

## Agressieprotocol

### Agressieprotocol

#### Inhoudsopgave

- 1. Algemeen
  - 1.1 Inleiding
  - 1.2 Definitie agressie
  - 1.3 Leeswijzer
- 2. Preventie van agressie en geweld
  - 2.1 Voorlichting aan burgers over de werkwijze van de gemeente
  - 2.2 Training van medewerkers
  - 2.3 Inrichting werkomgeving
  - 2.4 organisatie interventie bij agressie
  - 2.5 Jaarlijkse evaluatie
- 3 Gedragsregels klanten
  - 3.1 hinderlijk gedrag en verbaal geweld
  - 3.2 bommelding
  - 3.3 agressie buiten het gemeentehuis
  - 3.4 protocol huisbezoeken medewerkers sociale zaken
- 4. Maatregelen bij overtreding gedragsregels
  - 4.1 waarschuwing
  - 4.2 ordegesprek
  - 4.3 sancties
  - 4.4 aangifte bij de politie
  - 4.5 schadeclaim/schaderegeling
  - 4.6 maatregel opleggen bij klanten van sociale zaken
- 5. Gedragsregels medewerkers en leiding
  - 5.1 Voor de medewerker
  - 5.2 Voor de leiding
  - 5.3 Afhandeling na agressief gedrag
  - 5.4 Opvang en Nazorg
- 6. Communicatie en vaststelling protocol
- Bijlagen
  - A Stroomschema incident
  - 1. Stappenschema na agressie
  - 2. Checklist aanpak agressie
  - 3. Agressieregistratieformulier Gemeente Drimmelen
  - 4. Formulier ontvangen bommelding
  - 5. Protocol huisbezoeken
  - 6 – 10 Diverse voorbeeldbrieven

#### 1. Algemeen

##### 1.1 Inleiding

De Gemeente Drimmelen staat niet toe dat medewerkers (of burgers en derden in hun contacten met de gemeente) te maken krijgen met agressie of hinderlijk gedrag van burgers.

Daarom doet zij er alles aan om agressie te voorkomen en in het geval de medewerker onverhoopt ermee te maken krijgt zal de gemeente doen wat in haar mogelijkheden ligt om de schade, materieel en immaterieel, te beperken. Het agressieprotocol dat voor u ligt is vanuit deze uitgangspunten geschreven. Vanuit de Arbo-wet (artikel 3) wordt de gemeente Drimmelen verplicht om een beleid te voeren ter bescherming van medewerkers tegen agressie en geweld.

Medewerkers die rechtstreeks te maken hebben met het publiek worden geconfronteerd met agressieve burgers, bedrijfsvertegenwoordigers, ondernemers, interne klanten. Zo'n confrontatie kan voor de desbetreffende medewerker heel ingrijpend zijn. De medewerker kan psychische klachten krijgen, die uitval tot gevolg kunnen hebben. Deze klachten zijn grotendeels te voorkomen door goede instructie, opvang en begeleiding enerzijds en het voorkomen van agressief gedrag en geweld anderzijds. Ondanks preventieve maatregelen komt het helaas voor dat medewerkers en/of bezoekers in een bedreigende situatie terechtkomen of zelfs rechtstreeks persoonlijk bedreigd worden door klanten. Situaties waarbij agressie wordt geuit komen niet alleen in de gemeentelijke gebouwen voor. Een deel van onze medewerkers werkt in de buitendienst. Daarnaast hebben we medewerkers met controlerende taken, medewerkers die op huisbezoek gaan en medewerkers die te maken hebben met afwijzingen. Ook in de privé-sfeer kan agressie gerelateerd aan het werk voorkomen. Bijvoorbeeld, een medewerker komt een burger tegen die bij hem 'verhaal' komt halen of een boze burger weet een medewerker te wonen en komt op 'huisbezoek'.

We onderscheiden de volgende locaties:

1. Voorvallen op een van de gemeentelijke locaties: aan de balie, spreekkamers, in de hal, per telefoon, op de gemeentewerf, de milieustraat, de sportaccommodaties en andere gemeentelijke locaties.
2. Voorvallen buiten de gemeentelijke locaties: in de buitendienst, op werkbezoek, op controle, in de privé-sfeer, etc.;

De uitgangspunten en richtlijnen in het protocol zijn in alle deze situaties van toepassing.

De werkgever is medeverantwoordelijk voor het welzijn van haar medewerkers in het algemeen en zeker in het geval van bedreiging willen we grote zorgvuldigheid betrachten naar de betreffende medewerker(s).

In dit protocol wordt beschreven wat wordt verstaan onder agressie en geweld, hoe het ontstaat en hoe het kan worden voorkomen. Vervolgens wordt er aandacht besteed aan hoe gehandeld moet worden wanneer er agressief gedrag of geweld heeft plaatsgevonden.

### **1.2 Definitie agressie**

Onder agressief gedrag wordt verstaan: iedere vorm van gedrag dat gericht is op het teweegbrengen van onrustgevoelens bij de medewerkers van de gemeente Drimmelen. Het gedrag gaat gepaard met fysiek (lichamelijk) of verbaal geweld, intimidatie of geweldsdreiging. De agressie is gericht op de functie of het functioneren van de medewerkers van de gemeente.

We kennen diverse vormen van agressie

1. hinderlijk gedrag en verbaal geweld, in de vorm van schreeuwen, grof taalgebruik of schelden. Dit kan mondeling of telefonisch;
2. bedreiging en intimidatie, mondeling, telefonisch of schriftelijk. Het gaat dan om uitingen waarbij de betrokken medewerker, diens familie, een collega of de gemeente is aangedaan zal worden. Een bommelding is ook een vorm van dreiging of intimidatie;
3. vernieling van gemeentelijke of persoonlijke eigendommen of pogingen ertoe;
4. fysiek geweld of bedreiging met wapen, honden en dergelijke.

Agressief gedrag kent een aantal oorzaken:

1. frustratie. De burger heeft slecht nieuws gekregen of de zaken verlopen niet naar zijn zin en als gevolg daarvan lopen de emoties op en wordt deze agressief. Ook als de gemeente, door fouten of onvoldoende informatie, de burger op het verkeerde been zet kan deze bijdragen aan agressief gedrag van de burger.
2. instrumenteel. De burger gebruikt agressie als instrument om zijn zin te krijgen.
3. als gevolg van mentale conditie van de burger. Te denken valt aan dronkenschap, drugsgebruik of psychische instabiliteit/ziekte .

Met name de instrumentele vorm van agressie is zeer kwalijk en dient daarom zonder enige terughoudendheid bestreden en gesanctioneerd te worden.

### **1.3. Leeswijzer**

Het agressieprotocol dat voor u ligt is een handleiding hoe u als medewerker moet omgaan met situaties waarin u met agressieve klanten te maken krijgt. Uiteraard ligt in dit vlak de nadruk op de preventie van agressie maar je hebt het niet altijd in de hand en daarom is deze handleiding ook een nuttig hulpmiddel bij de bestrijding van agressie in het werk.

Het eerste deel (hoofdstuk 2) gaat over de preventieve maatregelen. Vervolgens wordt aangegeven wat je als medewerker of als organisatie kunt doen als de klant de gedragsregels overtreedt (hoofdstuk 3). Daarbij wordt ingegaan op de diverse vormen van agressie en situaties waarin medewerkers zich begeven.

