

Agressieprotocol gemeente Meerssen

1. Voorwoord

Van tijd tot tijd is agressief gedrag tegenover overheidsinstellingen, uitkeringsinstanties, banken etc. voropaginanieuws. Meestal gaat het dan om excessieve uitingen die ernstige lichamelijke en/of grote materiële klachten tot gevolg hebben.

Ook de medewerkers van de gemeente Meerssen en de medewerkers van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland (SZHM)¹, worden bij het uitvoeren van de hen opgedragen werkzaamheden geconfronteerd met agressie en geweld veroorzaakt door hun klanten. Het is gelukkig nog steeds een kleine groep die zich hieraan schuldig maakt. Het overgrote deel van onze klanten gedraagt zich uiterst correct.

Agressief gedrag van klanten dat schade berokkent aan het personeel, persoonlijke bezittingen en de gemeentelijke eigendommen is niet aanvaardbaar.

De medewerkers dienen zoveel mogelijk beschermd te worden tegen agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan. Een medewerker die ermee wordt geconfronteerd moet zeker niet het gevoel hebben er alleen voor te staan.

De werkgever dient vast te leggen dat de afdelingshoofden verantwoordelijkheden en toezichthoudende taken hebben ten aanzien van de veiligheid van de medewerkers en welke bevoegdheden en middelen daarbij behoren. Er ligt hier een koppeling met de verplichting van de werkgever om een arbeidsomstandighedenbeleid te voeren.

De medewerkers zijn verplicht de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht te nemen bij de uitvoering van hun werk, ter vermindering van gevaren voor de veiligheid of de gezondheid van zichzelf of van anderen. De medewerkers dienen de bij de arbeid benodigde hulpmiddelen op de juiste wijze te gebruiken.

In het voorliggend protocol agressie zijn maatregelen en procedures verwerkt die agressie van bezoekers kunnen voorkómen of indammen en die de opvang en nazorg van de eventuele slachtoffers regelen. De werkgever en de medewerker kan erin lezen hoe hij in voorkomende situaties moet handelen. Verder geeft het inzicht in de verdeling van verantwoordelijkheden.

Opgenomen zijn de gedragsregels voor burgers / klanten en op welke manier de zich misdragende klant op niet mis te verstane wijze duidelijk moet worden gemaakt dat hij de grenzen heeft overschreden. Als gemeente Meerssen doen we er alles aan om agressie en geweld zo min mogelijk een kans te geven en stelt de gemeente Meerssen zich achter het "Zero-Tolerance"beleid. Emotie mag maar agressie niet.

Tot slot wordt het belang van het melden van alle vormen van agressie en geweld benadrukt. Het melden doe je niet alleen vanuit het oogpunt van de organisatie maar nog meer ter bescherming van jezelf en je collega's. Registratie van alle agressie en geweldvoorvallen vormt de basis voor een goede uitvoering van het agressieprotocol en leidt tot bescherming van onze medewerkers.

2. Agressie

De gemeente Meerssen draagt zorg voor de veiligheid van haar personeel door het nemen van preventieve maatregelen zoals het aanbieden van trainingen, het scheppen van organisatorische voorzieningen (beveiligingen) en het creëren van nazorgmogelijkheden.

Het personeel moet tijdens en na het incident kunnen rekenen op aandacht, ondersteuning en - zo gewenst - professionele hulpverlening na het incident, als ook vergoeding van (im)materiële schade.

De direct leidinggevende (afdelingshoofd) is verantwoordelijk voor het opvolgen van de naleving van het agressieprotocol. In dit protocol is geregeld wie wat doet en wanneer: voor, tijdens of na het incident.

1) SZMH is de regionale dienst van zes gemeente in Zuid-Limburg. Het betreft de gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg a/d Geul. Er is gekozen voor het in stand houden van een front-office voor de klantcontacten bij de 6 afzonderlijke gemeenten. Indien zich agressie voordoet in de front-office is de desbetreffende gemeente mede verantwoordelijk om dit in goede banen te leiden.

Binnen deze verantwoordelijkheid ligt de taak om het thema "agressie" regelmatig te bespreken in een werkoverleg op verschillende niveaus.

De drie belangrijkste uitgangspunten van het agressieprotocol zijn het voorkomen van agressie, het adequaat reageren en dat agressie en geweld tegen medewerkers altijd een vervolg krijgt. Enerzijds vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap, anderzijds met het oog op strafrechtelijke handhaving (vervolgving van de dader).

Bij goed werkgeverschap gaat het om een actieve rol van de gemeente in de vorm van ondersteuning, begeleiding, verwijzing, opvang e.d. van gemeenteambtenaren die het slachtoffer zijn geworden van geweld. Eén van de acties daarbij is ook het verhalen van de (im)materiële schade op de dader(s). Bij strafrechtelijke handhaving gaat het om de prioriteit die politie en Openbaar Ministerie, indien mogelijk en opportuun, geven aan de aangifte (politie) en de vervolging van de dader (OM).

2.1 Doelstellingen en uitgangspunten agressieprotocol:

Voor de organisatie:

- Duidelijkheid scheppen in de vraag: "wat wordt ervaren als agressie en hoe maken we agressie hanteerbaar?".
- Vastleggen wanneer er sprake is geweest van agressie en aanbieding van een duidelijk traject, waarbij het zowel voor de werknemer als voor de werkgever duidelijk is welke stappen ondernomen moeten worden nadat een incident heeft plaats gevonden.
- Het aanleggen van een agressieregister.

Voor de medewerker:

- Het gevoel van veiligheid verhogen door middel van duidelijke, uniforme procedures en afspraken.
- Een personeelsvriendelijk klimaat creëren door middel van preventie en incidentbeheersing.
- Het bieden van nazorg.

Voor de cliënt:

- Niet tolereerbaar gedrag, agressie en geweld indijken en verdere hulpverlening mogelijk maken in een positief klimaat door middel van duidelijke boodschappen en grenzen ten aanzien van de cliënt.

2.2 Preventie en gedragscodes

Binnen gemeente Meerssen wordt er naar gestreefd om agressie en geweld zoveel mogelijk te vermijden. Dit zowel bij telefonische, persoonlijke en schriftelijke contacten als via organisatorische maatregelen (accommodatie en infrastructuur).

Een eenduidige gedragscode - zoals verwoord in de gedragscode voor ambtenaren gemeente Meerssen - is daarbij essentieel.

De medewerkers van de gemeente Meerssen mogen verwachten van cliënten dat zij geen agressie en geweld gebruiken bij het contact.

Anderzijds mogen cliënten van de gemeente Meerssen verwachten dat ze in contact komen met competente medewerkers met een dienstverlenende houding.

