incident, eerder iets vergelijkbaars hebben meegemaakt, of in vergelijkbare situaties terecht (kunnen) komen.

#### Opvang en nazorg

Bij opvang en nazorg zijn voor de leidinggevende de volgende zaken van belang:

- Vorm een goed beeld van wat er is gebeurd
- Zorg ervoor dat je weet wie er direct en indirect getroffen zijn
- Zorg voor herstel van veiligheid (breng direct en indirect getroffen en op een rustige en veilige locatie, stel gerust, zorg voor koffie/thee/water, laat ze niet alleen, geef ze de kans hun verhaal te vertellen)
- Zorg voor herstel van controle op de situatie, dus als er chaos en verwarring heersen, zorg voor helderheid en organisatie, breng rust
- Getroffenen van (ernstige) incidenten zijn vaak niet direct in staat zelf een aantal zaken te doen. Doe dit met ze, of als dit niet mogelijk is voor ze. Te denken valt aan zaken als:
  - Informeren van het thuisfront
  - Naar huis/ziekenhuis/politie begeleiden
  - Doen van aangifte (NB: met adres van werkgever en niet het thuisadres)
  - Informeren van verzekeringen e.d.
  - Zorg dat een medewerker naar huis wordt gebracht en voor een zo spoedig mogelijke hereniging met thuis/relaties.

Maak nazorg bespreekbaar met de medewerker en het team. Schakel in ieder geval de bedrijfsarts in en slachtofferhulp. In overleg met de agressiecoördinator en/of de verzuimcoach/HR-adviseur kunnen aanvullende acties worden ondernomen op het gebied van korte en langdurige nazorg.

De periode waarin nazorg dient plaats te vinden, is niet aan te geven. Soms is nazorg gedurende enkele dagen of weken voldoende, soms duurt het veel langer. Dit hangt vaak samen met de aard en de ernst van het incident, wat de medewerker al heeft meegemaakt op het gebied van agressie op het werk of privé, over welke coping mechanisme de medewerker beschikt, hoe het thuisfront reageert, hoe de medewerker zelf durft toe te geven dat het incident meer impact heeft gehad dan gedacht, etc.

Ook kan het voorkomen, dat een medewerker na uitdiensttreding last krijgt van een voorgevallen incident van agressie dat heeft plaatsgevonden tijdens het werk voor de gemeente Uden. Indien dit zich voordoet, dan kan ook deze ex-medewerker een beroep doen op nazorg. Deze ex-medewerker kan hierover contact opnemen met P&O van de gemeente Uden.

#### **8. Agressievrij werken: Evalueren en bijstellen**

Het realiseren van Agressievrij werken voor de medewerkers van de gemeente Uden, is een zaak van ons allemaal.

Om het realiseren van agressievrij werken verder mogelijk te maken, is het van groot belang dat het altijd bespreekbaar wordt gemaakt. Pas dan kunnen we gezamenlijk evalueren en waar nodig de (preventieve) maatregelen die noodzakelijk zijn nemen.

#### Evalueren na een incident

- Het team waar het agressie-incident heeft plaatsgevonden bespreekt het incident (ervaringen en emoties delen), hoe is gehandeld, wat ging goed en wat kan anders (leren voor de toekomst).
- Het agressie interventieteam komt na elk incident bijeen en bespreekt, onder leiding van de coördinator van dit team, het incident (ervaringen en emoties delen), hoe is gehandeld, wat ging goed en wat kan anders (leren voor de toekomst).

Evaluëren per maand of per kwartaal

De leidinggevende van de teams waarin agressie-incidenten hebben plaatsgevonden bespreken en evalueren met elkaar deze incidenten. Hierbij staat centraal welke maatregelen er met elkaar kunnen worden genomen om soorten van incidenten te voorkomen of in te perken.