In het vierde hoofdstuk worden maatregelen besproken die voorhanden zijn om de agressieve daad of het gedrag van de klant te sanctioneren.

Tenslotte vind je in hoofdstuk 5 de gedragsregels die in acht genomen moeten worden in het natraject van een ervaring met agressie. Het gaat daarbij om het begeleiden van de medewerker die het slachtoffer is geworden van agressie.

Het protocol gaat vergezeld van een aantal formulieren, stappenplannen en checklisten die ervoor zorgen dat dit protocol ook zijn praktisch nut krijgt.

## **2. Preventie van agressie en geweld**

Er is veel mogelijk om voorwaarden te scheppen die voorkomen dat burgers boos worden, wat kan leiden tot agressie. De organisatie van het werk door o.a. goede informatievoorziening en heldere procedures, goed getraind en klantgerichte medewerkers en een klantvriendelijke en agressiedempende inrichting van de frontoffice zijn belangrijke elementen daarbij.

### **2.1. Voorlichting aan burgers over de werkwijze van de gemeente**

1. Boosheid dat kan leiden tot agressie en geweld vindt vaak zijn oorsprong in onwetendheid over, ondoorzichtigheid of onmacht ten aanzien van de procedures die de gemeente Drimmelen hanteert. Het is dus van essentieel belang dat burgers en bedrijfsvertegenwoordigers worden voorzien van juiste informatie over de procedures waar zij mee te maken hebben.
2. Algemene voorlichting over veel voorkomende procedures en werkwijzen van de gemeente vindt plaats via de gemeentegids, de website en informatie in de streekkranten. Ook folders op het gemeentehuis kunnen bijdragen aan een juiste voorlichting over de procedures. Voorlichting per specifiek onderwerp over procedures die niet voor alle burgers gelden kan het beste doelgroepgericht plaatsvinden, door middel van folders en uitgebreide informatieboekjes.
3. Procedures die niet vaak voorkomen en waarover geen voorlichtingsmateriaal aanwezig is, dienen uitgebreid te worden toegelicht aan de betrokkene. De medewerker moet zich er van verzekeren dat de betrokkene heeft begrepen wat het proces inhoudt. Een schriftelijke bevestiging kan helpen om duidelijkheid te geven en kan vragen voorkomen.
4. Het is van belang dat medewerkers de gehele procedure kenbaar maken aan betrokkenen, zodra een proces start. Aangegeven dient te worden hoe lang een procedure duurt en waarom een procedure een bepaalde tijd in beslag neemt. Het is vanzelfsprekend dat medewerkers zich houden aan de gemaakte afspraken of erop toezien dat de afspraken door betrokken afdelingen worden nagekomen.
5. Bij invoering van nieuw beleid is een goede afstemming tussen beleid en uitvoering noodzakelijk. Zeker in het geval het beleid veel effect heeft op burgers, betrek hen bij het opzetten van nieuw beleid (interactieve beleidsvorming). Mensen in de buitendienst en andere uitvoerende disciplines worden geconfronteerd met de praktische problemen in contact met de burgers. Bij invoering van nieuw beleid moet opgelet worden dat het in alle betrokken disciplines werkbaar is. Bijvoorbeeld: Bij de groep die in de groenvoorziening werkt weet nu iedere medewerker wat er besloten is en wat er gedaan wordt zodat zij de burgers ter plaatse ook informatie kunnen geven.
6. In de buitendienst en de frontoffice zijn de medewerkers vaak afhankelijk van de informatie die aan de buurtbewoners is verstrekt. Desgevraagd geven de medewerkers uitleg of toelichting aan buurtbewoners of bedrijfsvertegenwoordigers, met verwijzing naar de verstrekte schriftelijke informatie. Dit betekent dat medewerkers door hun leidinggevende goed voorgelicht moeten worden, en desgevraagd terug kunnen vallen op de beleidsmedewerkers.

### **2.2. Training van medewerkers**

De houding van medewerkers kan agressie en geweld opwekken, maar de houding kan ook een dempende werking hebben. Wanneer medewerkers goed weten hoe ze zich verbaal moeten uitdrukken krijgen ze meer mogelijkheden om gesprekken te sturen en in goede banen te leiden. Kennis en toepassing van gesprekstechnieken kan escalatie voorkomen. Iedere medewerker moet dus goed weten wat hij doet tijdens een gesprek en wat de invloed van zijn eigen houding en gedrag kan zijn. Door middel van een training, waarbij de medewerkers handvatten worden gegeven voor situaties waarin agressie speelt.

Training en oefening van alle betrokken medewerkers dient onder verantwoordelijkheid te vallen van de betrokken leidinggevenden en constante aandacht te krijgen. Onder training van medewerkers wordt niet alleen verstaan het omgaan met agressief gedrag, maar in bepaalde gevallen ook het trainen om jezelf te kunnen verdedigen bij fysiek geweld. Uiteraard moeten trainingen zich niet concentreren op het agressief gedrag van de klant. Beter is eerst uit te gaan van klantgericht handelen.

Jaarlijks wordt door de betrokken leidinggevende geïnventariseerd of en zo ja welke medewerkers een (herhalings)training nodig hebben. Speciale aandacht krijgen nieuwe medewerkers en medewerkers die met directe klantcontacten te maken krijgen doordat hun functie is gewijzigd.

Ter vergroting van de bekendheid met agressiedempende houdingsaspecten kunnen (buiten het zicht van de klant) de gedragsrichtlijnen ter voorkoming van agressief gedrag en stappenplan voor de aanpak van agressief gedrag worden opgehangen. Ook kan regelmatig in het werkoverleg het onderwerp ter sprake worden gebracht. Deze maatregelen dienen om te voorkomen dat het in de training geleerde gedrag en houding wegzakt en het bewustzijn op dit vlak vergroot wordt.

### **2.3. Inrichting werkomgeving**

Bij de inrichting van de werkomgeving ter voorkoming en beperking van agressief gedrag moet gedacht worden aan onder andere vluchtwegen (bijv. spreekkamers met 2 deuren), samenwerken en communicatiemogelijkheden, plaatsing en bevestiging van meubilair. In het algemeen kan het volgende worden gesteld:

- De spreekkamers dienen zodanig ingericht te zijn dat een reële vluchtroute voor de medewerker aanwezig is;
- De spreekkamer/werkplek dient zodanig te zijn gesitueerd dat medewerkers altijd hulp kunnen inroepen;
- De vluchtweg moet altijd bereikbaar zijn en gebruikt kunnen worden;
- Het werken in een publiekshal dempt de agressie.

In de hal van het gemeentehuis zijn twee spreekkamers voorzien die voldoen aan gestelde eisen m.b.t. alarmering, vast meubilair, vluchtwegen en dergelijke

#### **2.4 Organisatie interventie bij agressie**

Natuurlijk is agressief gedrag van klanten niet te tolereren maar er is wel in te schatten in welke omstandigheden welke klanten mogelijk agressief kunnen worden. In dit soort risicosituaties dient de betrokken medewerker vooraf een interventie te organiseren. Dit geldt in het gemeentehuis met name voor medewerkers van de afdelingen die door frequent en/of risicovolle klantcontacten de meeste kans lopen met agressieve klanten te maken te krijgen. Voor deze afdelingen is daarom de instelling van een interventieteam gewenst.

