

Aanpak agressie en geweld gemeente Krimpenerwaard 2017

Deel I Agressie Beleid

Inleiding

Je leest de aanpak agressie en geweld van gemeente Krimpenerwaard. Agressie en Geweld kunnen grote impact hebben op een medewerker. Gemeente Krimpenerwaard wil haar medewerkers dan ook zoveel mogelijk beschermen tegen agressie en de gevolgen hiervan. De gemeente vindt het belangrijk dat de medewerkers veilig en integer hun werk kunnen doen. Agressie door inwoners kan deze veiligheid en integriteit in het geding brengen.

Agressie kan diverse vormen hebben, zoals verbale agressie, geweldsbedreigingen en fysieke agressie. Deze vormen van agressie ontstaan veelal in situaties wanneer de dienstverlening niet aansluit op de verwachtingen van de inwoner ('slecht nieuws boodschap'). Frustratie en het mogelijk daarop volgende agressieve gedrag kunnen dan het gevolg zijn.

Ernstige vormen van agressief gedrag hebben binnen de gemeente Krimpenerwaard een incidenteel karakter. Ondanks dit incidentele karakter is het belangrijk om spelregels en maatregelen vast te stellen en deze consequent te hanteren.

Het voorkomen en beperken van agressie begint bij de medewerker. Door een professionele dienstverlening – klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie - neemt de kans op agressie en geweld af. De medewerker is op de hoogte hoe te handelen indien de situatie escaleert.

Bij agressief gedrag moet aandacht worden besteed aan de gevolgen hiervan. Voor de getroffen medewerker(s) moet opvang en nazorg worden geregeld en tegen de dader moeten passende maatregelen worden getroffen

Dit document bestaat uit 2 onderdelen en de bijlagen:

Het beleid zelf, dat onder andere de doelstelling en uitgangspunten van het agressiebeleid uiteen zet en inzicht geeft in ieders taken en verantwoordelijkheden.

Agressieprotocollen, waarin wordt aangegeven hoe in voorkomende situaties te handelen.

Agressiebeleid

Doelstellingen

Het doel van agressiebeleid is op de eerste plaats:

Ervoor zorgen dat de medewerkers hun taken/werkzaamheden op een veilige, respectvolle en integere manier kunnen uitvoeren.

Daarnaast:

- Duidelijkheid scheppen over de vraag hoe agressie wordt ervaren.
- Het hanteerbaar maken van agressie.
- De medewerker een veilig gevoel en zelfvertrouwen geven op het werk.
- Helpen om agressie te voorkomen of op te lossen.
- Vaststellen wanneer sprake is geweest van agressie, waarbij het zowel voor de medewerk(st)er als voor de werkgever duidelijk is welke stappen moeten worden ondernomen nadat een incident heeft plaatsgevonden.
- Het houden van goede contacten met de inwoners.
- Een eenduidige aanpak agressie en geweld.

Uitgangspunten

De uitgangspunten die wij hanteren bij agressie, geweld en bedreiging zijn:

1. **Het bestuur/de directie "staat achter" haar medewerkers en straalt dit ook als zodanig uit**

Zij spant zich maximaal in om de veiligheid van zowel medewerkers als inwoners te borgen.

2. **Agressie hoort niet bij je werk**

Agressie is niet onvermijdelijk, maar het is gedrag waarvoor een inwoner kiest.

3. Een eenduidige aanpak

Bij een uniforme reactie op ongewenst gedrag, door alle medewerkers, wordt voorkomen dat agressie functioneel wordt. De inwoner mag nooit de indruk krijgen dat ongewenst gedrag leidt tot het krijgen van een document, een uitkering of een afspraak.

4. Klantgericht werken

Van medewerkers wordt verwacht dat zij: inwoners snel en correct te woord staan, geen toezeggingen worden gedaan die niet nagekomen kunnen worden, aan afspraken houden, correct doorverwijzen, vakinhoudelijk goed op de hoogte zijn, etc.

5. De norm is: zero tolerance

Het gebruik van agressie tegen een medewerker wordt onder geen beding getolereerd. Veiligheid staat voorop. En agressie is in geen enkele situatie te tolereren. Daarom wordt de dienstverlening gestaakt, totdat de voorwaarden zijn geschapen die nodig zijn om te kunnen werken.

Toepassen van bovenstaande zal leiden tot het gevoel bij de inwoner dat hij geaccepteerd wordt en over zijn problemen kan praten. De ervaring leert dat hierdoor veel agressief gedrag kan worden voorkomen.

Toch zullen er steeds inwoners blijven die, hoe vriendelijk en positief ook te woord gestaan, niet voor rede vatbaar zijn en desnoods door middel van geweld toch hun zin door willen drijven.

Deze inwoners zullen eveneens "opgevangen" moeten worden. Dat niet aan hun wensen wordt voldaan, staat voorop.

Verantwoordelijkheden

Het aanpakken van agressie en geweld is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever en werknemers. Voor iedere medewerker moet het duidelijk zijn wat zijn taak en verantwoordelijkheid is. Het is daarom van belang verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen goed vast te leggen.

Binnen de gemeente Krimpenerwaard heeft het afdelingshoofd een centrale rol bij de afwikkeling van de gevolgen van de agressie en geweld. De volgende verantwoordelijkheden zijn te onderscheiden:

Het bestuur/ de directie:

- draagt zorg voor een veilige werkomgeving;
- stelt het beleid m.b.t. omgang met agressie en geweld vast;
- legt maatregelen tegen de agressor op;
- garandeert de begeleiding en nazorg.

Afdelingshoofd:

Voor de gemeente zijn leidinggevenden verantwoordelijk voor de uitvoering van het agressieprotocol. Zij bieden directe hulp indien medewerkers daar behoefte aan hebben en zien er op toe dat de organisatie voldoet aan de voorwaarden voor een zo veilig mogelijke werkplek. Deze verantwoordelijkheid houdt de volgende zaken in:

- bespreking aanpak met medewerkers bij (vermoeden van) agressie;
- de opvang van slachtoffers;
- overleg met de politie;
- het doen van aangifte en verzamelen van relevante gegevens;
- het handhaven van toegangsverbod;
- informeren van de medewerkers over een opgelegd toegangsverbod;
- het verhalen van schade;
- registratie van incidenten, indien de medewerker dat zelf niet kan.
- bewaken van de voortgang.

De ervaring leert dat als medewerkers weten dat na een incident hun leidinggevende aandacht en zorg aan de gevolgen zal besteden het incident beter wordt verwerkt.

De medewerker:

- Gaat professioneel om met bezoekers;
- Registreert incidenten in het gemeentelijke incidentenregistratiesysteem (GIR);
- volgt de afspraken en werkinstructies op die zijn vastgelegd;

- meldt (vermoeden van) agressie bij het afdelingshoofd;
- schakelt bij agressie hulp in (van collega's en afdelingshoofd);
- informeert de receptioniste over aangekondigd of verwacht bezoek van een lastige bezoeker;
- maakt, indien nodig, gebruik van de nazorgfaciliteiten om een eigen herstel te bespoedigen.

Preventiemedewerker:

- adviseert collega's t.a.v. veilig werken;
- is betrokken bij het geven van voorlichting, training en instructie op gebied van agressie en geweld.
- signaleert risico's en knelpunten;
- signaleert het niet nakomen van protocol afspraken;
- evalueert eenmaal per jaar de afspraken uit de agressie protocollen.

Agressieteam:

- ondersteunt collega tegen wie de agressie zich richt, tijdens en na het incident.
- alarmeert externe hulp (politie c.a.) na alarmering c.q. op verzoek van de medewerker

Wat is agressie?

Agressie is gedrag wat iemand inzet om - bewust of onbewust - iets kapot te maken, een ander schade te berokkenen, en/of duidelijk te maken wat hij wel of niet wil. Het gedrag overschrijdt de grenzen van wat algemeen acceptabel is in dit soort situaties en roept gevoelens van angst, pijn, verdriet en/of boosheid bij de ander op (Peter Spelbos, 2008).

Deze definitie van agressie sluit goed aan bij het spraakgebruik van de huidige tijd. Een meer voor de gemeente Krimpenerwaard specifieke/praktische definitie luidt als volgt:

Agressief gedrag is iedere vorm van gedrag door inwoners of collega's, dat gericht is op het veroorzaken van een gevoel van onveiligheid of het doelbewust toebrengen van schade bij de medewerkers. Het gedrag gaat gepaard met verbaal of fysiek geweld of geweldsbedreiging.

Vormen van agressie

Er zijn verschillende vormen van agressie en geweld. De vormen die wij binnen de gemeente Krimpenerwaard onderscheiden zijn hieronder beschreven:

1. Expressieve agressie: hierbij uit een persoon zijn ongenoegen, vaak niet gericht op een ander persoon, maar meer op een bepaalde situatie of organisatie.
2. Frustratie agressie: als expressieve agressie niet op de juiste manier wordt aangepakt, kan deze vorm van agressie veranderen in frustratie agressie. Dit is een snel en onverwachts tonen van oplopende emoties en het ontstaan van een verminderde controle over het eigen gedrag. Frustraties ontstaan meestal over een dienstverlening of procedure binnen een organisatie en kunnen snel leiden tot een uitbarsting van geweld.
3. Instrumentele agressie: verwijst naar het bewust gebruiken van agressie om een bepaald doel te bereiken. Het is dus geen reactie, maar een bewuste actie. Het uiten van dreigingen is een veelvoorkomend verschijnsel van deze vorm van agressie.
4. Onbeheerste agressie: wanneer er sprake is van deze vorm van agressie is de persoon in kwestie vaak onvoorspelbaar en snel gewelddadig. De realiteitszin ontbreekt volledig en vaak heeft dat te maken met een verslaving en/of een psychische stoornis.

Er is dus niet slechts één vorm van agressie, maar er bestaan verschillende varianten van dit gedrag. Iedere vorm van agressie vraagt echter om een andere aanpak vanuit het perspectief van een publieke handhaver.

Uitingen van agressie

De meest voorkomende uitingen van agressie zijn:

- (non)-Verbale agressie

Belediging, vernedering, aantasting goede naam of eer, zwart maken, treiteren, discriminatie

- Persoonsgerichte bedreiging

Houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie, bemoeilijken/onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/werkzaamheden, lokaalvredebreuk, schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie, poging tot schoppen, slaan, verwonden.