2.3 Enkele definities

De gemeente Meerssen draagt als visie uit dat het geen enkele vorm van agressie en geweld, gericht tegen haar personeel of bezoekers tolereert. Zero-Tolerance vormen van agressie en geweld die niet getolereerd worden zijn o.a.:

- a. verbaal geweld (beledigen, discriminerende opmerkingen maken, vernederen, uitschelden, schreeuwen en treiteren);
- b. dreigen met geweld ten aanzien van de medewerker of zijn/haar familie ('Ik zal jou ...', 'Ik zal jullie, je gezin, je collega's ...'; 'Ik kom je nog wel tegen, mijn tijd komt nog');
- c. fysiek geweld (slaan, schoppen, knijpen, vastpakken, steken, spuwen, gericht gooien van voorwerpen);
- d. intimidatie (sexuele intimidatie, tonen van wapens);
- e. vernielzucht (persoonlijke bezittingen, kantoorinventaris e.d.);
- f. stalking (o.a. achtervolgen, opwachten, lastigvallen, hinderlijk gedrag, het via (social) media blijven zoeken van ongewenst contact;
- g. discriminatie (naar geaardheid, geloofsovertuiging, ras, leeftijd etc.);

h. weigering gebouw te verlaten.

Daarnaast kan zich nog de situatie voordoen waarbij als gevolg van drugs en/of alcohol geen enkele vorm van gesprek meer mogelijk is. Hierbij hoeft geen sprake te zijn van agressie, maar wel van niet acceptabel gedrag.

3. Integraal beleid

Het protocol agressie heeft betrekking op de volgende terreinen:

1. medewerkers
2. organisatie
3. bouwkundige voorzieningen
4. registratie via het GIR

3.1 Medewerkers

Van medewerkers wordt verwacht dat zij:

- beschikken over de juiste vaardigheden en houding in het omgaan met klanten (duidelijke, rechtvaardige, zakelijk klantvriendelijke en klantgerichte opstelling);
- voor de behandeling van klantenvragen de geldende termijnen en procedures in acht nemen².

De medewerkers verkrijgen de juiste vaardigheden en houding door het volgen van één of meerdere agressietrainingen waarbij de volgende onderwerpen aan bod komen:

Zelfkennis en zelfcontrole:

- inzicht in eigen houding en gedrag en het effect op anderen (hoe kom ik over?);
- wat doet agressie met mij en wat is mijn natuurlijke reactie (vluchten, vechten of verstarren?);
- waar liggen mijn persoonlijke grenzen (wat is voor mij acceptabel en wat niet?);
- het bepalen van gezamenlijke grenzen (welk gedrag is acceptabel en welk niet?);
- hoe geef ik mijn grenzen duidelijk aan?;
- hoe ga ik om met spanning bij agressief gedrag?;
- hoe kan ik mijn gedrag onder spanning controleren en professioneel blijven handelen?.

Effectief communiceren:

- gesprekstechnieken (luisteren, samenvatten, doorvragen);
- formulering, oogcontact en spreektempo;
- positief taalgebruik;
- inleven in de situatie van de klant;
- de regie in een gesprek in handen krijgen of houden;
- een gesprek beëindigen.

3.2 Organisatie

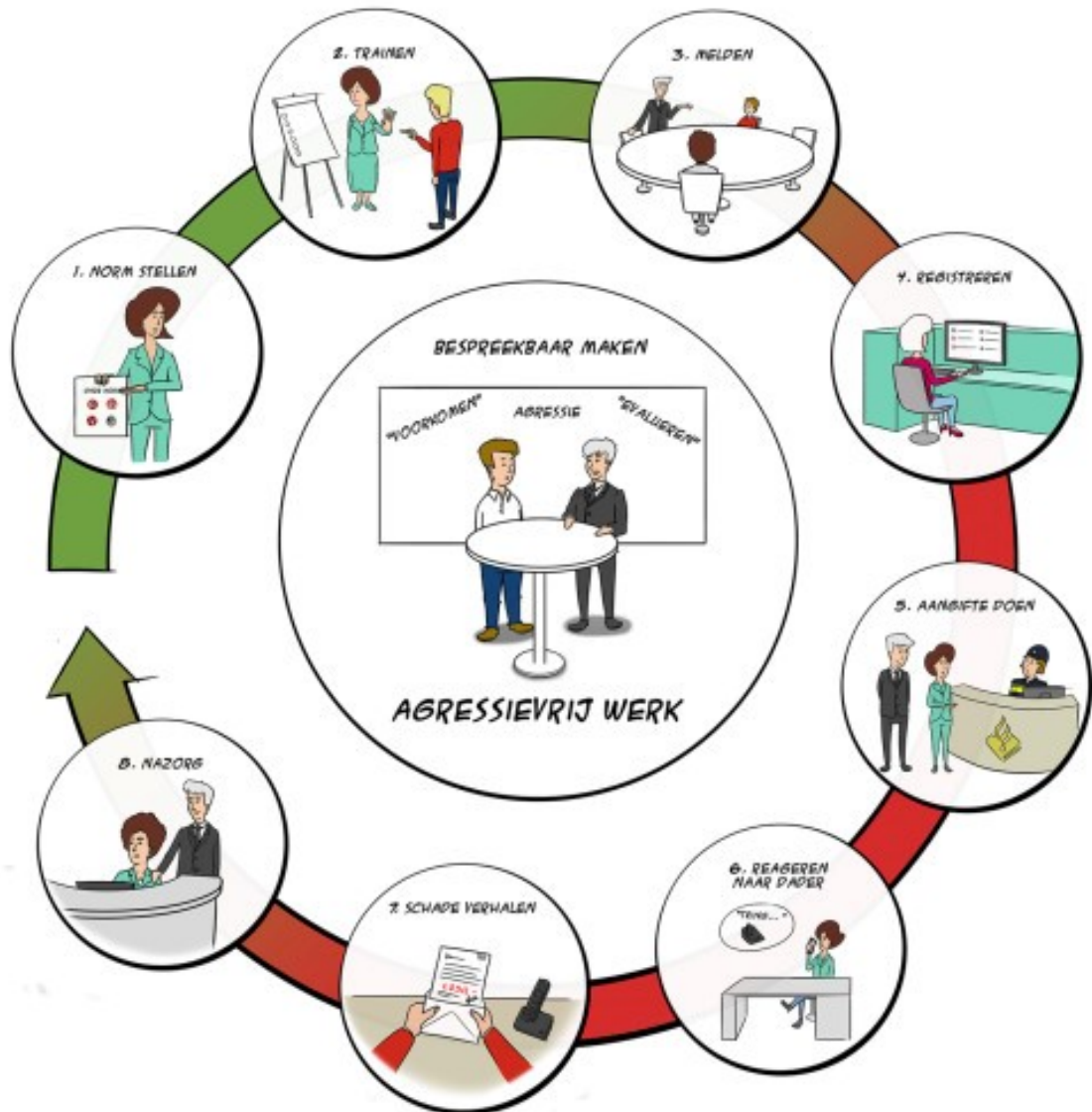
Door de organisatie (gemeente Meerssen / Sociale Zaken Maastricht Heuvelland) worden de acht maatregelen Veilige Publieke Taak in acht genomen:

1. Laat externen weten wat onze organisatienorm van acceptabel gedrag is
2. Stimuleer dat onze werknemers elk voorval van agressie en geweld melden
3. Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers
4. Train de werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld
5. Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressie en geweld heeft gebruikt tegen een werknemer
6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten
7. Verhaal de schade op de dader
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld

Alle bezoekers dienen zich te melden bij de receptie (KCC). Receptionist(e) neemt contact op met medewerker waarmee de klant een afspraak heeft en die komt de bezoeker persoonlijk ophalen. Ook de eerste opvang van luidruchtige klanten is een taak van de receptionist(e), die een wezenlijk aandeel heeft in de handhaving van orde en rust in de hal, alsmede in de veiligheid van bezoekers.

2) Hieronder wordt verstaan het duidelijk aangeven waarom een aanvraag (bij gebrek aan overgelegde gegevens) nog niet in behandeling kan worden genomen of hersteltermijnen worden geboden, zorgvuldig motiveren, toezeggingen en afspraken nakomen, informatie snel en correct afhandelen. De klant heeft rechten én plichten, hem dus niet met een kluitje in het riet sturen, etc.

Bezoekers worden, na de afspraak, door de medewerker begeleid naar de hal/uitgang.



3.3 Bouwkundige voorzieningen

Fysieke maatregelen receptie en front-office SZMH bij de gemeente:

- er is een open, klantvriendelijk ingerichte ontvangst- en receptieruimte, met oog voor de privacy van klanten;
- er zijn bijzondere eisen gesteld aan het meubilair (brede balie);
- er zijn alarmeringsvoorzieningen getroffen bij de receptie, balies burgerzaken, spreekkamers en vergaderruimtes in het KCC;
- bureaudiepte en -breedte (van wand tot wand) in de spreekkamers zijn groot, zodat voldoende afstand wordt gecreëerd tussen klant en medewerker;
- bureau in de spreekkamers is vast gemonteerd in de vloer om verplaatsing te voorkomen;
- de vluchtweg in de spreekkamers loopt niet langs de klant;
- de vluchtdeur in de spreekkamers opent naar buiten en is afsluitbaar;
- de vluchtdeur in de spreekkamers is voorzien van transparante vlakken (glas) voor zichtcontact;

- de personeelsingang is beveiligd met toegangspasjes.

3.4 Melding en registratie via het GIR

De burger die ongewenst gedrag vertoont, moet zich ervan bewust zijn dat de gemeente Meerssen dit gedrag registreert. Registratie is om verschillende redenen belangrijk. Ten eerste is het een startsignaal voor de opvang en nazorg van de betrokken medewerker. Te tweede krijgen we door registratie informatie over de aard van de problematiek, zodat we ons beleid beter kunnen evalueren en aanpassen.

Registratie moet plaatsvinden d.m.v. vastlegging in het GIR systeem. Na registratie van het incident krijgt de leidinggevende een e-mail waarin staat dat de medewerker een melding heeft gemaakt van een incident. De leidinggevende zal direct contact opnemen met de medewerker voor het bieden van opvang en om te bespreken wat de vervolgcacties dienen te zijn.

Na het gesprek zal de leidinggevende wanneer nodig direct vervolgstappen zetten.

4. Draaiboek klantenagressie

Het draaiboek bevat de volgende onderdelen:

1. de procedure bij agressie
2. oproepen interventieteam
3. de opvang van medewerkers
4. de verdeling van de verantwoordelijkheden van gemeente Meerssen en SZMH
5. sancties t.a.v. agressieve klanten

4.1 De procedure bij agressie

Agressief gedrag kan zich voordoen tijdens het bezoek aan het kantoor (receptie, spreekkamers), maar ook bij telefonische contacten of bij huisbezoeken en andere werkzaamheden die buiten verricht worden, bv opzichters.

In eerste instantie zal de medewerker de klant tactvol maar duidelijk wijzen op zijn ongewenst gedrag, waarna het gesprek verder kan gaan. Indien het ongewenst gedrag blijft aanhouden, moet het gesprek beëindigd worden.

4.2 Oproepen interventieteam

In het gemeentehuis is een aantal medewerkers belast met het ontzetten van bedreigde collega's en de handhaving van orde en veiligheid in het gebouw. De leden van het interventieteam hebben de bevoegdheid op te treden wanneer een medewerker zich bedreigd voelt. Op het moment dat het interventieteam wordt opgeroepen heeft het team bevoegdheid autonoom te opereren in alle gelederen van de hiërarchie van de gemeente Meerssen om personeel en burgers te beschermen. In geval van een incident opereren ze onder direct gezag van de burgemeester en/of loco-burgemeester.

De rol van dit "interventieteam" dient zich te beperken tot het voldoen aan een verzoek van een medewerker om een burger te verwijderen indien de situatie dreigt te escaleren.

Deze verzoekt de burger om het gebouw te verlaten.

Iedereen kan een lid van het interventieteam oproepen door op de alarmknoppen te drukken. Deze zijn aanwezig bij de receptie (KCC), de balies burgerzaken, de spreekkamers en vergaderruimtes in het KCC. Indien de alarmknop ingedrukt wordt krijgen de leden van het interventieteam een oproep op hun mobiele telefoon via het MultiBel systeem.

"Attentie voor het volgende bericht! Dit is een agressiealarmering uit spreekkamer 1"

Hierna kunnen de leden in de app bevestigen of afwijzen. Komt er geen antwoord, dan gaat MultiBel de leden bellen op hun vaste- en/of mobiele telefoonnummer.

Bij het niet voldoen na drie sommaties om het gebouw te verlaten wordt de politie gewaarschuwd.

De direct leidinggevende zal hierna beoordelen of er een waarschuwingsbrief wordt verzonden of dat de burger tijdelijk de toegang tot het gemeentehuis zal worden ontzegd.

De leden van het interventieteam hebben een speciale cursus m.b.t. het omgaan met agressie gevolgd en volgen jaarlijks een bijscholing om iedere dag goed beslagen en doelbewust te kunnen opereren.