Veel gesprekken worden gevoerd in de publiekshal, waardoor de fysieke verspreiding beperkt is. De leden van het interventieteam zijn, door scholing en/of ervaring gekwalificeerd in het omgaan met agressieve klanten. Het interventieteam wordt op basis van vrijwillige aanmelding van medewerkers gevormd. De leden van het interventieteam zorgen voor afstemming over het bezettingsrooster met de afdelingsmanager Publiekszaken.

Indien (een lid van) het interventieteam wordt ingeschakeld neemt deze de leiding over.

Medewerkers werkzaam buiten het gemeentehuis, in bijvoorbeeld handhavingssituaties moeten zich voortdurend vergewissen van de risico's die hun werk met zich meenemen. Interventie of assistentie is dan nodig als ze zich in risicovolle situaties begeven. Dit kan door met tweeën te opereren of desnoods zich te laten vergezellen door de politie als de situatie daarom vraagt.

In dit kader wordt ook belang gehecht aan het feit dat alle medewerkers zich met de collega mogen/moeten bemoeien die de regie over de situatie kwijt is (bemoeirecht). *De gemeente staat ervoor en draagt uit dat onheus behandelen van de medewerkers niet wordt geaccepteerd.*

#### **2.5. Jaarlijkse evaluatie**

Jaarlijks rapporteert de Gemeente Drimmelen in haar sociaal jaarverslag over wat in het verslagjaar aan agressie-incidenten en preventie en repressiemaatregelen is genomen. Ook wordt aangegeven wat wordt gedaan aan training en bevordering van kennis en vaardigheden met betrekking tot het voorkomen en bestrijden van agressie. Het sociaal jaarverslag en dus ook het onderdeel agressie wordt met de Ondernemingsraad besproken.

### **3. Gedragsregels klanten**

Medewerkers en klanten van de Gemeente Drimmelen dienen zich correct naar elkaar te gedragen. Hinderlijk gedrag en verbaal geweld worden door de Gemeente Drimmelen niet geaccepteerd en deze worden door middel van de beschreven acties bestreden. Hieronder vallen tevens telefonische en schriftelijke agressie.

#### **3.1. Hinderlijk gedrag en verbaal geweld**

Hiervan is sprake bij overtreding van huisregels, ordeverstoring, agressie en verbaal geweld, zoals schreeuwen, beledigen, wegduwen, schelden, discrimineren, grof taalgebruik, en dergelijke. Vaak zal de klant hier frustraties uiten. Het kan een voorstadium zijn van ernstiger agressie. In situaties waarin de collega de regie over de situatie kwijt is mag iedereen zich ermee bemoeien (bemoeirecht). Als de situatie daarom vraagt en een collega niet durft in te grijpen dan schakelt hij een derde in (bemoeiplicht). Indien de bezoeker negatief reageert wordt hij aangesproken door een lid van het interventieteam. Indien de bezoeker na sommerring nog negatief reageert wordt 112 gebeld. Past de klant wel zijn gedrag aan, dan is de zaak daarmee afgedaan. Verdere actie en registratie zijn dan niet nodig. (zie ook bijlage A (stroomschema incident)).

#### **3.2 Bommelding**

Een bommelding kan zowel telefonisch als schriftelijk binnenkomen. Het is van belang de aanwijzingen te volgen omdat dit het onderzoek van de politie naar de dader vergemakkelijkt. Bij een bommelding, ook 'grappige', wordt door de BHV altijd aangifte gedaan bij de politie.

#### **Telefonische bommelding**

De ontvanger (meestal de telefoniste) zal van de melder antwoord moeten krijgen op een aantal vragen (zie hiervoor het bijgevoegde formulier – bijlage 4). Zoveel mogelijk antwoorden op deze vragen moeten zo snel mogelijk schriftelijk en letterlijk worden vastgelegd.

Onderstaande vragen moeten direct worden genoteerd op het formulier:

1. datum en tijdstip van ontvangen melding

2. indien mogelijk de letterlijke inhoud van het bericht
3. wanneer ontploft de bom ?
4. waar ligt de bom (welk gebouw, verdieping, kamer, etc. Kent de melder de indeling van het gebouw of kent deze de interne situatie?)
5. hoe ziet de bom eruit? (ligt deze open en bloot of is deze verpakt/verstopt in ...)
6. wat is de reden voor het plaatsen van de bom (is het een actiegroep of individuele actie)
7. wie bent u

Voor de identificatie van de melder zijn zoveel mogelijk gegevens van belang. Noteer alles direct tijdens of na het telefoongesprek op het bommeldingsformulier (zie bijlage 4).

#### **Schriftelijke bommelding**

Wanneer een schriftelijke bommelding binnenkomt moet deze in zo weinig mogelijk handen worden genomen en direct in een mapje worden opgeborgen om vingerafdrukken van de dader en andere sporen veilig te stellen.

#### **Acties**

1. de medewerker die de telefonische/schriftelijke bommelding ontvangt stelt direct de BHV op de hoogte via de BHV-knop op de telefoon.
2. de medewerker die de telefonische/schriftelijke bommelding ontvangt en de betrokken BHV-ers geven geen verdere richtbaarheid aan de bommelding ter voorkoming van paniek
3. de BHV ontruimt onmiddellijk het gebouw
4. de BHV stelt de burgemeester en de politie op de hoogte van de ingekomen bommelding en laat het onderzoek over aan de politie.

In bijlage 2 zijn de actiestappen voor alle uitingen van agressie in een checklist samengevat. Deze kan als leidraad voor dagelijks gebruik dienst doen.

#### **3.3. Agressie buiten het gemeentehuis**

Het gaat hier om medewerkers die bij de uitoefening van hun buitenfunctie stuiten op agressief gedrag van burgers. De situatie komt voor bij medewerkers in uitvoerende of controlerende en handhavende taken. Medewerkers plantsoenen en overige buitendienstmedewerkers, de marktmeester, havenmeester en handhavers komen in situaties terecht waarin ze bij de uitvoering van hun werk zaken constateren. Deze kunnen leiden tot agressieve reacties van burgers of anderszins agressie opwekken zonder dat de medewerker zelf in zijn gedrag daarvoor aanleiding geeft.

De agressie kan zich voordoen in de volgende uitingsvormen:

- schelden of onbehoorlijk taalgebruik;
- bedreigen of intimiderend gedrag;
- handtastelijkheden;
- vernielen van voertuigen of andere (gemeentelijke) eigendommen.

In deze situatie heeft de medewerker de volgende maatregelen:

1. **waarschuwen**  
Doel: signaal afgeven dat grens is overschreden. Probeer rustig te blijven en vertel dat dit gedrag niet effectief is.
2. **terugtrekken**  
Doel: deëscaleren en jezelf in veiligheid brengen. Het moment van terugtrekken is aan het oordeel van de medewerker. Het terugtrekken gaat altijd in samenhang met de opmerking dat de medewerker geen moeilijkheden zoekt en dat met het terugtrekken de kous niet af is. Rapporteer de situatie aan je leidinggevende en deze zorgt voor een ordegesprek op het gemeentehuis.