– Fysieke agressie

Handtastelijkheden, dreigen met een voorwerp, poging tot verwonding, meubels vernielen, objecten toegoaien, het verlaten van een vertrek verhinderen, werk fysiek hinderen, duwen/trekken of grijpen, spugen, bijten of krabben, slaan/stompen of schoppen, kopstoot, verwonding.

Het voorkomen van agressie

Agressietraining

Werknemers moeten in staat zijn om de risicovolle situaties die in hun functie kunnen ontstaan, zelf te kunnen voorkomen en/of op te lossen. Daarvoor moeten de medewerkers over de benodigde kennis en vaardigheden kunnen beschikken. Daarnaast zijn bij het voorkomen van agressie organisatorische en technische maatregelen aan de werkplek van groot belang, hier wordt in volgende paragraaf uitgebreider op in gegaan. Gemeente Krimpenerwaard biedt hiervoor een training omgaan met agressie en geweld aan. Periodieke training van medewerkers helpt bij het reageren op, beperken of zelfs voorkomen van agressie en geweld. Training en scholing zijn daarom essentieel voor de veiligheid van individuele medewerkers. Daarnaast geeft dit de medewerker het gevoel dat de werkgever hem steunt en vergroot dit het gevoel van veiligheid.

De inhoud van de training moet zijn afgestemd op de aard en risico's van de functie die de medewerker uitoefent. Belangrijk is ook dat de training aansluit op de persoonlijke kenmerken van een individuele medewerker. Wanneer dit maximaal aansluit kunnen persoonsgerichte kennis en vaardigheden worden meegegeven. Werknemers kunnen zich in de training voorbereiden en laten informeren hoe zij het beste kunnen anticiperen of reageren op ongewenst gedrag. Het agressieprotocol is een onderdeel van de training. Medewerkers krijgen dan in de training precies dat gedrag te zien of aangeboden dat de organisatie voorstaat. In de training leren de werknemers hoe ze zekerder en effectiever kunnen reageren op ongewenst gedrag door het verbeteren en/of aanleren van communicatieve vaardigheden en kennis.

In het kader van voorkomen van agressie en geweld zijn verder de volgende zaken belangrijk:

Klantgericht werken

Klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle medewerkers van de gemeente. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgen wij voor zo goed mogelijke dienstverlening naar de inwoners. Op die manier kunnen agressieve situaties worden voorkomen.

Vroegtijdig signalering

De medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen veiligheid. In de praktijk wil dat zeggen, alert zijn, dreigende risico's vroegtijdig herkennen, de juiste voorzorgsmaatregelen nemen, werken volgens afgesproken veilige procedures en omkeren als je meent dat er een situatie kan ontstaan die je niet aan kunt. In dat laatste geval schakelt de medewerker de leidinggevende in. Het is de verantwoordelijkheid van de leidinggevende er voor te zorgen dat de risico's beheersbaar blijven. Medewerker en leidinggevende hebben hier dus beiden een verantwoordelijkheid. Het werkoverleg, de werkafspraken en het agressieprotocol zijn hierbij de hulpmiddelen. Medewerkers moeten zich goed bewust zijn van de risicovolle momenten in het werk en deze tijdig kunnen signaleren.

Voorzorgsmaatregelen

Veilig werken wil zeggen de risico's kennen, risico's vroegtijdig weten te signaleren, de juiste voorzorgsmaatregelen nemen en een alternatief scenario achter de hand hebben. Voorzorgsmaatregelen worden vooraf genomen. Bijvoorbeeld het besluit om een bepaalde taak uit veiligheidsoogpunt samen met een collega uit te voeren.

Daarnaast moeten medewerkers beschikken over een z.g. back-up plan, ook wel het "Plan B" of noodscenario" genoemd. De situatie kan zich voor doen, dat een medewerker, ondanks de voorzorgsmaatregelen, toch in een situatie terechtkomt waarbij de spanning oploopt. In dergelijke situaties moet de medewerker snel kunnen reageren. Dat is alleen mogelijk als er voor dergelijke situaties vooraf plannen zijn bedacht. Dat noemen we het "plan B" of "noodscenario". Noodscenario's worden opgesteld voor specifieke situaties. Ook hier is het weer het team zelf wat het best kan bedenken in welke onverwachte situaties een medewerker terecht kan komen. Vanuit de gezamenlijke ervaring maakt men een "Plan B". Ook het nabespreken van incidenten binnen het team kan er toe leiden dat men dergelijke afspraken maakt. Om die reden is en blijft het erg belangrijk om incidenten en bijna incidenten als team te evalueren.

Het is de taak van de afdelingsmanager deze bespreking te organiseren. De preventiemedewerker kan een dergelijke discussie ondersteunen.

Veilig op huisbezoek

Tijdens een huisbezoek loopt de medewerker meer risico dan bij het werken binnen een gemeentehuis. Immers medewerkers zijn vaak op een voor hun onbekend terrein en in geval van nood is het moeilijk om assistentie in te schakelen. Bij huisbezoeken is daarom altijd extra waakzaamheid geboden. Voor huisbezoeker is in deel II een apart protocol opgesteld.

Huisregels

Huisregels zijn regels waaraan inwoners en medewerkers zich moeten houden, wanneer zij zich bevinden in de voor publiek bestemde ruimten, ontvangstruimten en spreekkamers.

De huisregels voorkomen het toepassen van eigen regels door leiding en medewerkers, de zogenaamde ongeschreven regels. Ze bepalen de manier van omgaan met agressie 'zo zijn onze manieren'. Ze bepalen de cultuur/de houding ten aanzien van agressie. De huisregels bieden in discussies over agressie-incidenten het noodzakelijke houvast. De huisregels bepalen deels de visie op de klantbenadering en zijn daarmee van invloed op de dienstverlening van de organisatie.

Op elke balie, in elke spreekkamer en in de wachtruimte voor inwoners is een exemplaar van de huisregels aanwezig waarin staat wat de inwoner van ons kan verwachten en wat wij van de inwoner kunnen verwachten. Zie hiervoor bijlage 2.

Gedragscodemedewerkers

In een gedragscode staan regels waaraan medewerkers zich hebben te houden. Hoewel dergelijke gedragsregels vaak als vanzelfsprekend worden beschouwd, blijkt in de praktijk dat medewerkers die zich niet houden aan de gedragsregels, eerder te maken hebben gehad met agressie. Hieronder volgt gedragscode die de medewerkers in acht moeten nemen.

Algemeen:

- vervult zijn taak nauwgezet en professioneel;
- stelt zich naar de inwoner correct op;
- treedt de inwoner vriendelijk, open en beleefd tegemoet;
- laat zich niet discriminerend uit op welke grond dan ook;
- komt gemaakte afspraken na;
- geeft duidelijkheid aan de inwoner en verwijst hen indien nodig;
- is zelf verantwoordelijk voor zijn eigen handelen.

Agressie en geweld:

- Is veiligheidsbewust (denkt aan zijn eigen veiligheid);
- is op de hoogte van (de hoofdpunten uit) het agressiebeleid;
- blijft rustig en beleefd, ook als inwoners boos zijn;
- neemt een actieve houding aan en tracht ongemak bij de inwoner weg te nemen;
- geeft nooit toe aan agressie, tenzij er zich persoonsbedreigende situaties voordoen.

Organisatorische maatregelen

Receptie

De receptie dient te beschikken over de volgende zaken:

- Aanwezigheid van een verbandtrommel en blusdeken.
- Aanwezigheid lijst met telefoonnummers van politie, ambulance, brandweer en overige hulpverleners.
- Aanwezigheid lijst met telefoonnummers van leden van het agressieteam:
- Aanwezigheid van lijst met namen en telefoonnummers van de bhv-ers;
- Map met alle kopieën van waarschuwingen en toegangsverboden.

Bijhouden waarschuwingen en toegangsverboden

De preventiemedewerker is verantwoordelijk voor het bijhouden van de waarschuwingen en toegangsverboden. Een kopie van de waarschuwing of het toegangsverbod dient altijd door de preventiemedewerker aan de receptie afgegeven te worden. In het geval van een toegangsverbod draagt de preventiemedewerker zorg voor een lijst met namen. Op deze manier kan iedereen kennis nemen wie een waarschuwing of een toegangsverbod heeft en gebruik maken van de map die bij de centrale balie

aanwezig is. De preventiemedewerker heeft de verantwoordelijkheid om via Kis iedereen bij de gemeente op de hoogte te houden van de waarschuwingen en toegangsverboden.

Agressieteam

De gemeentekantoren Bergambacht en Stolwijk beschikken ieder over een agressieteam. Deze agressieteams zijn geformeerd uit leden van de afdeling die op deze twee locaties kantoorhouden. De kantoorhoudende afdelingen zijn zelf verantwoordelijk voor het vormen van een agressieteam.

Het leidinggevende is verantwoordelijk voor het bijhouden van de bezetting van het Agressieteam. Wanneer iemand om een dringende reden geen lid meer kan zijn van het agressieteam, dan dient zijn leidinggevende een vervanger te zoeken. De nadrukkelijke wens is om binnen dezelfde afdeling een vervanger te vinden. Hierdoor wordt gewaarborgd dat er van alle afdelingen iemand in het team aanwezig is.

De werkwijze van een agressieteam is uitgewerkt in een protocol. Dit protocol is te vinden onder bijlage 8.

Alarmeringsknoppen

Bij alle loketten in de locaties Bergambacht en Stolwijk zijn alarmeringsknoppen gemonteerd. Deze knoppen worden alleen gebruikt als er zich een ongewenste situatie voordoet en je hulp nodig hebt. In geval van gebruik worden de agressieteamleden gealarmeerd die snel in actie komen. Afhankelijk van de ernst van de situatie kan ook direct de politie worden gealarmeerd doormiddel van 'Paniek/overval' knoppen. Bij het ontbreken van een overval knop wordt de politie via het nummer 112 gealarmeerd. Het is moeilijk om hier aan te geven wanneer nu wel of niet direct de politie wordt gewaarschuwd. Dit zal altijd een individuele beoordeling blijven. Bij twijfel echter nooit schromen om te bellen. Preventief is nog altijd beter dan repressief. Verder is het noodzakelijk dat de alarmeringsknoppen worden gecontroleerd op hun functioneren.