In het nu volgende schema zijn de stappen in de verschillende situaties weergegeven:

1. Klant gedraagt zich agressief bij de receptie / spreekkamer SZHM

2. Klant aanspreken op gedrag en waarschuwen voor eventuele gevolgen
3. Assistentie inroepen van interventieteam (oproepbaar na indrukken alarmknoppen)
4. Alarmeringsknop gebruiken voor baliemedewerkers
5. Verwijdering klant, eventueel m.b.v. politie
6. Zo nodig: check/opvanggesprek met medewerker, beoordeling of hij werkzaamheden kan voortzetten (gemeente en SZMH)
7. Verplichte melding/registratie door afdelingshoofd / SZHM
8. Afhankelijk van aard en gedrag

- * melding politie
 - * aangifte politie
 - * kostenverhaal wegens vernielingen/schade
 - * waarschuwing gebouwoontzegging (zie bijlagen)
 - * aanzegging gebouwoontzegging (zie bijlagen)
 - * agressor registreren in GIR
 - * beoordeling welke actie: medewerker in overleg met afdelingshoofd
 - * actie door afdelingshoofd
- N.B. Actie: z.s.m. na incident

4.3 De opvang van medewerkers

Het is van groot belang dat medewerkers die betrokken zijn geweest bij een incident, adequaat worden opgevangen. Afhankelijk van de aard van het incident en de reactie van een medewerker daarop, kan het nodig zijn ook de arbodienst in te schakelen. Het afdelingshoofd en/of SZHM is verantwoordelijk voor een goede opvang van de medewerker. Het afdelingshoofd voert, afhankelijk van de behoefte van en na overleg met de medewerker, een 3- tal gesprekken:

1. "gesprek: direct na het incident"
 - bespreken hoe iemand zich voelt
 - steun en structuur bieden (regel zaken)
2. "gesprek: één tot drie dagen na het incident":
 - reconstructie en klachten signaleren
 - nieuwe afspraken maken (werkwijze e.d.)
 - eventueel doorverwijzen naar arbodienst (bedrijfsarts / vertrouwenspersoon)
3. "gesprek: 4 tot 6 weken na het incident":
 - stand van zaken bespreken
 - zijn er nog oude/nieuwe klachten eventueel
 - doorverwijzen of afsluiten

Uiteraard kan, in goed overleg, eerder worden afgerond.

4. Materiële schade die de medewerker heeft opgelopen, opnemen en verhalen⁴

4.4 De verdeling van de verantwoordelijkheden

In het kader van dit agressie / preventiebeleid heeft iedere medewerker vanuit zijn functie een geheel eigen taak / verantwoordelijkheid. Deze zijn verwoord in **bijlage 1**.

Maar uitgangspunt is en blijft dat de direct leidinggevende het eerste aanspreekpunt is bij incidenten. Het is daarom van belang dat de direct leidinggevende mobiel bereikbaar is voor de medewerkers.

4.5 Sancties t.a.v. agressieve klanten

Agressief gedrag van klanten kan leiden tot oplegging van sancties aan de dader. De aard van de sanctie wordt per situatie beoordeeld. Hierbij kan besloten worden tot:

- het verzenden van een waarschuwingsbrief met de aanzegging van verdere sancties bij herhaald agressief gedrag;
- het doen van aangifte bij de politie bij fysiek geweld of bedreigingen;

4) Vergoeding van deze schade is geregeld in de CAR/UWO. Voor de medewerkers van front-office SZMH is dit geregeld in het AGM (arbeidsvoorwaardenregeling gemeente Maastricht).

- het ontzeggen van de toegang tot het gebouw, waarbij de noodzakelijke contacten slechts telefonisch of schriftelijk worden onderhouden dan wel via een gemachtigde. Mocht een klant aan wie de toegang is ontzegd toch het gebouw betreden, dan is dit een wederrechtelijke handeling. In een dergelijke situatie moet meteen de politie worden ingeschakeld;
- het verhalen van eventuele kosten t.g.v. vernielingen;
- het op grond van de Afstemmingsverordening SZMH aanpassen van de hoogte van de uitkering.

5. Protocol voor medewerkers die buiten het gemeentehuis werkzaamheden verrichten:

5.1 Algemeen

Hieronder wordt het protocol beschreven dat gevolgd moet worden wanneer er sprake is van (opkomende) agressie buiten het gemeentehuis voor medewerkers die taken verrichten voor bv WABO, Jeugd en Participatiewet en WMO.

Het is aan de medewerkers die buiten het gemeentehuis opereren om te bepalen of er sprake is van een risicovolle situatie. Overleg met de leidinggevende en/of collega. Ga nooit alleen als je van tevoren weet dat het een moeilijk gesprek wordt of als er teveel risicovolle factoren onbekend zijn.

Om het risico in te schatten kan de checklist Agressie Risico Inschatting Huisbezoek (ARIH) worden gebruikt. Deze is te vinden via onderstaande link. https://www.fcb.nl/sites/default/files/content/1.1.6_checklist_arih.pdf

Het invullen van deze checklist geeft een beeld van risico's die te verwachten zijn.

Is het risico beperkt (groen) handel dan zoals onderstaand aangegeven:

- Bel, tenzij er sprake is van een onaangekondigd bezoek, de cliënt vooraf en leg bij het maken van de afspraak duidelijk aanleiding en het doel van het gesprek uit. Uit de reactie kun je opmaken hoe de cliënt aan kijkt tegen het bezoek. Op basis van deze reactie bepaal je eventuele voorzorgsmaatregelen.
- Zorg dat je op tijd bent en informeer de cliënt als je later komt.
- Parkeer je auto (of ander vervoermiddel) op een plek die je gemakkelijk kunt bereiken met de neus in de richting van de weg.
- Zorg dat je voor je vervoer niet afhankelijk bent van degene waar je op bezoek gaat (dus niet af laten halen van het station bijvoorbeeld).
- Houd de auto- of fiets sleutels, tas, persoonlijke spullen altijd binnen handbereik.
- Zorg dat collega's weten waar je bent door bijv. (digitale of groeps-) agenda up-to-date te houden.
- Neem een mobiele telefoon mee en sla alarmnummers in je telefoon onder een snelkeuzetoets op.
- Zorg ervoor dat de batterij van de telefoon opgeladen is.
- Ga bij het aanbellen niet frontaal voor de opening staan maar dwars zodat je snel kunt reageren.
- Legitimatie ongevraagd tonen (verplicht).
- Ga pas naar binnen als de cliënt je heeft uitgenodigd.
- Let op hoe de cliënt de deur dicht maakt.
- Wees ervan bewust dat je het privédomein van een ander betreedt: gedraag je als gast.
- Bekijk bij het binnengaan de mogelijke vluchtroute.
- Neem de omgeving in je op.
- Ga strategisch zitten waar je weg kunt komen.