#### **3.4. Protocol huisbezoeken medewerkers sociale zaken**

Voor medewerkers van het cluster sociale zaken die uit hoofde van hun functie op huisbezoek gaan bij cliënten en te maken krijgen met agressie is een apart protocol huisbezoeken opgesteld. Het voert te ver om dit protocol in het algemene agressieprotocol op te nemen.

Uiteraard zijn de preventiemaatregelen die in paragraaf 2 zijn opgesteld ook hier van toepassing en wordt dit protocol regelmatig met de betrokken medewerkers in functioneringsgesprekken en werkoverleg besproken en geëvalueerd. Het protocol is in de bijlage toegevoegd (bijlage 5).

#### **4. Maatregelen bij overtreding gedragsregels**

Het moet voor de klant duidelijk zijn dat agressie niet getolereerd en geaccepteerd wordt. Daartoe zijn de volgende maatregelen/acties beschikbaar:

##### **4.1. Waarschuwing**

Doel: signaal afgeven dat grenzen zijn overschreden of dreigen te worden overschreden.

Als een klant zich hinderlijk gedraagt, verbaal agressief is of bedreigingen uit dan krijgt hij schriftelijk een waarschuwing. Daarin wordt in duidelijke bewoordingen aangegeven dat zijn/haar gedrag niet

getolereerd wordt en wat hij of zij kan verwachten als het gedrag niet verandert. Ook wordt vermeld dat deze waarschuwing wordt geregistreerd in het agressieregistratieformulier (zie bijlage 3).

#### **4.2. Ordegesprek**

Doel : bespreekbaar maken van probleem, herhaling voorkomen en gedrag te veranderen.

Nadat een klant agressief gedrag heeft getoond, kan deze worden uitgenodigd voor een ordegesprek. Het ordegesprek wordt gevoerd door de leidinggevende en de desbetreffende medewerker. Doel is de klant aan te spreken op zijn/haar gedrag en duidelijkheid te verkrijgen over de motieven. Het gesprek moet uitmonden in een aantal afspraken die schriftelijk worden vastgelegd. Niet nakoming betekent een (oplopende) sanctie. Het ordegesprek wordt geregistreerd in het agressieregistratieformulier c.q. -systeem.

Heeft de gemeente fouten gemaakt, dan moeten die uiteraard worden hersteld en toegegeven. Dat kan overigens nooit een rechtvaardiging zijn voor agressie. Er zijn voldoende wegen om fouten hersteld te krijgen en eventueel een klacht in te dienen.

#### **4.3 Sancties**

Doel: beveiliging medewerkers en klanten van het gemeentehuis.

Bij ontoelaatbaar gedrag, met name als er sprake is van geweld gericht op personen en/of (ernstige) vernielingen van de gemeentelijke of privé eigendommen van medewerkers kunnen sancties worden opgelegd. Te denken valt aan staking van dienstverlening. Ook kan voor een bepaalde periode een toegangsbeperking, (waarbij vooraf een melding moet worden gedaan van de komst) of een ontzegging van toegang voor het gemeentehuis of andere gemeentelijke accommodaties (sportaccommodaties, gemeentewerf, e.d.) opgelegd worden. Duidelijk mag zijn dat deze sanctie alleen opgelegd wordt, wanneer andere methoden niet meer toepasbaar zijn. Indien de betreffende klant zich niet houdt aan het bezoekverbod, wordt aangifte gedaan bij de politie. Genomen maatregelen worden geregistreerd in het agressieregistratieformulier c.q. -systeem.

#### **4.4. Aangifte bij de politie**

Doel: beoordeling justitie over strafrechtelijke vervolging.

Er wordt altijd aangifte gedaan bij de politie, binnen 24 uur. Dit moet klanten vooraf duidelijk zijn. De aangifte moet worden gedaan door de betrokken medewerker of, indien de 11 medewerker het niet kan of durft, door de leidinggevende namens de werkgever, waarbij de betrokken medewerker als getuige kan worden gehoord. De werkgever doet altijd aangifte.

Genomen maatregelen worden geregistreerd in het agressieregistratieformulier c.q. -systeem.

#### **4.5. Schadeclaim/schaderegeling**

Doel: verhalen van materiële of immateriële schade (b.v. schade aan persoonlijke eigendommen, inrichting, meubilair, pc's, e.d.)

De dader is zelf aansprakelijk voor de door hem aangerichte schade. De gemeente vergoedt aan bezoekers geen materiële en/of immateriële schade. Voor personen in dienst van de gemeente waarop de Arbeidsvoorwaardenregeling personeel gemeente Drimmelen van toepassing is, geldt dat materiële schade opgelopen door het uitoefenen van de functie vergoed wordt conform de afspraken c.q. gewoonten van de verzekeringsschade. Immateriële schade (smartengeld) wordt niet vergoed.

#### **4.6. Maatregel opleggen bij klanten sociale zaken**

Doel: financiële sanctie opleggen.

In het kader van de Wet werk en bijstand (Maatregelen- en handhavingsverordening WWB 2004) kan bij klanten, die zich zeer ernstig misdragen tegenover medewerkers of college van de Gemeente Drimmelen een maatregel worden opgelegd. De maatregel bestaat uit het verlagen van de uitkering met minimaal 20% van de bijstandsnorm voor een periode van 6 maanden.

De maatregel kan alleen worden opgelegd als de zeer ernstige misdragingen verband houden met de uitvoering van de WWB. Genomen maatregelen worden geregistreerd in het agressieregistratieformulier c.q. -systeem en in klantdossier sociale zaken.

### **5. Gedragsregels medewerkers en leiding**

Als een medewerker het slachtoffer is geweest van agressie is het vanzelfsprekend dat collega's het slachtoffer weer op de been helpen. Uiteraard is soms professionele hulp nodig maar de eerste opvang van naaste collega's en betrokken leidinggevende is van groot belang.

#### **5.1 Voor medewerkers**

1. Aandacht voor de persoon en gevoelens, zoek contact en praat erover met de betrokkene; een goede bejegening (erkenning en begrip) is van groot belang tijdens het verwerken van een ingrijpende gebeurtenis. Hoe vaker iemand zijn verhaal kwijt kan hoe beter.
2. Niet wegstoppen ("wees flink") of bagatelliseren ("hoort nou eenmaal bij het werk") maar ook niet groter maken door allerlei eigen nare ervaringen en verhalen ("je hebt nog geluk gehad want..."); Ook nooit iemand veroordelen. (Waarom heb je dan ook...../ Dat heb jij weer...)
3. Ook na langere tijd (enkele weken) nog eens informeren of er nog wat 'is blijven hangen'; bij aangifte goede en correcte voorlichting over de gang van zaken bij politie en justitie en dergelijke. Zonodig en indien mogelijk volgt er nog een gesprek tussen afdeling, dader, slachtoffer en politie. Het is aan te raden dat de leidinggevende in ieder geval contact houdt met de verbalisant over het verloop van de aanhouding en het aansluitende verhoor van de dader. Hierbij kan een inschatting worden gegeven hoe de klant in de toekomst wellicht gaat handelen.