Spreekkamers

In alle spreekkamers, waar gesprekken worden gevoerd met inwoners, van de gemeentekantoren Bergambacht en Stolwijk zijn alarmeringsknoppen aanwezig. Deze zijn onder de bureaus bevestigd. Als er sprake is van agressie waardoor de medewerker zich niet meer veilig voelt dan wordt er op deze knop gedrukt. Het agressieteam wordt direct ingeschakeld. Het is een algemene afspraak dat een spreekkamer altijd wordt afgesloten na een gesprek. Mocht er zich in de hal een incident voordoen, dan kan de inwoner nooit naar de spreekkamers gaan, als de spreekkamers op slot zijn. Dit is dus een standaard beveiliging.

Balies

De balies zijn extra breed gemaakt zodat het de agressor bemoeilijkt wordt de medewerker vast te pakken.

Schade aan de organisatie

Vaststellen van de schade

Om de schade te kunnen verhalen is het noodzakelijk dat het schadebedrag nauwkeurig wordt omschreven. De schadevaststelling is een taak van de afdeling Financiën, al dan niet in overleg met verzekeringsmaatschappij.

Verhaal van schade op de dader

Het uitgangspunt is dat de schade wordt verhaald op de dader(s). De gemeente pleegt alle inspanningen om de schade te verhalen. Daarnaast verhaalt de gemeente de schade of letsel dat door een medewerker (ook ziekte-dagen) is geleden.

Dossievorming over het incident

Alle correspondentie over een situatie tot agressie worden centraal gearchiveerd. Onder stukken wordt in ieder geval verstaan: het meldingsformulier, een afschrift van aangifte, correspondentie met politie en OM, correspondentie met interne bureaus, schademeldingen en –specificaties, besluit en brief gebouwontzeggings, dienstrapporten, specifieke rapporten, etc.

Coördinatie en dossierbeheer vallen onder de verantwoording van de gemeentesecretaris/directeur. Deze zorgt ervoor dat elke leidinggevende in kennis wordt gesteld van te nemen of genomen maatregelen.

Melden van het incident

Om agressie en geweld doeltreffend aan te pakken is het van belang dat deze voor de gemeente bekend zijn. Wat er organisatiebreed gebeurt met voorvallen van agressie en geweld is pas bekend als de

voorvallen gemeld en vervolgens geregistreerd worden. Het vastleggen van deze voorvallen geeft een totaalinzicht in de aard en omvang van de voorvallen. En daarmee is de registratie input voor het eventueel (bij)stellen van het veiligheidsbeleid door de maatregelen beter af te stemmen op wat er in de praktijk gebeurt. Melden geeft informatie aan collega's waardoor zij zich in de toekomst beter kunnen voorbereiden. Melden van voorvallen is het startsein voor directe opvang van het slachtoffer en eventuele getuigen van het voorval.

Het incident wordt gemeld:

- bij de leidinggevende, die zorgt voor het organiseren van opvang en andere te ondernemen (eerste) stappen (zoals het doen van aangifte, regelen gebouwoontzegging e.d.). Hij informeert de HR-consulent/adviseur;
- bij directe collega's, die de betrokken medewerker een eerste opvang kunnen bieden;
- bij de gemeentesecretaris/directeur, die (interne) maatregelen neemt of laat nemen met betrekking tot een eventuele vervolprocedure;
- bij de Arbo-coördinator, die zorgt voor melding bij de Arbodienst en, in overleg met de bedrijfsarts, (indien nodig) medische en/of psychische nazorg regelt.

Registratie van het incident

Registreren van agressie en geweld vormt de basis voor de te nemen preventieve maatregelen. Het registreren van voorvallen is ook belangrijk voor het doen van aangifte, dossieropbouw en het verhalen van schade. Het levert een verzameling van gegevens op die samen beter geanalyseerd kunnen worden. Er kan dan, uitstijgend boven het individuele voorval, worden gekeken naar de dader, plaats, aard van het voorval en de genomen maatregelen. Op de langere termijn geeft registratie ook inzicht in de effectiviteit van die maatregelen. Hierdoor is gemeente Krimpenerwaard in staat oplossingen op maat te maken. Registratie is daarmee essentieel voor een effectieve aanpak van agressie en geweld.

Indien er sprake is geweest van agressie, in welke vorm dan ook, wordt dit door medewerkers en/of de leidinggevende geregistreerd in het Gemeentelijke Incidenten Registratiesysteem (GIR). De registratie kan plaats vinden vanaf de eigenbeeldschermplek en/of via de smartphone. Indien een digitale melding niet mogelijk is dan wordt het incident geregistreerd met het 'meldingsformulier agressie'. Zowel bij de digitale als bij de handmatige registratie (via het formulier) is het van belang dat de feiten en omstandigheden duidelijk en nauwkeurig worden omschreven. Doel van de registratie is primair om een goede begeleiding van de betrokken medewerker te kunnen waarborgen en secundair om het geformuleerde preventie-, opleidings- en opvangbeleid waar nodig aan te passen.

Aangifte doen

Agressief gedrag kan strafbaar zijn. Het is van groot belang dat van strafbaar gedrag zo snel mogelijk aangifte wordt gedaan. De leidinggevende en de ARBO-coördinator overleggen zo nodig met de melder en met de politie over de ernst van de situatie en de aangifte. Bij het doen van aangifte wordt het adres van de gemeente Krimpenerwaard of het politiebureau opgegeven. Dit heet in juridische termen 'elders domicilie kiezen'. Als gevolg van deze domicilie-keuze komt het adres van keuze in het dossier te staan. Het adres van het slachtoffer komt hiermee niet via het proces-verbaal bij de dader terecht. De naam van het slachtoffer/getuige komt wel in het dossier te staan en slachtoffer/getuige kan ten behoeve van de rechtercommissaris of ter terechtzitting worden opgeroepen in verband met zijn verklaring.

Informatie over de voortgang van de aangifte wordt na overleg met de leidinggevende, aan de medewerker verstrekt. Stelt de medewerker deze informatie niet op prijs (hetgeen wordt gerespecteerd), dan zorgt de leidinggevende dat de informatie binnen de organisatie wordt gearchiveerd. De melder kan zich bij de aangifte indien wenselijk laten bijstaan door zijn/haar leidinggevende.

Wat gebeurt er na de aangifte?

- De aangifte wordt door de politie (in samenspraak met het Openbaar Ministerie (OM)) beoordeeld op aanknopingspunten voor de opsporing.
- Als die er niet zijn, gebruikt de politie de aangifte om inzicht te krijgen in de veiligheid in een bepaald gebied of inzicht in bepaalde daders.
- Als er voldoende verdenking is tegen een verdachte houdt de politie deze verdachte, indien dat voor het desbetreffende strafbare feit wettelijk is toegestaan, aan.
- De politie verzamelt het bewijs in een proces-verbaal en als de opsporing klaar is, wordt het proces-verbaal naar het OM gestuurd.
- De officier van justitie beslist of de verdachte wordt vervolgd, onder meer op basis van de meegezonden bewijsmiddelen.
- Zo ja: de verdachte krijgt een transactie/OM-beschikking of de zaak wordt voor de rechter gebracht.
- De rechter onderzoekt of er een strafbaar feit is gepleegd en of de dader strafbaar is.
- De rechter doet zo spoedig mogelijk een uitspraak (vonnis).

- Het slachtoffer heeft gedurende het gehele strafproces verschillende rechten op basis van de Wet Versterking Positie Slachtoffers die per 1 januari 2011 in werking is getreden.

Vergoeden persoonlijke schade

Bij agressie en geweld kan schade ontstaan. Schade aan goederen van de medewerker of de gemeente, bijvoorbeeld een auto. Maar ook ontstaat veel pijn en leed – immateriële schade - of is er gevolgschade. Het klinkt bijna logisch, het verhalen van de aangerichte schade op de dader, en dat moet het ook worden. Daders moeten ook financieel merken dat zij een bepaalde grens zijn overgegaan. Gemeente Krimpenerwaard geeft na een voorval van agressie en geweld een duidelijke reactie naar de dader door hem direct financieel verantwoordelijk te stellen voor diens gedrag. Hiermee onderstreept gemeente Krimpenerwaard richting (potentiële) daders, de eigen werknemers dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak niet getolereerd wordt.

Op de dader kan zowel materiële als immateriële schade worden verhaald.

- Materiële schade is de schade die direct in geldwaarde is uit te drukken.
- Immateriële schade is schade die niet direct in geldwaarde is uit te drukken en wordt ook wel smartengeld genoemd.

Materiële schade:

De medewerker doet direct na melding van het geweldincident een opgave van schade aan persoonlijke bezittingen. De kosten ter vervanging van persoonlijke goederen en eventueel voor eigen rekening blijvende medische kosten, worden door de gemeente vergoed.

Immateriële schade:

Het betreft hier persoonlijke schade zoals lichamelijk of geestelijk letsel. Als een medewerker in verband met een lichamelijk letsel problemen krijgt in de privé sfeer (bijv. niet in staat kinderen op te vangen, huishouden draaiende te houden, etc.), stelt de gemeente hem in eerste instantie schadeloos voor extra kosten die gemaakt zijn om de (tijdelijke) problemen op te lossen. Over de (soort) oplossing en de daarmee gemoeide kosten wordt via de leidinggevende overleg gevoerd met aangewezen instanties.

De geleden schade zowel materieel als immaterieel, wordt op initiatief van de organisatie via een gerechtelijke procedure verhaald op de dader.

Sancties

Waarschuwingsbrief

Een schriftelijke reactie dient ervoor om de (voormalige) agressieve inwoner te bevestigen dat de organisatie agressief gedrag ontoelaatbaar vindt. In de brief wordt de inwoner verzocht zijn houding tegenover medewerkers van de organisatie te veranderen. De betreffende leidinggevende is verantwoordelijk voor het uitgaan van deze brief. De brief wordt ondertekend door de gemeentesecretaris/directeur.

Gesprek na een incident

Na een uiting van agressie of geweld heeft het vertrouwen en gevoel voor rechtvaardigheid van de medewerker een ernstige deuk opgelopen. Een gesprek met de (voormalige) agressieve dient ervoor om dit vertrouwen te herstellen en om de manier van omgang volgens de huisregels aan de inwoner duidelijk te maken. De agressieve inwoner krijgt op deze manier de mogelijkheid persoonlijk excuses aan te bieden. De leidinggevende geeft, in overleg met de medewerker, aan waar, wanneer en in bijzijn van welke personen een dergelijk gesprek plaats zal vinden.