Is het risico verhoogd (oranje) handel dan volgens onderstaande instructie:

- Plan het gesprek tijdens kantooruren.
- Ga met een collega op huisbezoek, kondig wel vooraf altijd aan dat je samen komt.
- Legitimatie ongevraagd tonen (verplicht).
- Spreek een tijd af voor telefonisch contact met een collega, bijv. tien minuten na binnenkomst.
- Een andere mogelijkheid is dat je contact houdt via een open telefoonverbinding.
- Spreek met een collega af om contact op te nemen als het gesprek ten einde is.
- Plan het risicovolle gesprek op een veilige locatie, kantoor of bijvoorbeeld een veiligheidshuis.
- Maak werkafspraken met collega's over hoe de veiligheid tijdens het gesprek gewaarborgd is.

Wanneer er een ernstig verhoogd risico is (rood) handel dan volgens onderstaande instructie:

- Plan het risicovolle gesprek op een veilige locatie, een kantoor, veiligheidshuis of politiebureau en voer het gesprek samen met een collega.

- Legitimatie ongevraagd tonen (verplicht).
- Maak werkafspraken met politie/collega's over hoe de veiligheid tijdens het gesprek op deze locatie gewaarborgd is.
- Als huisbezoek toch noodzakelijk is, ga je samen met een collega of de politie.
- De politie kan zo nodig uit het zicht blijven om geen extra agressie op te roepen. Voer dan het gesprek samen met je collega en maak afspraken over hoe je contact houdt met de dichtbij aanwezige politie.
- Dit kan bijvoorbeeld met een open telefoonverbinding.

5.2 Bedreiging schriftelijk/digitaal/social media

1. Meld het voorval bij de leidinggevende en de agressiecoördinator en laat ze de tekst lezen
2. Leidinggevende bepaalt in overleg met de agressiecoördinator de passende sanctie naar de pleger

Wanneer dienstverlening zich uitbreidt naar het online domein, moet je als werkgever ook rekening houden met agressie en geweld via social media. Zijn de normen van onacceptabel gedrag op social media anders dan voor persoonlijke interactie? En op welke wijze communiceer je deze huisregels dan? Hoe train je medewerkers tegen bedreiging op social media? En hoe reageer je als werkgever op de daders van digitale bedreigingen?

Vijf tips voor omgang met bedreiging via social media.

1. **Bespreek in de organisatie ook voor social media wat onacceptabel gedrag is**
Het is in toenemende mate onderdeel van de operationele processen, waarbij professionals zonder tussenkomst van de afdeling Communicatie contact hebben met het publiek. Daarmee groeit het belang van organisatie brede normen voor (on)acceptabel gedrag op social media.
2. **Haal de dader uit zijn vermeende anonimiteit**
Hoewel veel personen op social media hun eigen naam gebruiken en persoonlijke gegevens delen, voelen zij zich online anoniemer dan in een fysieke omgeving. Hierdoor uiten ze eerder bedreigingen naar anderen. Een effectieve reactie om dit gedrag een halt toe te roepen, is de dader uit zijn vermeende anonimiteit te halen. Dat kan bij een tweet eenvoudig door het bericht als "favoriet" aan te vinken. De dader ziet dat zijn bericht wordt opgemerkt en wordt aan het denken gezet. Een reactie aan de dader dat het bericht onacceptabel of zelfs strafbaar is, leidt vaak tot verwijdering van het bericht en soms zelfs van het account.
3. **Zoek de dialoog op**
Een andere manier om de daders uit de anonimiteit te halen is aanbieden om het gesprek met hen aan te gaan. Reageer bv op een "klaagmuur" op Facebook met de uitnodiging tot een persoonlijk gesprek.
4. **Maak medewerkers met een publieke taak mediawijs**
Wanneer medewerkers met een ander specialisme dan communicatie zich namens de organisatie op social media begeven, is het van belang hen te trainen in social mediawijsheid. Hoe werken de verschillende kanalen? En pas je je boodschappen hierop aan? Wat doe je als je in aanraking komt met onacceptabel gedrag?
5. **Betrek communicatie bij de aanpak van agressie op social media**
Door de medewerkers van communicatie zijn interne richtlijnen voor bewust en doeltreffend gebruik van social media opgesteld. Deze zijn te vinden via intranet.

6. Het doen van aangifte bij de politie

Als sprake is van bedreigingen die onmiddellijk politie-ingrijpen noodzakelijk maken, dan het landelijke alarmnummer **112** bellen.

Bij minder dringende zaken bellen naar nummer **0900 – 8844**.

6.1 Het doen van aangifte

Uitgangspunt is dat bij ernstige vormen van agressie en geweld altijd aangifte wordt gedaan. Bij fysieke agressie en geweld, ambtsdwang, ernstige bedreigingen of vernielingen, wordt binnen 24 uur aangifte gedaan. De aangifte wordt gedaan door het slachtoffer en een eventuele getuige. De aangifte kan ook worden gedaan door de gemeente Meerssen. Het slachtoffer wordt in dit geval in beginsel als getuige gehoord.

6.2 Werkwijze aangifte

Indien er een reden is om aangifte te gaan doen bij het politiebureau gelden de volgende regels:

De leidinggevende maakt telefonisch een afspraak op het politiebureau waarbij hij/zij aangeeft een **VPT-aangifte (Veilige Publieke Taak)** te willen doen.

Begeleiding: De direct leidinggevende begeleidt de betrokken medewerker bij het doen van de aangifte. Natuurlijk kan ook iemand uit de eigen omgeving de betrokkene begeleiden. Op verzoek kan een medewerker van Slachtofferhulp Nederland meegaan. De betrokkene kan bij de politie aangeven of hij aangifte wil doen bij een mannelijke of een vrouwelijke agent.

Als betrokkene aangifte doet, moet hij zijn personalia vermelden. Indien medewerker niet wil dat de personalia in het proces-verbaal terechtkomen, bv omdat er een reële kans op bedreiging bestaat, kan hij ook het adres van de gemeente opgeven.

Er zijn 3 vormen van aangifte (waarbij aangifte 2 en 3 de voorkeur hebben):

1. Normale aangifte onder je eigen naam en adres (liever niet doen).
2. Aangifte veilige publieke taak (VPT-aangifte): justitie zal met voorkeursbehandeling afhandelen. Hiervoor kan het adres van de gemeente gebruikt worden. Naam medewerker zal dan wel opgenomen worden op het proces-verbaal. Hier altijd adres van de gemeente doorgeven.
3. Aangifte onder nummer: Hiermee wordt het aangeven en verklaren onder nummer (ipv naam en/of adresgegevens) voor slachtoffers en getuigen landelijk mogelijk. Het nummer is een nieuw in te voeren uniek nummer, waardoor de bescherming optimaal is. De anonimiteit is zolang gewaarborgd tot het moment dat de rechter het eventueel nodig acht die anonimiteit te doorbreken.