## 5.2. Voor de leiding

Hou de medewerker, die te maken heeft gehad met agressie, in de gaten. Neem signalen serieus en geeft aandacht aan de medewerker. Bij de Arbo-dienst is expertise in het opvangen en behandelen van slachtoffers van agressie op het werk. De betrokken leidinggevende is verantwoordelijk voor de afhandeling van het agressie-incident.

Praktische zaken waar een leidinggevende rekening mee moet houden na een agressie-incident:

- meld het incident, ook de kleine, altijd aan P&O;
- gebruik het agressiemeldingsformulier om het voorval te documenteren. Archivering vindt plaats in een apart dossier c.q. systeem.

## 5.3 Afhandeling na agressief gedrag

In de bijlage is een stroomschema (bijlage 1) toegevoegd waarin snel kan worden gezien welke stappen moeten worden ondernomen na agressie-incidenten.

Het doen van aangifte gebeurt door de medewerker. Dit dient zo spoedig mogelijk na het voorval te geschieden (zo mogelijk dezelfde dag). Indien de medewerker niet in staat is of niet durft doet de leidinggevende de aangifte namens de werkgever waarbij de politie een getuigenverklaring van de medewerker opneemt. De leidinggevende vergezelt altijd de medewerker bij het doen van aangifte. De aangifte en de getuigenverklaring(en) worden doorgaans gelijktijdig opgenomen door de politie. Om de herkenbaarheid van de medewerker te verkleinen wordt als woonadres dat van de organisatie gebruikt (dit na overleg met de politie).

Indien geen aangifte kan worden gedaan, wordt wel contact opgenomen met de politie, met het verzoek het voorval als mutatie op te nemen in het dagregister van de politie. Een dergelijke mutatie kan van belang zijn bij eventuele herhalingen.

## 5.4. Opvang en Nazorg

In alle gevallen van ernstige bedreiging (zowel verbaal als fysiek) is de leidinggevende ervoor verantwoordelijk dat nazorg plaatsvindt. De leidinggevende verzoekt de medewerker om maximaal binnen 2 dagen een afspraak te maken met de Arbo-dienst.

*In ernstige gevallen:*

De getroffen medewerker is verplicht het gesprek met de Arbo-dienst aan te gaan en het staat hem/haar niet vrij hier vanaf te zien. Wel bepaalt de medewerker zélf de inhoud van het gesprek. Naast de verplichting om een gesprek aan te gaan met de bedrijfsarts c.q. een door hem aan te wijzen deskundige, mogen in de directe werkomgeving van het slachtoffer (leidinggevende en directe collega's) activiteiten gevraagd worden die in positieve zin bijdragen aan een goede verwerking van de gebeurtenis. Medewerkers zijn altijd vrij om op eigen initiatief een afspraak met de bedrijfsarts voor het arbeidsgeneeskundig spreekuur te maken.

*In minder ernstige gevallen:*

De medewerker en de leidinggevende spreken samen af welke opvang en nazorg wordt geboden en leggen dit samen vast.

De nazorg kan bestaan uit:

- het voorval direct bespreken met een of meer collega's;
- het voorval bespreken met de vertrouwenspersoon van de Arbo-dienst van de gemeente Drimmelen;
- het inschakelen van een deskundige hulpverlening, bijvoorbeeld een deskundige van de Arbo-dienst; in overleg met de bedrijfsarts en werkgever kan een gespecialiseerd bureau voor verwerking van traumatische ervaringen ingeschakeld worden.

Indien de medewerker ervoor kiest om privé naar de eigen huisarts te gaan voor behandeling en/of hulp, dient de medewerker altijd de bedrijfsarts/trouwenspersoon op de hoogte te stellen van de problematiek. Dit in verband met mogelijk gevolgen als ziekte en verzuim.

*In alle gevallen geldt dat:*

- Indien gewenst door de medewerker kan er, om verwerking van problemen makkelijker te maken, onder deskundige begeleiding een gesprek met de dader plaatsvinden. Bijvoorbeeld in gevallen waar de kans zeer groot is dat men elkaar later of in privé-omstandigheden weer tegenkomt.
- In alle gevallen geldt dat de betrokken medewerker na een incident altijd even de tijd kan nemen om bij te komen van de gebeurtenissen en dat er niet direct weer wordt verder gewerkt. Indien dit langer dan een dag is, dan geldt het ziekteverzuimprotocol.
- De leidinggevende en de medewerker evalueren op nader vast te stellen momenten de opvang en nazorg en stellen vast of deze afdoende is geweest of niet.
- Wanneer iemand getroffen is door agressie raakt dit meestal de betrokken collega's ook. De leidinggevende neemt het initiatief om zo mogelijk op dezelfde dag nog, met de betrokken collega's als groep bij elkaar te komen om over de situatie te praten. Indien gewenst kan het slachtoffer er bij zijn.

## **6. Communicatie en vaststelling protocol**

Dit protocol zal in eerste instantie worden besproken in het MT. Vervolgens wordt het protocol besproken in de OR en ter instemming aan de OR voorgelegd. Na instemming zal het protocol ter definitieve besluitvorming aan het college worden aangeboden.

Het protocol moet gaan leven bij de medewerkers, zeker bij degenen die (regelmatig) klantencontacten hebben. En dat is eigenlijk iedereen. Daarom zal in de afdelingsoverleggen het agressieprotocol met regelmaat worden besproken en wordt het protocol op intranet gepubliceerd.

### **Bijlagen bij agressieprotocol**

#### **Bijlage A: Stroomschema incident**

#### **Bijlage 1: Stappenplan na agressie**

#### **Bijlage 2 Checklist aanpak agressie**

#### **Hinderlijk gedrag/verbaal geweld**

1. neem de klant serieus, luisteren, samenvatten, doorvragen
2. roep collega erbij c.q. interventieteam
3. bedaart de klant: zaak afgedaan
4. bedaart de klant niet:
  - beëindig gesprek
  - vraag klant pand te verlaten
5. klant bedaart nog niet:
  - verzoek nogmaals het pand te verlaten
  - en zo niet, dreigen met politie
6. klant nog niet tot orde:
  - beëindig gesprek
  - bel politie
7. uitnodiging ordegesprek
8. evt. aangifte politie
9. evt. nazorgtraject slachtoffer
10. melding in registratieformulier

#### **Bedreiging/ intimidatie**

1. spreek klant aan op gedrag
2. roep collega erbij c.q. interventieteam
3. klant past gedrag niet aan: vraag klant pand te verlaten
4. klant geeft geen gehoor: dreig met politie
5. klant geeft nog steeds geen gehoor:
  - beëindig gesprek
  - bel politie
6. politie verwijdert klant
7. evt. aangifte politie
8. evt. nazorgtraject slachtoffer
9. evt. sanctiemaatregelen treffen
10. melding in registratieformulier

#### **Vernieling en fysiek geweld**

1. beëindig gesprek
2. roep assistentie collega's c.q. interventieteam
3. gebruik zelf geen geweld maar zelfverdediging mag
4. alarmeer politie (receptiebalie)
5. probeer situatie te stabiliseren
6. geef incident door aan leidinggevende
7. doe aangifte bij politie i.s.m. leidinggevende
8. maak afspraak arbodienst i.v.m. nazorg
9. evt. sanctiemaatregelen treffen
10. melding in registratieformulier