Gebouwontzegging

Agressieve inwoners kunnen met een combinatie van strafrechtelijke en privaatrechtelijke maatregelen worden geweerd/verwijderd. De gemeentesecretaris/directeur informeert de leidinggevende over een genomen besluit tot gebouwontzegging.

De *privaatrechtelijke grondslag* is te vinden in het Burgerlijk Wetboek (hierna BW). De organisatie is privaatrechtelijk eigenaar of beheerder van gebouwen en mag mensen de toegang weigeren. In artikel 5.1 BW staat o.a. dat de eigenaar van een pand bepaalt wie dat pand mag betreden en onder welke voorwaarden hij daar mag verblijven. Volgens artikel 160 eerste lid, onder e van de Gemeentewet is het college bevoegd tot privaatrechtelijke rechtshandelingen te besluiten. Toegangsbeperkingen behoren tot privaatrechtelijke rechtshandelingen en dus tot de taken van het college. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur moeten ook bij deze beslissingen in acht worden genomen.

De *strafrechtelijke grondslag* is te vinden in het Wetboek van Strafrecht. Het misdrijf 'huisvredebreuk' (art. 138 Sr) kent twee strafbaarstellingen, namelijk 1) het weigeren om te vertrekken nadat rechthebbende dat gevorderd heeft en 2) het wederrechtelijk binnendringen.

Ad 1) Gedurende de openingstijden zijn de publieksruimten vrij toegankelijk. Als iemand zich niet houdt aan de geldende huisregels, kan de rechthebbende deze persoon bevelen om het gebouw te verlaten. Het verblijf wordt hierdoor 'wederrechtelijk'. Indien betrokkene weigert te vertrekken, wordt door de rechthebbende een tweede sommering met dezelfde strekking gegeven. Als betrokkene nadat dit tweede bevel is gegeven, het gebouw nog niet verlaat, is hij strafbaar en wordt de politie ingeschakeld. Hij kan door de politie worden aangehouden.

Ad 2) Als verwacht wordt dat de (agressieve) persoon, die eerder op grond van de hiervoor genoemde bevelen uit het gebouw was verwijderd, wederom zal verschijnen, kan deze bij voorbaat worden geweerd. Juridisch is dat mogelijk door zo spoedig betrokkene schriftelijk mee te delen dat hem voor een bepaalde tijd, de toegang tot het gebouw wordt ontzegd. Betreedt de betrokkene hierna alsnog het gebouw, dan maakt hij zich schuldig aan het wederrechtelijk binnendringen van een besloten lokaal en zal de politie worden gewaarschuwd.

Wanneer en welke sancties worden opgelegd is terug te vinden in het deel II.

Opvang medewerker

De leidinggevende zorgt voor de opvang en verleent nazorg aan de betrokken medewerker. De opvang kan (afhankelijk van de situatie en de wens van betrokkene) bestaan uit:

- Eerste opvang door de leidinggevende;
- Professionele opvang: het inschakelen van een deskundige hulpverlening, zoals de bedrijfsarts, traumabegeleiding etc.
- 2e opvang en evaluatie.

In het deel II wordt hier ook verder op ingegaan.

Deel II Protocollen Agressie en Geweld

Protocol agressie en geweld

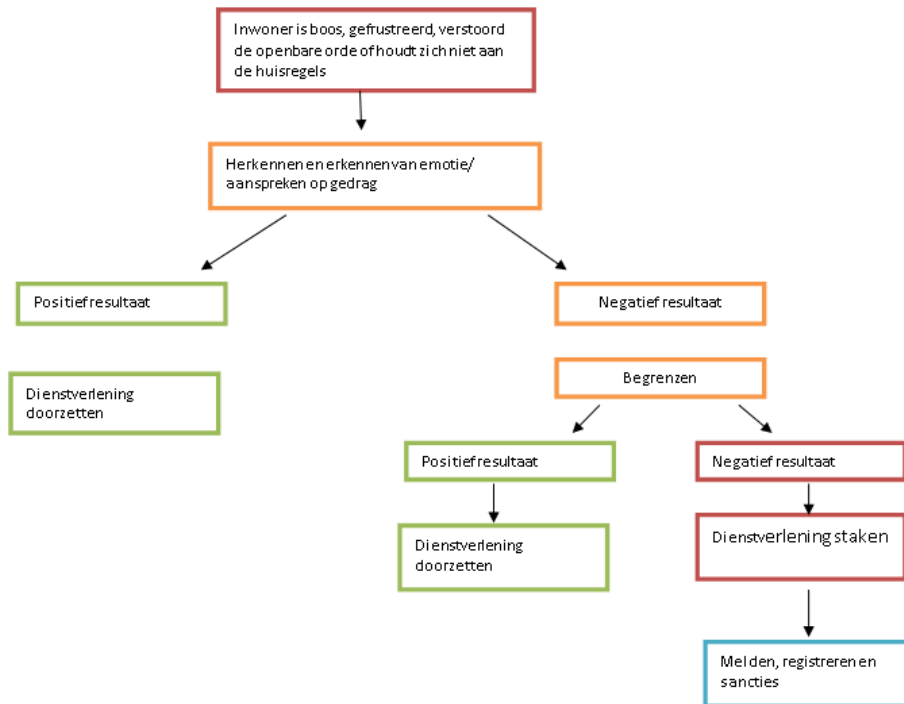
Confrontatie met een agressieve inwoner kan een enorme impact hebben. In dergelijke situatie reageert men met een stressreactie. Mensen worden boos of bang en dat leidt tot een vlucht- of vechtrespons. Die respons is niet in alle situaties even doeltreffend. Het is voor medewerkers belangrijk om professioneel te reageren.

Voor medewerkers die werkzaam zijn binnen het gemeentehuis zijn er duidelijke afspraken als er sprake is van (startende) agressie. Hieronder worden deze afspraken, het protocol, aangegeven. In het protocol staan de voorkomende situaties beschreven en de door de organisatie verlangde reactie van een medewerker hierop. Medewerkers moeten dit protocol kennen en zich hieraan conformeren. Dit is voor de veiligheid van alle medewerkers die in aanraking kunnen komen met agressief gedrag van groot belang.

De gemeentelijke organisatie bestaat uit verschillende afdelingen en functies. Deze verschillen hebben betrekking op de mate van publiekscontact, aard van het werk en locatie. Deze verschillen zorgen er voor dat de ene functie een hoger risico heeft op agressie en geweld dan de andere functie. Vandaar dat de gemeente voor de afdelingen en functies die een hoger risico hebben aanvullend een specifiek protocol heeft vastgesteld.

Basis protocol

Onderstaand protocol betreft medewerkers van alle afdelingen, inclusief Griffie. Op de volgende pagina is dit protocol verder uitgewerkt.



Soort gedrag

Verbale agressie / Hinderlijk/ongepast gedrag

Aanpak

- Probeer de inwoner zijn verhaal te laten doen en toon begrip voor de situatie.
- Geef aan dat het gedrag niet acceptabel is en verzoek om gesprek op normale wijze verder te voeren.
- Geen verandering; aangeven dat het gesprek op deze manier niet zinvol is en het gesprek beëindigen.
- Eventueel afdelingshoofd / agressieteam erbij roepen; deze probeert verbale agressie te beëindigen.
- geen verandering; inwoner sommen het gebouw te verlaten (2x)
- Geen verandering; politie inschakelen
- Registreer het incident in het GIR

Fysieke agressie of dreiging ervan

- Beëindigt onmiddellijk het gesprek.
- Agressieteam inschakelen door middel van alarmknop.
- Eventueel weglopen of indien nodig jezelf verweren.
- Agressieteam sommeert inwoner gebouw te verlaten (2x).
- Geen verandering; politie inschakelen.
- Registreer het incident in het GIR.

Telefonisch Agressie

- Probeer de inwoner zijn verhaal te laten doen en toon begrip voor de situatie.
- Geef aan dat het gedrag niet acceptabel is en verzoek om het gesprek op normale wijze verder te voeren.
- Geen verandering; aangeven dat het gesprek op deze manier niet zinvol is en het gesprek beëindigen.
- Inwoner belt opnieuw, mededelen dat het gesprek alleen gevoerd wordt wanneer inwoner tot rede is gekomen.
- Helpt dit niet dan kan eventueel, na overleg, doorverbonden worden met het afdelingshoofd. Deze deelt nogmaals mede en dat het gesprek alleen gevoerd wordt wanneer inwoner tot rede is gekomen.
- Registreer het incident in het GIR .

Schriftelijke agressie (brief / email)

- Meld het voorval direct bij je leidinggevende.
- Het afdelingshoofd stuurt een brief naar de inwoner naar aanleiding van de agressief gestelde brief, fax of e-mail, waarin medegedeeld wordt dat op dergelijke brieven niet gereageerd zal worden en dat correspondentie als afgehandeld beschouwd wordt.
- Eventueel voert de leidinggevende een ordegesprek met inwoner naar aanleiding van agressief gestelde brief.
- Daarna wordt op dergelijke brieven van inwoner niet meer gereageerd.
- Registreer het incident in het GIR .