Evaluëren per kalenderjaar

Per kalenderjaar wordt met behulp van de jaarlijkse rapportage van agressie-incidenten door de WOR-bestuurder (gemeentesecretaris) en de Ondernemingsraad, na input van de agressiecoördinator en de Arbowerkgroep, het beleid, het protocol, de genomen (preventieve) maatregelen en de door te voeren verbeteringen besproken.

## BIJLAGE – 1 Wat te doen bij agressie.....

### De-escalatiekaart Gemeente Uden medewerkers gemeentehuis

#### Voorkom agressie door:

Treed de burger vriendelijk tegemoet.

Sluit aan bij het type burger, bijvoorbeeld door taalgebruik.

Geef de burger de juiste, volledige en begrijpelijke informatie.

Kom afspraken met burger na. Hou jezelf aan de huisregels.

#### Wat te doen bij emotie:

Laat de burger zijn verhaal doen.

Toon begrip voor de situatie.  
Luister actief naar de burger.

Ga niet in discussie.  
Houdt de regie.

Waarschuw het agressie interventie team en draag de situatie over. Treed terug.

#### Wat te doen bij agressie:

Laat de burger zijn of haar verhaal doen.  
Toon begrip voor de situatie.

Verzoek de burger of hij wil ophouden. Praat in de ik-vorm.  
Waarschuw agressie interventieteam.

Opdragen te stoppen met het gedrag en consequenties aangeven. Druk alarmknop in.

Uitvoeren van de genoemde consequenties. Beëindig het gesprek. Verlaat zonodig de ruimte.

Bij agressie in privé situatie: breng jezelf in veiligheid. Meld incident bij politie, leiding en P&O.

#### Wat te doen na agressie:

Meld de gebeurtenis bij je teamleider/coördinator.  
Vertel concreet wat er is gebeurd.

Registreer samen met je teamleider/coördinator het incident op agressie registratie-formulier.

Regelen nazorg als dat nodig is. Geef het agressie registratie-formulier af bij de agressie coördinator.

Evalueer of de agressie voorkomen had kunnen worden. Tref in overleg met afdelingshoofd maatregelen. Eén actie kan zijn: melding bij politie en inschakeling wijkagent voor correctie-gesprek met agressor.

#### Wat te doen bij agressie.....

### De-escalatiekaart Gemeente Uden voor medewerkers buitendienst

#### Voorkom agressie door:

Treed de burger vriendelijk tegemoet.

Sluit aan bij het type burger, bijvoorbeeld door taalgebruik.

Geef de burger de juiste, volledige en begrijpelijke informatie.

Kom afspraken met burger na. Hou jezelf aan de regels.



**Wat te doen bij emotie:**

Laat de burger  
zijn verhaal  
doen.

Toon begrip  
voor de situatie.

Luister actief  
naar de burger.

Ga niet in  
discussie.

Houdt de regie.

Waarschuw  
jouw  
leidinggevende  
of collega's en  
draag de situatie  
over.

**Wat te doen bij agressie:**

Laat de burger  
zijn of haar  
verhaal doen.  
Toon begrip  
voor de situatie.

Verzoek de  
burger of hij wil  
ophouden. Praat  
in de ik-vorm.  
Waarschuw de  
leidinggevende  
of collega's.

Opdragen te  
stoppen met het  
gedrag en  
consequenties  
aangeven.  
Verlaat de  
situatie!

Uitvoeren van  
de genoemde  
consequenties.  
Beëindig het  
gesprek. Verlaat  
de situatie.

Bij agressie in  
privé situatie:  
breng jezelf in  
veiligheid. Meld  
incident bij  
politie, leiding  
en P&O.

**Wat te doen na agressie:**

Meld het  
incident bij  
jouw leiding-  
gevende.

Vertel  
concreet wat  
er is gebeurd.

Registreer  
samen met  
jouw leiding-  
gevende het  
incident op  
agressie  
registratie-  
formulier.