#### **Mishandeling medewerker/bezoeker**



1. ontzet medewerker/bezoeker
2. vang slachtoffer op/verzorg evt. verwondingen
3. alarmeer politie
4. draag zaak over aan politie
5. evt. nazorgtraject slachtoffer
6. evt. sanctiemaatregelen treffen
7. melding in registratieformulier

#### **Telefonische agressie**

1. breng klant tot rede
2. lukt dit niet: waarschuw dat gesprek beëindigd wordt
3. lukt dit niet: beëindig gesprek
4. evt. uitnodiging ordegesprek
5. melding in registratieformulier

#### **Schriftelijke agressie**

1. ga n.a.v. de brief het gesprek aan met klant (telefonisch of persoonlijk)
2. is klant in gesprek agressief: zie desbetreffende checklist

#### **Bommelding**

##### **Telefonisch**

1. gebruik het formulier (zie bijlage 4)
2. meld de bommelding direct aan de BHV (gebruik de BHV-knop op de telefoon)
3. de BHV ontruimt het gebouw
4. de BHV licht de burgemeester en de politie in
5. politie neemt de zaak over

##### **Schriftelijk**

1. berg brief op in mapje i.v.m. sporen op brief
2. meld de bommelding direct aan de BHV (gebruik de BHV-knop op de telefoon)
3. de BHV ontruimt het gebouw
4. de BHV licht de burgemeester en de politie in
5. de politie neemt de zaak over

#### **Bijlage 3: Agressieregistratieformulier Gemeente Drimmelen**

Klik op het PDF icoon voor het agressieregistratieformulier Gemeente Drimmelen

#### **Bijlage 4: Formulier ontvangen bommelding**

Klik op het PDF icoon voor het formulier ontvangen bommelding

#### **Bijlage 5: Protocol Huisbezoeken Sociale Zaken**

##### **1. Inleiding**

In een tweetal situaties is het mogelijk dat medewerkers van de cluster sociale zaken, een huisbezoek afleggen bij belanghebbenden, namelijk:

1. Een huisbezoek kan worden afgelegd als onderdeel van de dienstverlening door de cluster sociale zaken. Dit is met name van belang in die gevallen waarin de klant door ziekte of gebrek niet in staat is zelf een bezoek te brengen aan de cluster sociale zaken voor een ingediend aanvraag, bij het afnemen van een heronderzoek of voor het verstrekken van informatie. Ook wordt een huisbezoek afgelegd wanneer vanuit de aanvraag een oranje of rood klantprofiel is gegenereerd. Bij een groenprofiel wordt geen huisbezoek afgelegd tenzij er signalen zijn van mogelijke bijstand-fraude.
2. Het huisbezoek kan worden afgelegd als middel bij het voorkomen van misbruik van uitkerings-gelden. Dit huisbezoek vindt plaats uit het oogpunt van verbetering van de dienstverlening en uit een preventief oogpunt. Preventie is bedoeld om de rechtmatigheid van de uitkering vast te stellen en niet om vast te stellen of de belanghebbende zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit.
3. Het is ook mogelijk dat dit gebeurt in het kader van een onderzoek naar strafbare feiten. In dit laatste geval wordt een huisbezoek afgelegd door de sociale recherche van de gemeente Breda.

In het eerste geval vindt een huisbezoek plaats op het uitdrukkelijk verzoek van de belanghebbende. In het tweede en derde geval, waarbij het afleggen van een van een huisbezoek tot doel heeft dat er minder onterecht uitkering wordt verstrekt, zal de aanzet tot het huisbezoek veelal uitgaan van de afdeling sociale zaken.

Om duidelijke regels vast te stellen omtrent hoe een huisbezoek plaats moet vinden, onder welke voorwaarden en welke procedure moet worden gevolgd, worden in dit protocol richtlijnen aangegeven. Omdat in de tweede bovengenoemde situatie het huisbezoek niet plaatsvindt op het verzoek van de belanghebbende, zal in dit protocol hierop de nadruk liggen.

## 2. Wettelijke bepalingen

Het afleggen van een huisbezoek heeft gevolgen voor de privacy van de belanghebbende. Daarom heeft de wetgever in verschillende wetten bepalingen opgenomen ter bescherming van de privacy van de belanghebbende en bevatten regels waaraan men zich heeft te houden bij het afleggen van huisbezoeken. Dit betreft onder andere: het Europese Verdrag voor de Rechten van de Mens, de Grondwet, en de Algemene wet op het Binnentreden.

Uit de wettelijke bepalingen blijkt, dat de wetgever groot belang hecht aan het recht op privacy van haar burgers. Waar het in dit specifieke onderdeel gaat om huisbezoeken wordt dit nader toegespitst op het recht van de bewoner van een woning.

Bij het binnentreden van een woning moet dit recht van de bewoner altijd het uitgangspunt vormen voor het binnentreden van een woning. Dit uitgangspunt geldt voor een ieder, dus ook voor de casemanager en de sociaal onderzoeker.

## 3. In welke gevallen wordt een huisbezoek afgelegd?

Zoals eerder werd aangegeven kan de belanghebbende zelf vragen om thuis te worden bezocht omdat hij slecht ter been is of ziek of om een andere reden. Klantgericht handelen is één van de uitgangspunten van de gemeente Drimmelen. Met een huisbezoek kan mede gestalte worden gegeven aan dit uitgangspunt. Voor de klant heeft deze service als voordeel dat hij de deur niet uit hoeft en niet met alle papieren over straat moet.

Daarnaast heeft een dergelijk huisbezoek als toegevoegde waarde, dat er van de klant een beter beeld gevormd kan worden, omdat het contact in de vertrouwde omgeving van de klant een andere is dan op kantoor. Hiermee wordt de kwaliteit van het contact verhoogd en kan betere dienstverlening worden geleverd.

## 4. Veiligheid

Voor de personele veiligheid is het noodzakelijk dat huisbezoeken altijd samen met een collega worden afgelegd. Daarnaast wordt bij ieder huisbezoek de afdelingsmobiel meegenomen. Deze mobiel is op de afdeling beschikbaar. Er staan diverse telefoonnummers van de gemeente en politie geprogrammeerd zodat bij calamiteiten hiervan gebruik kan worden gemaakt.

## 5. Het huisbezoek door de casemanager

Het huisbezoek kan aangekondigd of onaangekondigd plaatsvinden.

### a. *het aangekondigde huisbezoek*

Een aangekondigd huisbezoek gebeurt door vooraf schriftelijk of mondeling (ook telefonisch) mee te delen waarom een huisbezoek gewenst of noodzakelijk is.

### b. *het onaangekondigde huisbezoek*

Onaangekondigde **huisbezoeken** zijn noodzakelijk als er twijfels bestaan over door de belanghebbende opgegeven woon- en/of leefsituatie. Onaangekondigd **huisbezoeken** moeten beperkt blijven tot de gevallen waarin gerede twijfel bestaat aan de woon- en/of leefsituatie van de belanghebbende of op andere wijze een vermoeden van fraude bestaat en er geen andere manier is om de waarheid te achterhalen.

Deze huisbezoeken worden in het algemeen afgelegd met een fraudepreventiemedewerker (preventie) en casemanager. De belanghebbende wordt niet als verdachte beschouwd, zodat er altijd sprake is van een inlichtingenverplichting tegenover de casemanager. Het doel is om elke twijfel weg te nemen, hetgeen ook in het voordeel van de belanghebbende kan zijn.