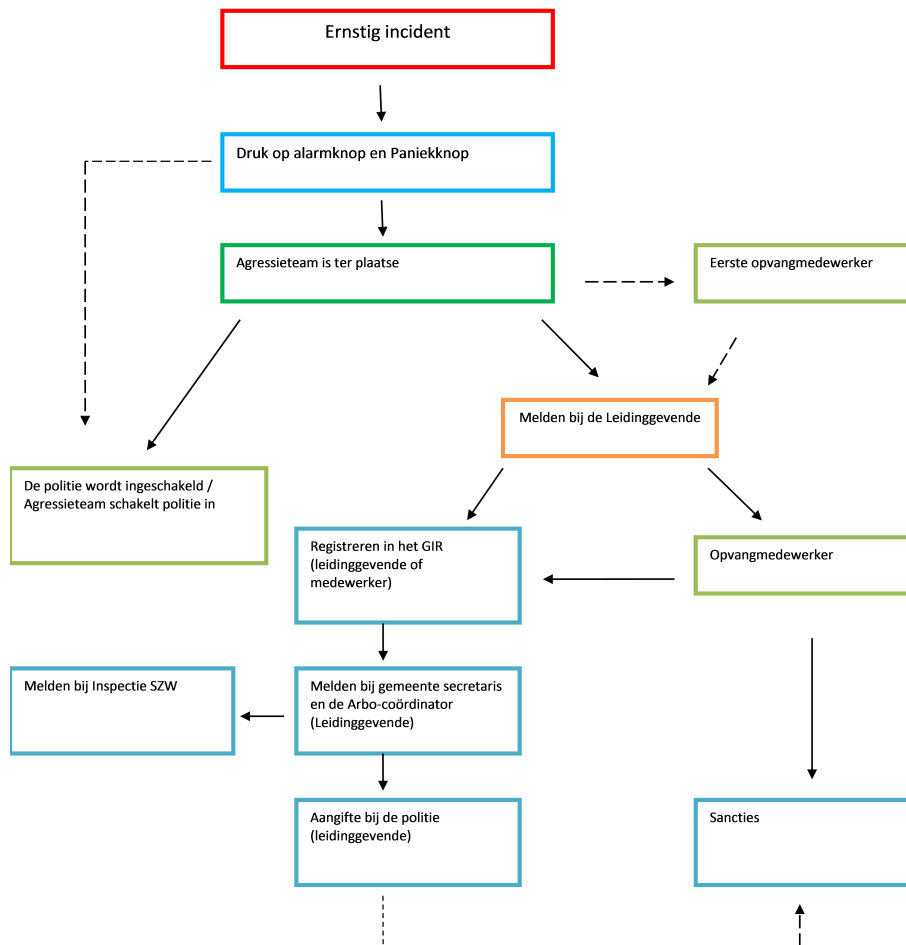
Persoonlijke bedreiging

- Beëindig direct de dienstverlening en spreek de agressieve inwoner aan op het gedrag.
- Het agressieteam wordt onmiddellijk gewaarschuwd.
- De agressieve inwoner wordt gevraagd het gebouw te verlaten.

- Het agressieteam begeleidt de agressieve inwoner naar buiten het gebouw.
- Indien hieraan geen gehoor wordt gegeven, wordt de politie via 112 gealarmeerd.
- In dat geval wordt de toegang tot andere ruimten afgesloten.
- De agressieve inwoner ontvangt op een later tijdstip een waarschuwingsbrief. In deze brief wordt de inwoner uitgenodigd voor een gesprek.
- Indien aan deze uitnodiging geen gehoor wordt gegeven, volgt een procedure tot het ontzeggen van de toegang tot het gebouw.
- Registreer het incident in het GIR .

Protocol bij calamiteiten

Onderstaand protocol betreft medewerkers van alle afdelingen, inclusief Griffie.



Hieronder wordt dit verder in details uitgewerkt

Stap	Uitwerking
Ernstig incident Medewerker drukt op de paniekknop	Een bedreigende situatie wordt zo spoedig mogelijk beëindigd. Om te beginnen door de medewerker zelf of door een collega in de directe omgeving. In tweede instantie door het opgeroepen agressieteam.
Agressieteam is ter plaatse	Het agressieteam is als eerste ter plaatse en richt zich op de agressor. Een van de teamleden belt 112 en vraagt spoedeisend hulp. Deze medewerker die de politie heeft gebeld wacht de politie buiten op. Hij/zij licht de politie in over de situatie en begeleidt de politie naar de plaats waar de persoon zich bevindt. Voor niet-spoedeisende situatie: zie het basis protocol. Eventueel zorgt het agressieteam voor de eerste opvang van de medewerker.
Melden bij de Leidinggevende	De medewerker die tijdens zijn dienst slachtoffer wordt van agressie en/of geweld met als gevolg lichamelijk of psychisch letsel staakt zijn of haar werkzaamheden. Agressieteam verzorgt de eerste opvang en meldt het incident direct aan de leidinggevende
Opvang van medewerker	De leidinggevende zorgt voor de vervolgoopvang van het slachtoffer. Indien nodig door inschakeling van huisartsbezoek/bedrijfsarts etc. In gevallen waarin de medewerker door prikaccidenten, bijtonden, bloedsputten in oog of mond, bloed bij mond-op-mondbeademing of bloed op de niet-intacte huid in contact is gekomen met bloed van een derde,

Registreren en melden	is er kans op besmetting met een virus. De leidinggevende neemt contact op met de huisarts of met de huisartsenpost.
Aangifte en sancties	De leidinggevende registreert het incident in het agressieregistratiesysteem GIR. De leidinggevende meldt het incident bij de gemeentesecretaris en Arbo-coördinator. De Arbo-coördinator meldt het incident telefonisch of schriftelijk bij de inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Bij een geweldsincident of incident waarbij bedreigingen zijn geuit, zorgt de leidinggevende van het slachtoffer ervoor dat zo spoedig mogelijk aangifte bij de politie wordt gedaan. Leidinggevende begeleidt het slachtoffer naar het politiebureau of doet zelf, uit naam van de gemeente, de aangifte. Met de politie wordt besproken of anonieme aangifte mogelijk is. In ieder geval wordt als domicilie het adres van gemeente Krimpenerwaard opgegeven zodat de dader niet te weten kan komen waar de werknemer woont. Kort na de aangifte wordt passende maatregelen (sancties) ondernomen richting de dader.

Protocol agressie buiten gebouw (buitendienst)

Medewerkers kunnen zowel op kantoor als daarbuiten geconfronteerd worden met agressie en/of geweld. Vooral medewerkers die werkzaamheden in de openbare ruimte verrichten, kunnen met allerlei vormen van agressie te maken krijgen, waarbij zij recht tegenover de agressor staan. Zij kunnen geen direct beroep doen op een leidinggevende of een collega. Deze situatie vereist op onderdelen een andere aanpak dan een dergelijke situatie op kantoor. Daarom lichten we in deze paragraaf apart toe hoe de medewerker op locatie kan handelen bij een agressie-incident.

Ook hier geldt dat het voorkomen van agressie de eerste prioriteit moet hebben. Dat kan bijvoorbeeld door inwoners van tevoren goed te informeren. Voorbeeld: als er vroeg in de ochtend gewerkt gaat worden met een grasmaaier (lawaai), kunnen de bewoners vooraf door middel van een foldertje op de hoogte worden gebracht, zodat zij hier al rekening mee kunnen houden. En misschien kan ook de planning aangepast worden zodat de werkzaamheden met lawaai iets later op de dag plaatsvinden. Als je buiten het gemeentehuis **alleen op een locatie** aan het werk bent, zorg dan dat collega's weten waar je bent en zorg dat je bereikbaar bent, bijvoorbeeld door middel van een mobiele telefoon. Sla alarmnummers op in je telefoon onder snel keuze toetsen (collega's, politie). Zorg ervoor dat de batterij van de telefoon is opgeladen en schakel de toetsenblokkering uit. Zie hieronder voor procedure aanpak.

Soort gedrag	Aanpak
Verbale agressie / Hinderlijk/ongepast gedrag	<ul style="list-style-type: none"> - Bij schelden probeer je de inwoner te kalmeren. - Mocht de inwoner (nog) niet kalmeren, neem dan afstand. - In het geval je boa (buitengewoon opsporingsambtenaar)-bevoegdheid hebt: mocht de inwoner (nog) niet kalmeren, dan kun je de inwoner volgens de instructies aanhouden en voorgeleiden. Dit gebeurt naar aanleiding van het feit dat de inwoner de ambtenaar in functie heeft beledigd. Daarna meld je het incident aan je leidinggevende. - Indien de inwoner zich agressief blijft gedragen, bel je de politie en probeer je zich van de inwoner te distantiëren. - Daarnaast wordt jouw leidinggevende geïnformeerd, zodat ondersteuning/opvang georganiseerd kan worden. - Je vangt de politie op en geeft een verklaring af. - In overleg met je leidinggevende wordt de afhandeling bepaald. - Als sprake is van meerdere daders, wordt op dezelfde wijze gehandeld. - Registreer het voorval in het GIR.
Fysieke agressie of dreiging ervan	<ul style="list-style-type: none"> - Wek de agressie van de persoon niet op, kalmeer de persoon, blijf in gesprek. - Let op neutrale lichaamstaal: geen spierballenvertoon. - Waarschuw je collega's (telefoon). - Als je boa (buitengewoon opsporingsambtenaar)-bevoegdheid hebt, dan kun je zo nodig optreden door verbaliseren of aanhouden. - Ga weg als het gesprek niet in de hand te houden is. - Kun je geen kant meer uit, geef dan toe aan de eisen van de inwoner om buiten gevaar te komen. Achteraf kan actie ondernomen worden, al dan niet met behulp van politie en/of justitie. - Breng jezelf zo snel mogelijk, zodra het maar enigszins kan, in veiligheid. - Jouw eigen veiligheid en die van omstanders is eerste prioriteit. - Probeer afstand te bewaren tot de inwoner. - Bel bij direct gevaar of verwonding direct 112 (niet twijfelen maar gewoon doen). - Als het mogelijk is, bel dan je directe collega's om aan te geven dat je 112 hebt gebeld. - Informeer daarnaast je leidinggevende, zodat ondersteuning of opvang georganiseerd kan worden. - Je vangt de politie op en geeft een verklaring af. - In overleg met je leidinggevende wordt de afhandeling bepaald. - Registreer het voorval in GIR.

Protocol agressie bij Huisbezoek

In verband met een aanvraag of voor het bezoeken van bedrijven voor controle gaan medewerkers van het gemeentehuis op huisbezoek bij inwoners. Hierbij is het belangrijk om goede en duidelijke afspraken te maken met elkaar.

Hier geldt dat het voorkomen van agressie de eerste prioriteit moet hebben. Voor tips zie bijlage 6.

Aangekondigde huisbezoeken

Een huisbezoek kan aangekondigd plaatsvinden. Het is dan van groot belang om vooraf duidelijk bepaalde zaken aan te geven (mondeling of schriftelijk):

- wie komt er op huisbezoek? Namen vermelden van de desbetreffende ambtenaar met vermelding van de functie;
- wat is het doel van het huisbezoek?;
- als er ruimtes bekeken moeten worden, geef dan duidelijk aan welke ruimtes en waarom het noodzakelijk is;
- als de inwoner bepaalde gegevens moet overleggen of laten zien, vermeld deze dan zodat de inwoner deze ook klaar kan hebben liggen;
- legitiemer jezelf. Neem je legitimatiebewijs dus altijd mee;
- neem een mobiele telefoon mee, zodat je altijd bereikbaar bent;
- laat je collega's weten dat je op huisbezoek gaat.