Regelen  
nazorg als dat  
nodig is. Geef  
het agressie  
registratie-  
formulier af  
bij de agressie  
coördinator.

Evalueer of de agressie  
voorkomen had kunnen  
worden. Tref in overleg met  
afdelingshoofd maatregelen.  
Eén actie kan zijn: melding  
bij politie en inschakeling  
wijkagent voor correctie-  
gesprek met agressor.

## BIJLAGE – 2 MAATREGEL PER INCIDENT VAN AGRESSIE

Gemeente Uden maakt hieronder duidelijk waar de grenzen liggen. Wij benoemen de volgende categorieën van agressie en geweld:

Hoofdgroep		Reactie medewerker	Reactie leidinggevende	Maatregel	Toegangsverbod	
<b>I</b>	<b>(non-) verbale agressie</b>	<p><i>Schelden; beledigen; middelvinger geven; dreigende opmerkingen maken (niet op de persoon gericht); kwetsen; aanhoudend grieven; krenken; aanhoudend kleineren; zwart maken; aantasten in goede naam of eer; aanhoudend plagen, pesten of sarren; discrimineren naar herkomst, seksuele geaardheid, religie of fysieke kenmerken; ongewenste seksuele aandacht. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, brief, fax of e-mail vallen hieronder.</i></p>	<p>1) Klant trachten te corrigeren op gedrag.                  2) Inlichten/ inschakelen leidinggevende/agressie interventieteam.                  3) Gesprek beëindigen.</p>	<p>1) Proberen de situatie te normaliseren.                  2) Eerste opvang en ondersteuning.                  3) Zorgdragen voor acties richting klant.                  4) Evt. nazorg regelen.</p>	<p>a) Waarschuwingbrief                  b) Agressie melding doen via procedure.                  c) Inlichten eigen team / KCC.                  d) Bij recidive: ontzegging toegang gebouw I / ordegesprek.                  e) Aangifte overwegen.</p>	<p><i>Dit is de lichtste vorm van het toegangsverbod. De bezoeker dient vooraf zijn komst te melden en te vragen of het geschikt. Of deze vraag positief beantwoord wordt, hangt bijvoorbeeld af van de vraag of de contactpersoon of welke andere functionaris waarvan wij vinden dat diens aanwezigheid gewenst is, op genoemd tijdstip aanwezig is.</i></p>
<b>II</b>	<b>Persoonsgerichte bedreiging</b>	<p><i>Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; het openlijk dragen van een wapen (pistool, mes, gevaarlijke hond, e.d.); dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken; opzettelijk bemoeilijken en/of onmogelijk maken van uitvoeren van taken. Huisvredebreuk gepleegd aan een voor openbare dienst bestemd gebouw (toe-</i></p>	<p>1) Gesprek beëindigen.                  2) Alarm slaan.                  3) Inschakelen leidinggevende/agressie interventieteam.                  4) Aangifte doen.</p>	<p>1) Proberen de situatie te normaliseren.                  2) Eerste opvang en ondersteuning.                  3) Inschakelen politie.                  4) Zorgdragen voor acties richting klant.                  5) Nazorg regelen.</p>	<p>a) Brief ontzegging toegang II en telefoonverbod.                  b) Agressie melding doen.                  c) Inlichten eigen team / KCC.                  d) Aangifte politie.                  e) Ordegesprek.</p>	<p><i>Bij deze zwaardere vorm mag de burger alleen maar binnenkomen op uitnodiging van de gemeente. Wil de burger een beroep doen op de diensten van de gemeente dan maakt hij dit van tevoren schriftelijk kenbaar. De gemeente beoordeelt of voor deze dienstverlening bezoek of direct contact noodzakelijk is. Vervolgens nodigt de ge-</i></p>