7. Gouden regels omgaan met agressie

1. Alle bezoekers moeten zich melden bij de receptie. Het in goede banen leiden van bezoekers alsmede de eerste opvang van luidruchtige klanten is een taak van de receptionist(e). Hij/zij ziet tevens erop toe dat klanten die hun afspraak gehad hebben dan wel geen afspraak hebben het gebouw verlaten. Bezoekers worden na de afspraak door de medewerkers begeleid naar de hal / uitgang. De receptionist(e) heeft een wezenlijk aandeel in de handhaving van orde en rust in de hal alsmede in de veiligheid van bezoekers.
2. Agressie aan de receptie is geen taak voor de receptiemedewerkers. Laat de receptiemedewerkers nooit het "vuile werk" opknappen. Als de desbetreffende klant een vaste contactpersoon heeft bij de gemeente of SZMH, dan is die medewerker (mede)verantwoordelijk voor het wegsturen, afspraak maken of afhandelen van een situatie.
3. Agressief gedrag wordt niet getolereerd. Onacceptabel gedrag kan zijn verbaal geweld, fysiek geweld, dreigen, weigeren het gebouw te verlaten. De desbetreffende medewerker spreekt de klant aan op haar/zijn gedrag en probeert in gesprek te komen met de klant.
4. Indien er een situatie ontstaat waar de medewerker zelf niet uitkomt of zich niet veilig voelt, wordt direct het afdelingshoofd gewaarschuwd.
5. Indien bij de receptie of balies burgerzaken een dreigende situatie ontstaat, kan gebruik worden gemaakt van de alarmknop onder de balies. Bij het indrukken krijgt het interventieteam een oproep via het MultiBel systeem. Waak voor het per ongeluk induwen van de alarmknop.
6. Indien in de vergaderruimtes 5 en 6 een dreigende situatie ontstaat, kan gebruik worden gemaakt van de alarmknop in de open kast naast de deur (rode knop). Bij het indrukken krijgt het interventieteam een oproep via het MultiBel systeem. Waak voor het per ongeluk induwen van de alarmknop.
7. Als problemen worden verwacht, licht dan reeds voor de komst van je klant het afdelingshoofd in. Informeer tevens de receptie.
8. Beheers je en ga nooit even toekijken. Ramptoeristen zijn absoluut niet gewenst en kunnen een situatie zelfs verergeren.
9. Als er sprake is geweest van onacceptabel gedrag, evalueert het afdelingshoofd met de medewerker de behoefte aan opvang en hoe om te gaan met de situatie.
10. Het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor het eventueel opstellen van een waarschuwingsbrief. Deze wordt ondertekend door het College van B&W. Indien de agressie plaatsvond bij de front-office SZMH is het afdelingshoofd sector klantencontacten SZMH verantwoordelijk voor het verzenden van de waarschuwingsbrief. Een ontzegging van de toegang tot het gemeentehuis valt onder de verantwoordelijkheid van het college van B&W.

Bijlage 1: Taken/verantwoordelijkheden diverse functionarissen

Taken/verantwoordelijkheden direct leidinggevende	Termijn
<u>Algemene verantwoordelijkheden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • eerste aanspreekpunt bij incidenten • zorgdragen dat bereikbaarheid hoofd is geregeld waaronder vervanging bij afwezigheid • zorgdragen voor een goede minimale bezetting van de afdeling • zorgdragen dat het beleid omtrent agressie en geweld bekend is bij de medewerkers • zorgdragen voor voldoende vaardigheidstrainingen m.b.t. het omgaan met agressie en geweld voor medewerkers • de direct leidinggevende is zelf verantwoordelijk voor evt. schadeafhandelingen. De afhandeling vindt plaats in overleg met de juridische medewerker 	altijd altijd altijd jaarlijks opnemen in het opleidingsplan altijd
<u>Agressiebeheersing:</u> <ul style="list-style-type: none"> • indien nodig: interveniëren bij agressie-confrontatie medewerker-burger tijdens gesprek aan balie/spreekkamer • burger wijzen op ontoelaatbaar gedrag • burger op dat moment niet voor rede vatbaar: gesprek beëindigen • na beëindiging gesprek beslissen over te ondernemen vervolgstappen • incident alsmede vervolgstappen bespreken met medewerker • de medewerker moet altijd een melding betreffende het incident laten opmaken, in samenspraak met de direct leidinggevende • telefonische agressie: indien gedrag burger noodzaakt tot verbreken gesprek: incident met medewerker bespreken en direct leidinggevende belt agressor terug met mededeling dat zijn gedrag onacceptabel was en wat de evt. vervolgstappen zullen zijn • schriftelijke agressie: ontvangt de medewerker een agressief opgestelde brief, dit met de medewerker bespreken en deze de schrijver laten uitnodigen voor een gesprek met de betreffende medewerker • bij ontvangen dreigbrief gericht op een individuele medewerker, direct gesprek voeren met bedreigde medewerker en vervolgstappen bepalen • huisbezoek/locatiebezoek: bij onacceptabel gedrag burger tijdens genoemd bezoek, in samenspraak met de medewerker een melding doen bij agressiecoördinator • de direct leidinggevende ziet erop toe dat er van elk incident altijd een melding wordt gedaan bij de agressiecoördinator 	direct direct direct direct direct direct direct direct direct
<u>Waarschuwingbrief:</u> <ul style="list-style-type: none"> • bij een voorkomend incident beoordelen of er een waarschuwingsbrief moet worden verzonden dan wel de toegang tot het gemeentehuis tijdelijk moet worden ontzegd • ondertekenen waarschuwingsbrief, door college van B&W • kopie brief naar agressiecoördinator ter registratie 	direct, bij zwaardere incidenten waarschuwingsbrief versturen binnen 48 uren na incident per aangetekende post.
<u>Ontzegging toegang gemeentehuis:</u> <ul style="list-style-type: none"> • voorstel ontzegging voorleggen college van B&W • ontzegging gebonden aan termijn van 6 maanden; bij herhaling kan tot ontzegging van langere duur tot maximaal 1 jaar worden overgegaan 	direct, wanneer sprake is van strafbare bedreiging binnen 6 mnd na verzending van een waarschuwingsbrief Verzending brief ontzegging binnen 48 uren na het incident per aangetekende post