Onaangekondigde huisbezoeken

Er zijn ook medewerkers die onaangekondigd op huisbezoek gaan. Alleen op die manier is het mogelijk om een goede controle op wet- en regelgeving uit te voeren. Aangezien er onaangekondigd een controle plaatsvindt, kan dit negatieve reacties teweegbrengen bij degene die je gaat controleren. Houd daar altijd rekening mee. Ook hier geldt dat het voorkomen van agressie de eerste prioriteit moet hebben. Politie:

- Word je van het terrein gewezen, geef dan aan dat je dezelfde dag terugkomt met de politie en dat er in ieder geval proces-verbaal opgemaakt wordt door de politie. Het weigeren van bijvoorbeeld een milieucontroleur is een economisch delict op basis van de Wet milieubeheer.
- Laat de inwoner je naar aanleiding van deze melding vervolgens toe op het terrein, blijf dan alert tijdens de controle.
- Laat de inwoner je naar aanleiding van deze melding niet toe, verlaat dan direct het terrein en bel de politie.
- Dezelfde dag ga je met een collega en eventuele extra versterking van de politie terug naar hetzelfde adres om de controle uit te voeren.
- Bij bedreigingen wordt er altijd een melding gedaan naar de politie. In overleg met de politie en eventueel je afdelingshoofd wordt bepaald of het bij een melding blijft of dat de bedreiging van zodanige aard is dat er aangifte van gedaan wordt.

Soort gedrag

Agressie bij huisbezoek

Aanpak

- Probeer de inwoner zijn verhaal te laten doen en toon begrip voor de situatie.
- Geef aan dat het gedrag niet acceptabel is en verzoek om het gesprek op normale wijze verder te voeren.
- Geen verandering; aangeven dat het gesprek op deze manier niet zinvol is en het gesprek beëindigen.
- Indien de inwoner niet kalmeert en de situatie dreigt te escaleren; verlaat de locatie.
- De inwoner wordt bij de gemeente Krimpenerwaard opgeroepen zodat uitgelegd kan worden waarom huisbezoek nodig is.
- Indien nodig vindt er een tweede huisbezoek plaats.
- Registreer het voorval in het GIR.

Procedure na incident

Opvang en nazorg

Incidenten met agressie en geweld kunnen leiden tot letsel en/of immateriële schade. Immateriële-/psychische schade kan ineens ontstaan, maar ontstaat meestal sluipenderwijs zonder dat het slachtoffer zelf dit in eerste instantie opmerkt. Meestal wordt dit pas opgemerkt na een reeks van meerdere minder ingrijpende incidenten. Zo is uit onderzoek gebleken dat deskundig gevoerde opvangsgesprekken na een incident een onontbeerlijk instrument zijn. Deskundigheid betekent dat er bij de opvang op gestruc-

tureerde wijze aandacht wordt gegeven en men weet bij welke problematiek een verwijzing naar de tweede lijnsopvang nodig is.

1ste opvang

Direct na het incident gaat het er om de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan de betrokkene(n). Die verantwoordelijkheid ligt bij de afdelingsmanager. De afdelingsmanager:

- Zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s). Belangrijk hierbij is de medewerker weg te halen van de plek waar het incident plaatsvond.
- Zorgt dat medewerkers, zo nodig, worden begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en in geval van heftige gebeurtenissen ook de traumaopvang start.
- Regelt dat de medewerker, indien nodig, begeleid wordt bij het doen van aangifte.
- De leidinggevende waardeert de medewerker voor zijn inzet en geeft erkenning als de medewerker aangeeft iets als schokkend te hebben ervaren. De leidinggevende neemt zo nodig passende maatregelen (naar huis laten gaan/brengen; tijdelijk van de werkplek halen e.d.);
- Is alert op eventueel besmettingsgevaar (bloed, prik en bijtonden) en neemt in die gevallen altijd contact op met een arts. Raadpleeg bij een eventueel verdacht contact de huisarts.
- Gaat na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident).
- Zorgt voor een (minimale) technische debriefing van betrokken partijen. Gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd.

Let op: de 1e opvang moet snel tot stand komen.

In de begin fase na een incident kan er bij de getroffen medewerkers vaak sprake zijn van ontkenning en bagatellisering van de ernst van de gebeurtenis of wil de medewerker zich groot houden. Houdt rekening met dit fenomeen, door de medewerker ook bij dit gedrag alsnog steun te bieden en in de gaten te houden.

In een eerste opvanggesprek is het van belang de medewerker niet aan te spreken op zijn of haar handelen tijdens het incident. Dit neemt namelijk de stress niet weg en kan deze eerder verergeren.

2de opvang en evaluatie

Na één of twee weken dient een tweede gesprek plaats te vinden. Doel van dit gesprek is na te gaan hoe de verwerking van het incident op dat moment plaatsvindt. Controleer bij betrokkene hoe hij/zij bezig is met de verwerking en geef informatie over de verwerking en hoe de afhandeling verloopt.

Ook kun je met elkaar evalueren wat er zich heeft voorgedaan en of de toegepaste werkwijze en of maatregelen vatbaar zijn voor verbeteringen. In dit gesprek kan het incident stap voor stap geëvalueerd worden. Het is belangrijk in deze fase de medewerker te complimenteren over wat goed gaat en door te vragen op punten die niet goed gaan.

Bespreek praktische zaken die de beleving van veiligheid van de medewerker kunnen herstellen. Ga met elkaar na welke acties de organisatie kan ondernemen en of er bijvoorbeeld voldoende begeleiding was en of aanvullende training nodig is. Wellicht zien medewerkers en managers nog andere mogelijkheden voor betere voorzorgsmaatregelen.

Naast aandacht voor het slachtoffer is er ook aandacht nodig voor de betrokken collega's. Al naar gelang de ernst van het incident kan het nodig zijn deze medewerkers ook opvang te verlenen dan wel informatie te verschaffen. Een gezamenlijke bijeenkomst kan hierbij zinvol zijn, zodat iedereen zijn verhaal kwijt kan.

Vervolgens is het van belang het incident te bespreken in een werkoverleg. Dit geldt ook voor lichtere incidenten. Hierdoor wordt aandacht besteed aan het verstevigen van collegiale opvang en veiliger werken.

Professioneel hulp

Bij ernstige agressie en of geweld is het belangrijk dat de juiste hulp op korte termijn wordt ingeschakeld voor de betrokkenen bij het incident. Afhankelijk van de situatie is het aan te raden de bedrijfsarts in te schakelen. Deze kan met betrokken medewerkers bespreken welke opvang en hulp nodig is en wie daarvoor het beste ingeschakeld kan worden. Ook kan de politie gevraagd worden Bureau Slachtofferhulp in te schakelen.

Sancties

Als leidraad voor de leidinggevende ten aanzien van een sanctie naar de dader is de onderstaande leidraad ontwikkeld. In het geval van een sanctie, dient deze binnen 48 uur te worden opgelegd. De leidinggevende bepaalt de sanctie. Het team Juridische Zaken kan advies geven of er bijvoorbeeld gekozen moet worden voor een waarschuwingsbrief, een ordegesprek of een gebouwoontzegging. Hieronder zijn de vormen van agressie in zwaarte ingedeeld zodat deze gebruikt kunnen worden bij het inschatten van de benodigde sanctie. Uitingen via sociale media passen overigens binnen deze context. De uitgaande brieven worden namens het college van B&W getekend en op de eerstvolgende B&W vergadering als ingekomen stuk op de agenda geplaatst.

HOOFD GROEP	SPECIFIEKE AGRESSIEDAAD	SANCTIES	RECIDIVE
I (non-) Verbale agressie	- Vernederen	- Mondeling waarschuwen	- Toegangsverbod I - Dienstverlenings-maatregel overwegen, - Verplicht aangifte doen.
	- Smaad	- Ordegesprek (optioneel)	
	- Treiteren	- Waarschuwingsbrief (optioneel)	
	- Discrimineren	- Ordegesprek	
II Persoonsgerichte bedreiging	- Seksuele intimidatie	- Waarschuwingsbrief	- Toegangsverbod II - Dienstverlenings-maatregel. - Verplicht aangifte doen.
	- Dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag	- Ordegesprek	
	- Bemoedigen, onmogelijk maken of juist dwingen	- Waarschuwingsbrief	
	- Schennis der eerbaarheid	- Toegangsverbod I	
	- Stalken	- Telefoonverbod (Optioneel)	
	- Chantage / manipulatie	- In ieder geval mutatie in dagregister op laten nemen.	
III Fysieke agressie	- Mishandeling	- Ordegesprek	- Minimaal toegangsverbod III - Telefoonverbod - Vervolg verplicht aangifte doen - En dienstverleningsmaatregel
	- Verwonden, pijn veroorzaken	- Waarschuwingsbrief	
	- Aanranden	- Toegangsverbod I t/m IV (afhankelijk van de ernst)	
	- Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen	- Telefoonverbod en verplicht aangifte doen.	
	- Wapen gebruiken	- Ordegesprek	
	- Vernielen	- Waarschuwingsbrief	
		- toegangsvbod II t/m IV (afhankelijk van de ernst)	
		- telefoonverbod	
	- En verplicht aangifte doen.		
	- Ordegesprek waarschuwingsbrief	- Minimaal toegangsverbod III - Telefoonverbod - Vervolg verplicht aangifte doen - En dienstverleningsmaatregel	
	- toegangsvbod I en Verplicht aangifte verplicht		

Slotbepaling

Dit beleid en protocol wordt aangehaald als "Aanpak agressie en geweld gemeente Krimpenerwaard 2017" en treedt in werking met ingang van de publicatiedatum. De Ondernemingsraad heeft, op grond van artikel 27 lid 1 sub e van de WOR, in haar vergadering van 23 november 2017 ingestemd.

Schoonhoven, 24 november 2017
Burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,
De algemeen directeur/gemeentesecretaris,
Mw. mr. M. Plantinga

De burgemeester,
Mr. R.S. Cazemier

Bijlage 1: Meldings- en registratieformulier

Dit formulier dient bij alle agressie incidenten te worden ingevuld door de medewerker samen met de leidinggevende. Na ondertekening door de gemeentesecretaris wordt dit formulier verwerkt in het registratiesysteem door het team P&O, afdeling BMO.

Persoonsgegevens

Naam medewerker M ... V ...

Incidentgegevens

Datum en tijdstip incident Datum: ... Tijd: ...