	gang verschaffen, zonder toestemming), schennis van de goede zeden, dreigen met schoppen, slaan en stompen, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, telefoon, weblog, blog, brief, e-mail en fax vallen onder deze definitie.				meente de burger uit.
<b>III</b> <b>Fysieke agressie</b>	Mishandeling, verwonden, schoppen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen en gericht gooien met voorwerpen, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, duwen, trekken en grijpen, spugen, bijten of krabben, slaan, stompen en schoppen, een kopstoot geven.	1) Gesprek beëindigen en vluchten. 2) Alarm slaan. 3) Inschakelen teamleider/ coördinator. 4) Aangifte doen.	1) Eerste opvang. 2) Evt. aanwezig publiek veilig stellen. 3) Inschakelen politie. 4) Informeren partner of familie van medewerker. 5) Zorgdragen voor acties richting klant. 6) Nazorg regelen.	a) Brief ontzegging toegang III en telefoonverbod. b) Inlichten eigen team / KCC. c) Agressie melding doen. d) Aangifte politie. e) Ordegesprek. f) Schade verhalen aan persoonlijke / gemeentelijke eigendommen.	<i>Bij deze zwaarste vorm mag de bezoeker helemaal niet meer binnenkomen. De gemeente staakt* dan ook de dienstverlening voor de duur van het toegangsverbod. Wanneer een burger de toegang tot een bepaald gebouw wordt ontzegd, wordt dit gemeld aan de organisatieonderdelen en organisaties waarmee de gemeente samenwerkt.</i>

\* Toelichting: staking van dienstverlening lijkt een inbreuk in de rechten van een burger in te houden. Deze stap moet dan ook niet lichtzinnig worden gezet. Staking van dienstverlening is alleen dan gerechtvaardigd als voldaan wordt aan tenminste één van de volgende voorwaarden:

- a) De agressie is van dien aard dat voortzetting van dienstverlening ernstige bezwaren voor de veiligheid van de medewerkers oplevert. De Arbowetgeving geeft dan de grond voor de staking van de dienstverlening.
- b) Als de agressie één van de fasen van het proces (informatievoorziening, beoordeling, besluitvorming en uitvoering) zodanige invloed heeft dat gevreesd moet worden voor de integriteit van de dienstverlening.

De staking van dienstverlening wordt opgeheven zodra de burger aannemelijk heeft gemaakt dat de omstandigheden die aanleiding gaven voor de staking niet langer aanwezig zijn. Voordat de ontzegging

*opgeheven wordt, of de dienstverlening hervat, wordt een ordegesprek gevoerd. Aan de burger wordt duidelijk gemaakt onder welke voorwaarden hij weer in gesprek mag met de medewerkers.*

## BIJLAGE – 3 Overzicht van telefoonnummers voor inschakelen hulp en hulpdiensten bij agressie



### Inschakelen hulp van het Agressie Interventie Team

Leden Agressie Interventie Team gemeentehuis Uden – oproepbaar via de alarmknop bij de balies, alarmknop bij de receptie en via alarmknop in de spreekkamers of via de receptie (toestel 1480)

Het Agressie Interventie Team kan worden ingeschakeld als je als medewerker van Uden te maken krijgt met agressie van klanten. Dit team is een groep van speciaal getrainde medewerkers die na een alarmering samen jou of jullie hulp schieten. Dat vindt plaats via een geweldloze aanpak.

De taken van het agressie interventieteam zijn:

- Het bijstaan van medewerkers bij in het geval van (dreigende) agressie;
- Het zorgen dat medewerkers en bezoekers in veiligheid worden gebracht;
- Het zo nodig inschakelen van de politie in of mogelijk andere hulpverleningsdiensten;
- Initieert preventieve en correctieve maatregelen eventueel in samenspraak met de leidinggevende.

Alle leden van het Agressie Interventie Team beschikken over een pieper waarmee ze allemaal tegelijk kunnen worden opgeroepen. Bij een incident van agressie (hoe klein ook) kun je als werknemer dit team inschakelen. Maak hier gebruik van; voor jouw eigen veiligheid en die van jouw collega's en eventuele andere klanten.