<p>Opvang, begeleiding en nazorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • primaire verantwoordelijkheid van de direct leidinggevende • zorgdragen indien nodig/gewenst voor professionele hulp en het regelen van ondersteuning • het in samenspraak met de afdeling maken van nadere afspraken omtrent nazorg binnen de eigen afdeling (bijv. bespreken incident als voorbeeld met alle medewerkers van de afdeling, tijdens werkoverleg; evt. doorspreken met ingeschakelde politie) 	<p>direct</p> <p>direct</p> <p>afhankelijk van de ernst van het incident, direct bespreking beleggen met de afdeling; anders agenderen voor het eerstvolgend werkoverleg</p>
<p>Taken/bevoegdheden Algemeen Directeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • het doen van aangifte bij schade aan gebouw en inventaris, dreigementen richting derden/organisatie en niet nakomen van ontzegging 	
<p>Taken/bevoegdheden lid Interventieteam</p> <ul style="list-style-type: none"> • het verlenen van assistentie in de handhaving van orde en veiligheid in het gemeentehuis • het voldoen aan een verzoek om een burger te verwijderen • het indien nodig sommeren van een burger het gebouw te verlaten • bij weigering 3 keer sommeren, alvorens vervolgstappen te ondernemen, zijnde het waarschuwen van de politie • bereikbaarheid leden dient altijd gegarandeerd te zijn • inschakeling "interventieteam" kan door elke medewerker door het indrukken van de alarmeringsknoppen • invoeren assistentie politie bij overtreding van ontzegging 	<p>direct</p> <p>direct</p> <p>direct</p> <p>direct</p> <p>altijd</p> <p>altijd</p> <p>in overleg na 3 sommaties</p>
<p>Taken/bevoegdheden P&O</p> <ul style="list-style-type: none"> • de medewerkers van p&o hebben, indien noodzakelijk, een adviserende rol m.b.t. de benodigde nazorg • de medewerkers van p&o hebben een adviserende rol in het kader van schademeldingen betreffende kleding/uitrusting dan wel lichamelijk letsel of psychisch trauma 	
<p>Taken/bevoegdheden agressiecoördinator/arbocoördinator</p> <ul style="list-style-type: none"> • is aanspreekpunt voor collega's bij agressie en geweld • adviseert desgevraagd collega's t.a.v. veilig werken • is actief betrokken bij het geven van voorlichting, training en instructie op het gebied van agressie en geweld • signaleert risico's en knelpunten • signaleert het niet nakomen van afspraken uit het agressieprotocol • is verantwoordelijk voor een centrale registratie ten behoeve van alle meldingen via het GIR 	<p>altijd</p> <p>gevraagd en ongevraagd</p> <p>jaarlijks</p> <p>altijd</p> <p>altijd</p> <p>altijd</p>
<p>Taken/bevoegdheden voorlichting&communicatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • indien de media vraagt om commentaar betreffende een incident, treedt een medewerker van de afdeling Bedrijfsvoering/communicatie op 	
<p>Taken/bevoegdheden medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none"> • beschikken over de juiste vaardigheden en houding in het omgaan met klanten (duidelijke, rechtvaardige, zakelijke, klantvriendelijke en klantgerichte opstelling) 	<p>agressietrainingen worden jaarlijks herhaald</p>

- | | |
|---|--------|
| <ul style="list-style-type: none">• verkrijgen de juiste vaardigheden en houding door het volgen van één of meerdere agressietrainingen• melden incidenten altijd bij het afdelingshoofd | altijd |
|---|--------|

Bijlage 2: Gedragsregels voor burgers / klanten

Vanuit het oogpunt van agressiebeheersing is het van belang dat ook de burger / klant weet dat hij /zij zich aan een aantal regels moet houden.

Onderstaand is een aantal gedragsregels opgesteld.

Gedragsregels voor burgers:

Afspraken:

Bij de gemeente Meerssen werken we op afspraak. Als op deze regel een uitzondering wordt gemaakt zal dit aan u medegedeeld worden.

Melden bij afspraak:

Als u een afspraak heeft moet u zich altijd eerst melden bij de receptie. Indien u door een medewerker meegenomen wordt in het gebouw dient u zich in te schrijven en bij het verlaten van het gebouw schrijft u zich weer uit. Als u een afspraak heeft in het KCC dan is inschrijving niet nodig.

Drank / drugsgebruik:

Bent u kennelijk onder invloed van drank en / of drugs en daardoor niet redelijk aanspreekbaar, dan wordt u geweigerd voor een gesprek.

Wapenbezit/gevaarlijke voorwerpen/bedreiging:

Als u in bezit bent van een wapen of ander gevaarlijk voorwerp dan wordt u niet te woord gestaan. Melding aan de politie vindt altijd plaats. Bedreiging van medewerkers wordt op geen enkele wijze geaccepteerd (handtastelijkheden, verbaal en/of lichamelijk geweld). U wordt niet geholpen en bij herhaling wordt u de toegang tot het gebouw ontzegd. Er volgt een aangifte aan de politie voor het opmaken van proces-verbaal.

Roken, alcohol en drugs:

Het is niet toegestaan te roken, alcohol en drugs te gebruiken in de publieksruimten. In dat geval wordt u gevraagd het gebouw te verlaten.

Overig:

Bij schelden, schreeuwen, intimidatie, discriminerende taal wordt u op uw gedrag aangesproken; bij herhaling wordt u niet verder geholpen. Het lastig vallen van andere bezoekers is niet toegestaan; u wordt verzocht het gebouw te verlaten. Bij het gooien met voorwerpen of aanrichten van vernielingen wordt de politie ingeschakeld voor het opmaken van een proces-verbaal; de kosten worden op u verhaald.

Bijlage 3: Registratieformulier niet acceptabel gedrag en/of fysieke agressie om te verwerken in het GIR (gemeentelijk incidenten register)

Datum voorval:

Plaats voorval:

Melding door:

Getuige 1:

Getuige 2:

Getuige 3:

Gegevens agressor:

Naam:

Adres:

Postcode:

Geb.datum:

BSN-nr:

Plaats:

Uiting niet acceptabel gedrag en/of fysieke agressieFysiek geweld: Schoppen/slaan/knijpen/gooien/gericht gooien/steken/vastpakken
Anders:.....Verbaal geweld: Uitschelden/beledigen/vernederen/schreeuwen
Telefonisch:.....
Anders.....Dreigen met geweld: Persoonlijk
Jegens familieleden/bekenden
Derden/collega's
Schriftelijk/e-mail
Anders.....Vernielingen: Persoonlijke bezittingen
Kantoorinventaris/ruiten/deuren

Anders.....

Weigering gebouw te verlaten (omschrijving omstandigheden)

Omschrijving van het bovenvermelde incident.

Verklaring van (bovenvermelde) getuigen.

Schade.

Materieel:

Eigendom van:

Letsel:

Behandeling door:

Psychisch (klachten):

Eventuele aanvullende opmerkingen:

Is de politie ingeschakeld bij de afhandeling van dit incident? ja/nee

Is er aangifte gedaan bij de politie: ja/nee

Door wie, datum tijdstip

Naam contactpersoon politie (verbalisant):

Wenst betrokkene (slachtoffer) aangifte te doen ? ja/nee

Opgesteld door (naam):

Datum,.....

Plaats,.....

Eventuele vermelding vervolgspraken met afdelingshoofd.