Naam en voorletters veroorzaker

Geboortedatum

Adres en postcode

Omschrijving van het incident

Is er sprake van letsel?

Nee ...

Ja, ... namelijk:...

Is er sprake van schade aan persoonlijke eigendommen?

Nee ...

Ja, ... namelijk:...

Is er sprake van schade aan gemeentelijk eigendommen?

Nee ...

Ja, ... namelijk:...

Is of wordt er aangifte gedaan

Nee, ... toelichting ...

Ja, ... op: ... (datum)

Toelichting: ...

Is er nazorg gewenst

Nee ...

Ja, ... Eventuele toelichting: ...

Zijn er verdere acties noodzakelijk?
(anders dan gesprek of ontzegging)

Nee ...

Ja, ... namelijk: ...

Door: ...

Ondertekening (datum)

De leidinggevende:

De medewerker:

Bijlage 2: HUISREGELS

WELKOM BIJ DE GEMEENTE

De gemeente Krimpenerwaard is u graag van dienst. Om het verblijf in het gemeentehuis voor iedereen zo aangenaam mogelijk te maken, gelden er huisregels.

Onze medewerkers behandelen u met openheid, integriteit en respect. Omgekeerd verwachten wij dat u op dezelfde manier met onze medewerkers omgaat.

Huisregels

Voor een prettig verblijf hebben wij een aantal uitgangspunten geformuleerd en wij vragen uw medewerking hierbij.

1. Geen alcohol, drugs en wapens
Het gebruiken van of het onder invloed zijn van alcohol en drugs in het gebouw is niet toegestaan. Wapenbezit is verboden.
2. Geen agressie, geweld, intimidatie en vandalisme
Wij behandelen elkaar met respect. Wij tolereren geen agressie, geweld, intimidatie en vandalisme, in geen enkele situatie.
3. Roken mag buiten
Buiten is roken toegestaan in de daarvoor bestemde rookzones. Dit geldt ook voor de elektrische sigaret. Roken is in dit gebouw verboden.
4. Vraag toestemming voor het maken van foto's, films of geluidsopname
Wilt u foto's, een film of geluidsopname maken? Vraag dan van te voren uitdrukkelijk toestemming aan ons en aan degene die u wilt opnemen of fotograferen. Dit geldt ook voor foto-, film- of geluidsopname met uw mobiele telefoon.
5. Hulphonden zijn welkom
Alle andere (huis)dieren mogen buiten wachten.
6. Maak geen herrie
Denkt u ook aan onze andere bezoekers? Luid telefoneren in de ontvangstruimte en telefoneren aan de balies is niet toegestaan. Wij vragen u andere bezoekers niet lastig te vallen en geen overlast te veroorzaken.
7. Let op uw eigendommen
Past u op uw eigendommen? Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van uw eigendommen.
8. Volg onze aanwijzingen
Volgt u de aanwijzingen van onze medewerkers op? Zo voorkomt u dat wij u een waarschuwing geven of u de toegang tot ons gebouw ontzeggen.

Toezicht en maatregelen

Wij letten erop dat iedereen zich aan onze huisregels houdt.

Ontzegging toegang

Overtreedt u onze huisregels of zijn uw gedragingen onaanvaardbaar, dan ontvangt u een waarschuwing, ontzeggen wij u (tijdelijk) de toegang tot dit gebouw en/of leggen wij u een contactverbod op.

Aangifte bij diefstal en vandalisme

Wij doen aangifte bij de politie bij diefstal en vandalisme. De dader dragen wij direct aan de politie over. Wij verhalen de gemaakte kosten op de dader.

Heeft u een klacht?

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat niet alles loopt zoals het zou moeten. Misschien heeft u suggesties om onze dienstverlening nog verder te verbeteren of misschien heeft u ergens een klacht over. In beide gevallen willen wij die graag van u horen.

Bijlage 3: Waarschuwingsbrief

Geachte heer/mevrouw,

Op (datum) heeft u onze kantoorlocatie in de woonkern ... bezocht.

Op (datum) heeft u telefonisch contact opgenomen met de afdeling ...

Dit contact is niet correct verlopen.

Hierbij delen wij u mee dat het voor ons onaanvaardbaar is dat medewerk(st)ers van de gemeente Krimpenerwaard door u worden bedreigd, of op enig andere wijze werkzaamheden niet kunnen uitvoeren doordat u overlast veroorzaakt. Uw gedrag tijdens bovengenoemd gesprek/bezoek noodzaakt ons u dringend te verzoeken dit gedrag niet meer te vertonen bij toekomstige bezoeken en/of telefoongesprekken.

Gebeurt dit wel, dan kan dit voor ons aanleiding zijn u de toegang tot de kantoorlocatie(s) in de (alle) woonkernen (of kantoorlocatie woonkern (specifiek noemen) te ontzeggen of u niet langer te woord te staan danwel een contactverbod aan u op te leggen. Daarnaast wijzen wij u er op dat de door u geuite beledigingen richting de betrokken medewerker strafbaar zijn (belediging van een ambtenaar in functie), waaraan een gevangenisstraf of geldboete kleeft. Wij overwegen dan ook om aangifte te doen.

Bij deze stel ik u op voorhand aansprakelijk voor alle schade die ontstaat ten gevolge van uw ongewenste gedrag. Daaronder valt in ieder geval alle door u toegebrachte schade aan gemeentelijke eigendommen, eigendommen van medewerkers in dienst van de gemeente of immateriële schade aan medewerkers in dienst van de gemeente. Deze schade zal de gemeente volledig op u verhalen.

Tot slot wijzen wij u er nu op voorhand al op dat wij toekomstige (telefoon)gesprekken met u kunnen opnemen.

Wij vertrouwen er op dat u zich voortaan aan de huisregels van de gemeente Krimpenerwaard houdt. Deze regels kunt u nalezen in de bij deze brief gevoegde bijlage.

Heeft u nog vragen over deze brief? Neemt u dan contact op met onze medewerker mevrouw/de heer ..., via telefoonnummer 14 0182.

Hoogachtend,

Bijlage 4: Gebouwontzegging en/of contactverbod

Geachte heer/mevrouw,

Op d.d. ...ontving u een schriftelijke waarschuwing omdat uw gedrag niet acceptabel was tijdens uw bezoek/telefonisch gesprek d.d.

Aangekondigd werd in de brief dat een herhaling hiervan gevolgen voor u kan hebben.

Op d.d. ... heeft u opnieuw ongewenst en voor ons onaanvaardbaar gedrag vertoond tijdens uw bezoek aan/telefonisch gesprek met de afdelingU heeft kwalificaties gebruikt als [voorbeelden van uitingen] die de grens van het betamelijke ver overschrijden.

Op basis daarvan heb ik besloten u de toegang tot de kantoorlocatie(s) in de woonkern(en) te ontzeggen voor een periode van drie maanden, vanaf heden. [en/of] Daarnaast leggen wij u een contactverbod op voor de periode [data]. Deze maatregel/maatregelen schaaft u niet onevenredig in uw belangen. De maatregel houdt concreet het volgende in:

- Het is u verboden om onze gemeentekantoren dan wel gemeentewerven te betreden;
- Het is u verboden om telefonisch contact met onze gemeente op te nemen;
- Het is u verboden om contact met de gemeente op te nemen via e-mail.

Indien u om dringende redenen, zoals het aanvragen van een nieuw paspoort of het verlengen van een rijbewijs op het gemeentekantoor aanwezig moet zijn, dient u eerst schriftelijk om ontheffing van het contactverbod te verzoeken. In dat geval wordt met u een concrete afspraak gemaakt.

Indien u tot de datum ... zonder afspraak toch de kantoorlocatie(s) betreedt, wordt door u een strafbaar feit gepleegd. De politie zal direct worden ingeschakeld 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).

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

Deze ontzegging van de toegang geldt, in verband met het bewaken van de orde, ook voor het bijwonen van een openbare raadsvergadering/commissievergadering, openbare informatie- en inspraakbijeenkomsten en festiviteiten die voor publiek/inwoners plaatsvinden in een van de kantoorlocatie(s).

Bij deze stellen wij u op voorhand aansprakelijk voor alle schade die ontstaat ten gevolge van uw ongewenste gedrag. Daaronder valt in ieder geval alle door u toegebrachte schade aan gemeentelijke eigendommen, eigendommen van medewerkers in dienst van de gemeente of immateriële schade aan medewerkers in dienst van de gemeente. Deze schade zal de gemeente volledig op u verhalen.

Tot slot wijzen wij u er op dat de door u geuite beledigingen richting de betrokken medewerker strafbaar zijn (belediging van een ambtenaar in functie), waaraan een gevangenisstraf of geldboete kleeft. Wij overwegen dan ook om aangifte te doen.

Heeft u nog vragen over deze brief? Neemt u dan contact op met mijn collega ... via telefoonnummer 140182.

Hoogachtend,

Bijlage 5: Brief aansprakelijkstelling en verhalen kosten en schade

Geachte heer/mevrouw,

Op hebt u 's middags onze kantoorlocatie in de woonkernbezoekt.

Tijdens uw bezoek heeft u zich onaanvaardbaar gedragen tegenover een medewerker van onze afdeling *****. Dit ontaarde in (schade beschrijven), waarvoor u aansprakelijk bent. U dient de daaruit voortvloeiende schade dan ook volledig te betalen. Wij verwijzen u daarvoor naar artikel 6:162 Burgerlijk Wetboek. Wij wijzen u er ook op dat de door u geuite beledigingen richting de betrokken medewerker strafbaar zijn (belediging van een ambtenaar in functie), waaraan een gevangenisstraf of geldboete kleeft. Wij overwegen dan ook om aangifte te doen.

Optioneel /bijvoorbeeld/omschrijving schade en kosten

1. In opdracht van ***** heeft een schoonmaakbedrijf de door u gegooide eieren verwijderd en de hal schoongemaakt. De kosten van het schoonmaken zullen op u worden verhaald. U ontvangt hiervoor binnenkort een acceptgirokaart.
2. Het herstel van de schade aan [het eigendom van medewerker dan wel gemeente] bedraagt [bedrag]. U dient deze schade te voldoen. U ontvangt hiervoor binnenkort een acceptgirokaart.

Mocht op een later moment blijken dat u door uw onaanvaardbaar handelen nog meer schade heeft veroorzaakt (bijvoorbeeld psychische schade bij de betrokken medewerker), dan zal die schade eveneens op u worden verhaald.