Een alarmknop is aanwezig bij de balies, receptie en in de spreekkamers.

### Spoedeisende hulp vereist

In gevallen van **SPOEDEISENDHEID** (politie, brandweer en ambulance) bel **112** .

### Hulp bij risicovolle bedrijfsbezoeken en/of huisbezoeken

Bij een bedrijfs- of huisbezoek waar enige vorm van agressie te verwachten is, dient men tijdig (1 week van te voren) contact op te nemen met de politie (tel. 0900 – 8844).

Zorg ervoor dat de medewerker niet alleen dit bezoek aflegt!

## BIJLAGE – 4 Voorbeeldbrieven

### Waarschuwingsbrief

Geachte heer/mevrouw <naam>,

Op <datum> heeft u de <afdeling/locatie> bezocht en heeft u contact gehad met een medewerker van de gemeente Uden.

Op <datum> heeft u telefonisch contact gehad met een medewerker van de <afdeling>.

Op <datum> tussen <tijdstip> is onze medewerker bij u op huisbezoek geweest op uw <adres>.

Hierbij hebben zich de volgende feiten voorgedaan:

- 
- 

De gemeente Uden staat als werkgever voor het agressievrij kunnen werken van al onze medewerkers. Het is voor ons dan ook onaanvaardbaar dat medewerk(st)ers van de gemeente Uden door uw gedrag hun werk niet kunnen uitvoeren.

Uw gedrag tijdens bovengenoemde gesprek/bezoek noodzaakt ons u dringend te verzoeken dit gedrag niet meer te vertonen bij toekomstige bezoeken en/of telefoongesprekken.

Gebeurt dit wel, dan zal dit voor ons aanleiding zijn om u de toegang tot het gemeentehuis te ontzeggen of u telefonisch niet langer te woord te staan.

Wij vertrouwen erop dat u zich voortaan correct gedraagt.

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op met het hoofd van de afdeling <afdeling> via telefoonnummer 14 0413

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders.

<Naam en functie>

### Brief toegangsverbod

Geachte heer/mevrouw <naam>,

Op <datum> ontving u een schriftelijke waarschuwing, omdat uw gedrag niet acceptabel was tijdens uw bezoek/telefonisch gesprek d.d. <datum>. Aangekondigd werd in deze brief dat een herhaling van dergelijk gedrag gevolgen voor u heeft.

Op <datum> heeft u opnieuw ongewenst gedrag vertoont tijdens uw bezoek aan <locatie> / telefonisch gesprek met de afdeling.

Hierbij hebben zich de volgende feiten voorgedaan:

- 
- 

Op basis daarvan hebben wij besloten u de toegang tot het gemeentehuis van Uden te ontzeggen gedurende de periode van <heden> tot <datum>.

Wij hebben de Politie van dit besluit op de hoogte gesteld.

Als u tot de <datum> zonder afspraak toch het gemeentehuis betreedt, wordt door u een strafbaar feit gepleegd. De politie zal direct ingeschakeld worden om u uit het gebouw te verwijderen. Gelijkzeitig zal met het inschakelen van de politie aangifte worden gedaan wegens het plegen van een misdrijf als bedoeld in de artikelen 138 en 139 van het Wetboek van Strafrecht (lokaalvredebreuk).

Mocht het noodzakelijk zijn een afdeling in het gemeentehuis te bezoeken, dan verzoeken wij u vooraf telefonisch contact op te nemen en hiervoor een afspraak te maken. U ontvangt daarna een uitnodiging per brief om op een bepaalde datum en tijdstip te komen voor het bezoek. Wij adviseren u zich stipt te houden aan de afspraak, omdat u anders alsnog de toegang wordt geweigerd.

Heeft u nog vragen over deze brief? Neem dan contact op met het hoofd van de afdeling <afdeling> via telefoonnummer 14 0413.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders.

<Naam en functie>