Bijlage 4: Voorbeeld Waarschuwingsbrief

Betreft : Waarschuwing

Geachte

Op d.d. heeft u de afdeling bezocht.

Op d.d. heeft u telefonisch contact opgenomen met de afdeling .

Dit contact is niet correct verlopen.

Het is voor ons onaanvaardbaar dat medewerkers van de gemeente Meerssen / Sociale Zaken Maastricht Heuvelland door u bedreigd worden of op enig andere wijze werkzaamheden niet kunnen uitvoeren, doordat u overlast veroorzaakt. Uw gedrag tijdens dit gesprek / bezoek noodzaakt ons u dringend te verzoeken dit gedrag niet meer te tonen bij toekomstige bezoeken en / of telefoongesprekken.

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

Wij vertrouwen er op dat u zich voortaan houdt aan de gedragsregels van de gemeente Meerssen. Deze gedragsregels vindt u in de bijlage. U kunt deze ook nalezen op www.meerssen.nl.

Het college van Burgemeester en Wethouders van Meerssen,

Bijlage 5: Voorbeeld Brief Ontzegging toegang gemeentehuis

Betreft _____ :

Geachte heer/mevrouw,

Op d.d.... ontving u een schriftelijke waarschuwing omdat uw gedrag niet acceptabel was tijdens uw bezoek/telefonisch gesprek d.d. ... In deze brief heb ik aangekondigd dat een herhaling hiervan gevolgen voor u kan hebben.

Op d.d. ..., heeft u opnieuw ongewenst gedrag vertoond tijdens uw bezoek aan/telefonisch gesprek met de afdeling... Op basis daarvan heb ik besloten u de toegang tot het gemeentehuis van Meerssen m.i.v.te ontzeggen voor een periode van ... maanden.

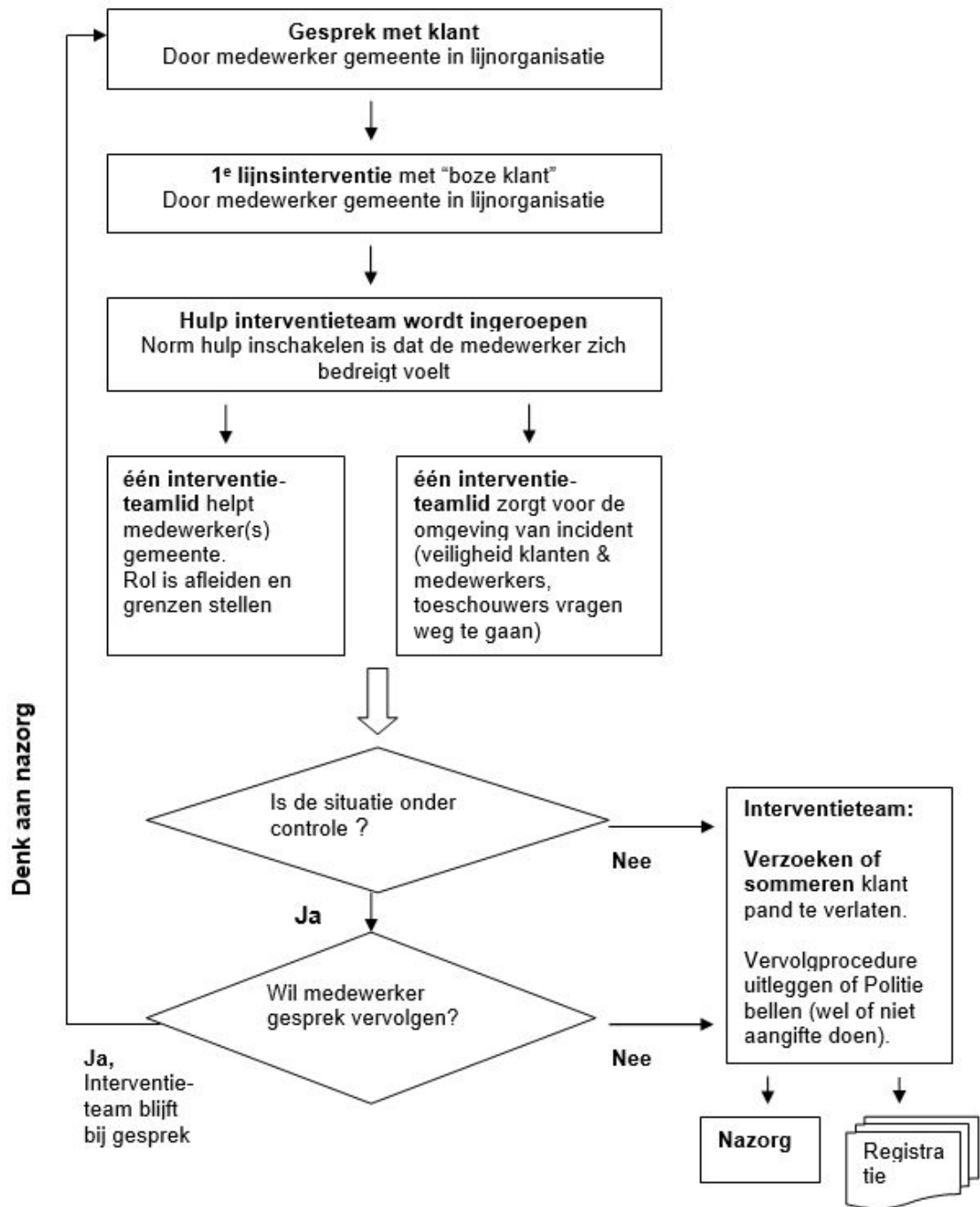
Als u voor zonder afspraak toch het gemeentehuis betreedt pleegt u een strafbaar feit. De politie zal direct ingeschakeld worden om u uit het gebouw te verwijderen. Gelijktijdig zal met de inschakeling van de politie aangifte worden gedaan wegens het plegen van een misdrijf als bedoeld in de artikelen 138 en 139 van het Wetboek van Strafrecht (lokaalvredebreuk).

U kunt voortaan nog slechts telefonisch of schriftelijk contact opnemen met de desbetreffende afdeling of uw belangen laten behartigen door een gemachtigde.

Mocht het voor (datum) noodzakelijk zijn een afdeling in het gemeentehuis te bezoeken, dan moet u vooraf telefonisch contact opnemen met.....en hiervoor een afspraak maken. U krijgt daarna een uitnodiging per brief om op een bepaalde datum en uur te komen voor het bezoek. We adviseren u zich stipt te houden aan de afspraak, omdat u anders alsnog de toegang wordt geweigerd.

Het college van Burgemeester en Wethouders van Meerssen,

Bijlage 6: Processchema omgaan met lastige klanten en agressie, interventieteam inschakelen



Bijlage 7: Procedure aangifte bij ongewenst/agressief gedrag