Een onderzoek naar de financiële en andere voor de uitkering relevante omstandigheden wordt gedaan door de casemanager. Ook als ten onrechte uitkering is verstrekt zonder dat er sprake is van opzet of schuld behoort het onderzoek tot het taakgebied van de casemanager.

Als de belanghebbende de casemanager zonder plausibele redenen niet wil toelaten in de woning, moet de belanghebbende op de consequenties van de weigering worden gewezen. De uitkering kan worden beëindigd of niet worden toegekend op basis van artikel 17 Wwb (inlichtingenverplichting).

## 6. De presentatie van de casemanager tijdens het huisbezoek

De casemanager is verplicht om zich voorafgaand aan het binnentreden van de woning (uitsluitend binnentreden met toestemming van de bewoner (belanghebbende)) te legitimeren (legitimatiebewijs

medewerker sociale zaken van de gemeente Drimmelen) en daarbij mededeling te doen van het doel van het binnentreden.

Die reden is het vaststellen van de rechtmatigheid van de verstrekte of de te verstrekken uitkering. Voor het binnentreden is de uitdrukkelijke toestemming nodig van de daartoe bevoegde bewoner (belanghebbende). Er moet duidelijk sprake zijn van wilsovereenstemming bij de bewoner (belanghebbende). Zonder toestemming van de bewoner (belanghebbende) is het uitdrukkelijk niet toegestaan de woning te betreden.

Als het om een kamerbewoner gaat is de uitdrukkelijke toestemming van de kamerbewoner nodig om diens kamer binnen te treden. Indien de hoofdbewoner in dat geval bezwaar maakt, mag de woning niet worden binnengetreden. Ook bij de kamerbewoner dient duidelijk sprake te zijn van wilsovereenstemming voordat de kamer betreden mag worden.

Indien de woning wordt binnengetreden zonder de uitdrukkelijke toestemming van de bewoner of indien het een kamerbewoner betreft, zonder de uitdrukkelijke toestemming van de kamerbewoner, kan er sprake zijn van ambtelijke huisvredebreuk volgens artikel 370 Wetboek van Strafrecht. (ambtsmisdrijf) Als een (noodzakelijk) huisbezoek door de bewoner/ klant wordt geweigerd, moet de casemanager de belanghebbende wijzen op de mogelijke consequenties ten aanzien van het vaststellen van de rechtmatigheid van de uitkering.

Als tijdens het huisbezoek door één van de bewoners wordt aangegeven, dat de toegang alsnog wordt ontzegd, moet de woning onmiddellijk worden verlaten (verbod gaat boven toestemming).

### **7. Algemene richtlijnen huisbezoek door twee medewerkers**

Bij het afleggen van **huisbezoeken** worden de volgende richtlijnen gehanteerd:

- In principe vindt aangekondigd of onaangekondigd huisbezoek overdag plaats binnen de kantooruren.
- **Huisbezoeken** in het kader van het verlenen van bijstand of het voortzetten daarvan worden primair gedaan door de casemanager en een fraudepreventiemedewerker.
- Het huisbezoek wordt in principe in gezelschap van een collega/fraudepreventiemedewerker afgelegd. Hiermee wordt voorkomen dat er achteraf bij verschil van mening een dualistische situatie ontstaat.
- Uit privacyoverwegingen wordt het gesprek niet bij de voordeur van de woning gevoerd maar in de woonkamer van de belanghebbende of een andere daartoe geschikte ruimte naar keuze van de bewoner/belanghebbende.
- Een rondleiding door de woning van de belanghebbende is alleen toegestaan met de uitdrukkelijke toestemming van de belanghebbende en in diens aanwezigheid en beperkt zich tot de voor het onderzoek relevante ruimten.
- De casemanager en/of fraudepreventiemedewerker mag nooit, zonder toestemming van de bewoner, zelf deuren en kasten openen of papieren doorbladeren. De casemanager kan de belanghebbende wel verzoeken deze handelingen te verrichten en inzage te verlenen.
- Tijdens het huisbezoek moet er zo objectief mogelijk onderzoek worden verricht.
- Er mogen alleen vragen worden gesteld, die noodzakelijk zijn voor het vaststellen van de rechtmatigheid van de uitkering.
- De medewerker van de gemeente stelt zich tegenover de belanghebbende correct, zakelijk en zorgvuldig op.
- Tijdens het huisbezoek wordt een "verklaring huisbezoek" ingevuld wanneer de verklaring direct financiële gevolgen heeft, bijvoorbeeld omdat de klant verklaart samen te wonen. Deze verklaring wordt ook opgemaakt wanneer tijdens een gesprek duidelijk wordt dat de toeslag verlaagd moet worden. Dit formulier kan ook gebruikt worden wanneer iemand van de burens een verklaring aflegt over de woonsituatie.
- Ook is het denkbaar dat je een verklaring laat opstellen omdat het verhaal van de klant
- ongeloofwaardig is en je verwacht dat deze verklaring op termijn gebruikt kan worden omdat je vermoedens hebt van onrechtmatigheid.
- De verklaring dient een weergave van het gesprek en de afspraken te bevatten. Daarnaast moet in de verklaring in elk geval worden opgenomen:
  - het tijdstip van het binnentreden en het verlaten van de woning
  - het mededelen van het doel van het huisbezoek
  - het vastleggen van de toestemming om de woning te betreden (ook van de eventuele kamerbewoner)
  - de handtekeningen van de belanghebbende en de casemanager en diens collega.
- Voordat de verklaring wordt ondertekend door de casemanager, diens collega en de belanghebbende leest de casemanager de verklaring voor en biedt aan de belanghebbende de gelegenheid de verklaring te lezen.
- De belanghebbende heeft het recht wijzigingen in de verklaring te laten aanbrengen.

Specialisatie casemanager: de ambtenaar belast met bijzonder onderzoek

Bovengenoemde richtlijnen zijn van toepassing en:

De ambtenaar belast met bijzonder onderzoek is vaste partner van de casemanager en leidend bij het afleggen van onaangekondigde huisbezoeken afgelegd door de afdeling sociale zaken. Vooralsnog is bijzonder onderzoek dus een deeltaak van de sociaal rechercheur en een daarvoor aangewezen fraudepreventiemedewerker of casemanager.

#### **8. Rapportage van het huisbezoek**

Over het huisbezoek moet zo spoedig mogelijk rapport worden opgemaakt. Hierin moet duidelijk worden aangegeven welke ruimten zijn gezien en wat mogelijk is opgevallen. Het rapport maakt deel uit van het dossier van de belanghebbende en kan dus indien gewenst door de belanghebbende worden ingezien.

Het rapport is zakelijk en objectief, zonder speculaties en/of waardeoordelen. De bevindingen zijn gebaseerd op feiten, niet op veronderstellingen.

#### **9. Het huisbezoek door de sociaal rechercheur**

De sociaal rechercheur is een door het Openbaar Ministerie aangestelde buitengewoon opsporingsambtenaar en beschikt daardoor over opsporingsbevoegdheid. Op grond hiervan kan de sociaal rechercheur alleen worden ingeschakeld als er objectief gezien een redelijk vermoeden van fraude wordt vastgesteld. Het onderzoek wordt ingesteld in opdracht van het hoofd Maatschappelijke aangelegenheden.

Op grond van de opsporingsbevoegdheid van de sociaal rechercheur wordt er toezicht uitgeoefend door de Hoofdofficier van Justitie en de Korpschef van de Politieregio Midden Brabant.

De werkzaamheden van de sociaal rechercheur worden omgeven door een groot aantal wettelijke bepalingen, die grenzen stellen aan zijn bevoegdheid. De sociaal rechercheur legt het huisbezoek af in gezelschap van een collega of de casemanager belast met bijzonder onderzoek.

#### **10. De presentatie van de sociaal rechercheur tijdens het huisbezoek**

Hetgeen gesteld is in paragraaf 5 en 6 (de presentatie van de casemanager tijdens het huisbezoek en de algemene richtlijnen bij een huisbezoek) omtrent het binnentreden van de woning en zijn gedrag tijdens het huisbezoek is ook voor de sociaal rechercheur onverkort van toepassing, met dit verschil dat de sociaal rechercheur in het kader van een strafrechtelijk onderzoek een huisbezoek aflegt.

Hij legitimeert zich bij het begin van het contact met het legitimatiebewijs buitengewoon opsporingsambtenaar. Hij noemt daarbij zijn naam, zijn functie, de reden van het contact en wijst de verdachte erop, dat hij het recht heeft om de zwijgen (de cautie). De belanghebbende / verdachte is niet verplicht een (voor hemzelf belastende) verklaring af te leggen.

Indien tijdens het huisbezoek blijkt, dat het redelijk vermoeden van fraude niet in stand blijft of er twijfels blijven, wordt er een verklaring opgemaakt. De verklaring dient een weergave te zijn van het gesprek en dient de eventueel gemaakte afspraken te bevatten.

Daarnaast moet in de verklaring in elk geval te worden opgenomen:

- de vermelding van de cautie
- het tijdstip van het binnentreden en het verlaten van de woning
- het mededelen van het doel van het huisbezoek
- het vastleggen van de toestemming om de woning te betreden (ook van de eventuele kamerbewoner)
- de handtekeningen van de belanghebbende en de sociaal rechercheur en diens collega.

Voordat de gesprekbevestiging wordt ondertekend door de sociaal rechercheur, diens collega en de belanghebbende, leest de sociaal rechercheur de verklaring voor en biedt aan de belanghebbende de gelegenheid de verklaring te lezen. De belanghebbende heeft het recht wijzigingen in de verklaring te laten aanbrengen.

Als tijdens het huisbezoek het redelijk vermoeden van fraude wordt bevestigd, wordt afhankelijk van het vermoedelijke fraudebedrag in relatie tot de vervolgingsrichtlijnen van het Openbaar Ministerie, een kort verhoor afgenomen en wordt er een proces-verbaal van verhoor opgemaakt.

Een verhoor is niet vrijblijvend. Verkregen informatie tijdens een verhoor telt mee in de bewijsvoering. In het proces-verbaal wordt alle relevante informatie opgenomen, zowel belastende als ontlastende verklaringen. De inhoud van het proces-verbaal van het verhoor wordt de verdachte voorgelezen en de verdachte wordt in de gelegenheid gesteld zelf het proces-verbaal van het verhoor te lezen.

De verdachte heeft het recht wijzigingen in het proces-verbaal van het verhoor te laten aanbrengen.

#### **11. Binnentreden van de woning zonder toestemming van de bewoner**

Het toepassen van dwangmiddelen, zoals het binnentreden van de woning zonder toestemming van de bewoner, valt buiten het kader van het protocol huisbezoeken. Dit is voor opsporingsambtenaren geregeld in de Algemene Wet op het binnentreden/ Wetboek van strafvordering.

#### **12. Klachtenregeling**

Eventuele klachten naar aanleiding van het huisbezoek kunnen schriftelijk worden ingediend bij het College van burgemeester en wethouders ter attentie van de gemeentesecretaris, Postbus 19, 4920 AA Made.

#### **13. Conclusie**

Het afleggen van een huisbezoek door een casemanager of een sociaal rechercheur is door wettelijke waarborgen omkleed ten einde de privacy van belanghebbenden zoveel mogelijk te waarborgen.

Door middel van dit protocol worden de wettelijke bepalingen vertaald in een aantal duidelijke richtlijnen waar alle medewerkers van de cluster sociale zaken zich aan dienen te houden.

#### **Bijlage protocol huisbezoeken**

*De wettelijke basis van de bescherming van de privacy en het huisrecht*

#### Artikel 8 EVRM eerbiediging privé leven, correspondentie enz.

1. Een ieder heeft recht op respect voor zijn privé leven, zijn familie- en gezinsleven, zijn woning en zijn correspondentie.
2. Geen inmenging van enig openbaar gezag is toegestaan in de uitoefening van dit recht, dan voor zover bij de wet is voorzien en in een democratische samenleving noodzakelijk is in het belang van de nationale veiligheid, de openbare veiligheid of het economisch welzijn van het land, het voorkomen van wanordelijkheden en strafbare feiten, de bescherming van de gezondheid of de goede zeden of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.

#### Artikel 10 Grondwet eerbiediging en bescherming persoonlijke levenssfeer

1. Ieder heeft, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen, recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.
2. De wet stelt regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met het vastleggen en verstrekken van persoonsgegevens.
3. De wet stelt regels inzake de aanspraken van personen op kennisneming van over hen vastgelegde gegevens en het gebruik dat daarvan wordt gemaakt, alsmede op verbetering van zodanige gegevens.

#### (a) Artikel 12 Grondwet binnentreden woningen

1. Het binnentreden van een woning tegen de wil van de bewoner is alleen geoorloofd in de gevallen bij of krachtens de wet bepaald, door hen die daartoe bij of krachtens de wet zijn aangewezen.
2. Voor het binnentreden overeenkomstig het voorgaande lid zijn voorafgaande legitimatie en mededeling van het doel van het binnentreden vereist, behoudens bij de wet gestelde uitzonderingen. Aan de bewoner wordt een schriftelijk verslag van het binnentreden vereist.

#### (b) Artikel 1, lid 4 Algemene Wet op het Binnentreden

De persoon, bedoeld in het eerste lid, die met toestemming van de bewoner wenst binnen te treden, vraagt voorafgaand aan het binnentreden diens toestemming. De toestemming moet blijken aan degene die wenst binnen te treden.

#### **Bijlage 6 Brief schriftelijke waarschuwing**

Klik op het Word icoon voor de brief schriftelijke waarschuwing

#### **Bijlage 7 Uitnodiging voor een ordegesprek**

Klik op het Word icoon voor de brief uitnodiging voor een ordegesprek

#### **Bijlage 8 Bevestiging gemaakte afspraken**

Klik op het Word icoon voor de brief bevestiging gemaakte afspraken

#### **Bijlage 9 Ontzegging toegang**

Klik op het Word icoon voor de brief ontzegging toegang

#### **Bijlage 10 Aangifte van niet nakomen van ontzegging van de toegang**

Klik op het Word icoon voor de Aangifte van niet nakomen van ontzegging van de toegang