Naast bovengenoemde aansprakelijkstelling, verzoeken wij u dringend dit gedrag niet meer te vertonen bij toekomstige bezoeken aan en/of telefoongesprekken met de gemeente. Gebeurt dit wel, dan kan dit voor ons onder meer aanleiding zijn u een gebouwontzegging en/of contactverbod met de gemeente op te leggen.

Hoogachtend,

Bijlage 6: voorbereiding voor huisbezoek

Tips! Voor zowel aangekondigde als onaangekondigde huisbezoeken:

Algemene Tips

- Maak notities c.q. aantekeningen van gesprekken die hebben plaatsgevonden en waar (zelfs al was het minimaal en voor jou niet noemenswaardig) een vorm van agressie heeft plaatsgevonden en zorg dat dit op een duidelijke plaats in het dossier komt.
- Doe kopieën van meldingen en/of aangiftes bij de politie altijd in het dossier.
- Werk op afspraak, zorg dat je op tijd bent en informeer de cliënt als u later komt.
- Voordat je op huisbezoek gaat, bestudeer het dossier van de inwoner. Op wie stap je af? Hoe zal deze persoon reageren?
- Ga geen risico aan: heb je geen goed gevoel voor het aankomende gesprek of geeft het dossier aan dat er eerdere incidenten zijn geweest: ga dan standaard met zijn tweeën op huisbezoek c.q. controle!
- Leg risicovolle bezoeken het liefst af tijdens kantooruren. Wees extra alert buiten kantooruren.
- Neem altijd een mobiele telefoon. Wanneer je naar een gebied gaat waar je mobiele telefoon mogelijk geen bereik heeft, kun je ook een collega meenemen.
- Sla alarmnummers op in je telefoon onder snelkeuzetoetsen (collega's, politie). Zorg ervoor dat de batterij van de telefoon is opgeladen en schakel de toetsenblokkering uit.
- Laat je collega's weten dat je op huisbezoek gaat.
- Waarschuw eventueel de politie van tevoren, zodat zij alert kunnen zijn.
- Neem geen gevoelige informatie mee die de cliënt niet mag inzien.
- Parkeer je auto op een plek die je gemakkelijk kunt bereiken, buiten het zicht van de inwoner, met de neus in de richting van de weg. Zorg voor voldoende brandstof in de tank en laat geen waardevolle spullen achter in de auto. Houd de autosleutels altijd binnen handbereik en sluit tijdens het rijden de deuren af.
- Ga bij het aanbellen niet frontaal voor de opening staan maar dwars en zodanig dat je niet achter een deur kunt worden vastgezet. Zorg dat je jezelf kunt legitimeren en ga pas naar binnen als de bewoner je heeft uitgenodigd. Laat de ander voorgaan. Wees ervan bewust dat je het privédomein van een ander betreedt: gedraag je als gast.
- Als je een groot gebouwencomplex binnengaat, onthoud dan de indeling en bekijk de mogelijke vluchtroute.
- Ga, zeker als nieuwe medewerker, maar ook als je al langer werkzaam bent in de functie, eens mee met anderen die een controle gaan uitvoeren. Dit kunnen collega's zijn, maar je zou hier ook kunnen denken aan de milieupolitie, het Waterschap. Hoe gaan deze personen een gesprek aan? Door te kijken naar anderen leer je zeer veel.
- Leef je van tevoren goed in de situatie van de inwoner in. Inventariseer waar de (mogelijke) knelpunten zitten. Maak een inschatting met wie je te maken hebt. Betrek daarbij de financiële positie van de inwoner, de economische vooruitzichten, de wetten en regelgeving waar men mee te maken heeft en de ministeries waar eventueel contacten mee zijn.
- Kijk naar jezelf: is het nodig dat je een cursus/opleiding volgt in het kader van het omgaan met agressie, is het noodzakelijk om je sociale vaardigheden te trainen.
- Uitleg huisbezoek: maak op een duidelijke en heldere manier kenbaar wat je bevoegdheden zijn, wat je komt doen, wat je gaat controleren, wat het doel is van het huisbezoek en geef aan wat de consequenties zijn als men niet meewerkt aan het huisbezoek.

Risicovolle situaties

Het is moeilijk om vooraf aan te geven wat risicovolle situaties zijn. Maar een aantal kenmerken wijst over het algemeen op een verhoogde kans op agressief gedrag. Denk aan:

- personen die in het verleden veel te maken hebben gehad met agressie en geweld (als dader of als betrokkene);
- personen die sterke gevoelens van machteloosheid ervaren;
- als er sprake is van een psychiatrisch ziektebeeld of een verslaving;
- personen met een negatief toekomstbeeld;
- personen met een lage frustratiedrempel;
- personen die kampen met problemen in de persoonlijke omgeving;
- persoonlijkheden die worden gekenmerkt door achterdocht, angst en vijandigheid;
- personen met beperkte communicatieve vaardigheden;
- personen die medicijnen gebruiken of juist geen medicijnen (met effect op het gedrag).

Deze factoren hoeven niet automatisch tot agressief gedrag te leiden, maar de medewerker moet wel extra alert zijn. Niet alle hierboven genoemde kenmerken zijn natuurlijk vooraf bekend. Het is wel goed om vooraf goed te beoordelen welke kenmerken wel bekend zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- inwoners die eerder een waarschuwing en/of een toegangsverbod hebben gekregen,
- 'bekende' inwoners van de gemeente Krimpenerwaard waarvan de medewerker van de gemeente weet of zou kunnen verwachten dat er problemen gaan ontstaan.
- Het is aan de medewerkers die op huisbezoek gaan om (eventueel in overleg met het afdelingshoofd) te bepalen of er sprake kan zijn van een risicovolle situatie.

Bijlage 7: Tips voor de balie/receptie

Tips!

- Indien je een inwoner bij de receptie te woord moet staan en je vertrouwt het niet, zorg ervoor dat je achter de receptiebalie staat.
- In de situatie waarin geldt dat van personen agressief of gewelddadig gedrag kan worden verwacht wordt het agressieteam en directe collega's van te voren ingelicht.
- In alle situaties geldt dat de receptiemedewerkers worden ingelicht over personen waar agressief of gewelddadig gedrag van wordt verwacht. Als er aanleiding voor is kan ook de politie op de hoogte worden gebracht, zodat ze kunnen dienen als achtervang.
- Houd elkaar op de hoogte, bespreek je ervaringen ten aanzien van een agressieve inwoner in het werkoverleg en met betrokken collega's.
 - In geval van een gebouwontzegging dient men de naam naar de receptie te mailen.
 - Indien een inwoner met een gebouwontzegging toch naar de gemeente komt, verzoekt de receptie hem weg te gaan. Indien de inwoner dit weigert wordt het agressieteam ingeschakeld.

Bijlage 8: Agressieteam

De gemeentekantoren Bergambacht en Stolwijk beschikken ieder over een agressieteam. Deze zijn voor collega's als achterwacht beschikbaar in situaties van dreiging en agressie. Dit team heeft de volgende functies:

- Zekerheid bieden door direct optreden zodra er alarm wordt geslagen.
- Steun bieden en veiligheid bevorderen door aanwezigheid in dreigende situaties.
- Proberen de situatie te normaliseren door de-escalerend optreden.
- Waar nodig anderen op afstand te houden en inschakelen van de politie.

Samenstelling

- Deze agressieteams zijn geformeerd uit leden van de afdeling die op deze twee locaties kantoor houden.
- De kantoorhoudende afdelingen zijn zelf verantwoordelijk voor het vormen van een agressieteam.
- Teamleden moeten stressbestendig zijn, over goede communicatieve vaardigheden beschikken, het vermogen hebben om situaties snel in te schatten en hun kalmte goed kunnen bewaren.
- Teamleden zijn ervoor verantwoordelijk dat zij hun werkplek zodanig aanpassen zodat zij de receptie en spreekkamers snel kunnen bereiken.
- Bij afwezigheid wordt er onderling voor een vervanger zorg gedragen.

Opleiding en training

Alle teamleden krijgen een basistraining in het omgaan met agressie. Van de teamleden wordt verwacht dat zij periodiek oefenen met praktijksituaties. Zij dienen dit zelf te verzorgen.

Werkwijze

- In geval van alarmering spoeden de dienstdoende teamleden zich naar de plaats van het alarm.
- Het eerst aangekomen teamlid beoordeelt hoe er moet worden ingegrepen en/of de politie meteen moet worden ingeschakeld. De teamleden stemmen met elkaar af wat ieders rol zal zijn. Uitgangspunt is dat 1 teamlid de inwoner aanspreekt en de overige teamleden als achtervang functioneren.
- Indien de veiligheid van de collega in het geding is het de prioriteit om deze in veiligheid te brengen.
- Indien nodig houden de overige teamleden anderen die niets met het conflict te maken hebben op afstand en treffen maatregelen voor de veiligheid van andere bezoekers.
- Het teamlid grijpt (bij voorkeur) uitsluitend verbaal in. Men gaat niet op de inhoud van het conflict in en vermijdt zoveel mogelijk fysiek contact met de inwoner.
- Indien de rust weerkeert, overlegt het team met de collega die de assistentie nodig had of voortgang van het contact mogelijk en wenselijk is, eventueel in het bijzijn van een lid van het agressieteam.
- Indien voortgang van het contact niet wenselijk is sommeert het lid van het agressieteam de inwoner het pand te verlaten en begeleidt de inwoner naar de uitgang.
- Als de inwoner niet wenst weg te gaan (na twee keer sommeren) wordt alsnog de politie ingeschakeld.

Alarmeringssysteem

Bestaat uit alarmknoppen (bevestigd onder bureaubladen).

Gemeentekantoor

Stolwijk
Stolwijk
Bergambacht
Bergambacht

Locatie alarmknop

Vergaderruimte 0.3
Alle balies + receptie
Vergaderkamers 0.1, t/m 0.4
Receptie (balie 3)

Bijlage 9: soorten toegangsverboden

Elk toegangsverbod dient schriftelijk te worden aangekondigd. Afhankelijk van de ernst van het incident kunnen vier soorten toegangsverboden worden opgelegd:

1. Toegangsverbod I: de inwoner moet een verzoek indienen om het gebouw te mogen betreden, de actie ligt bij de inwoner;
2. Toegangsverbod II: de inwoner mag alleen op uitnodiging het gebouw betreden, communicatie vindt schriftelijk plaats, een telefoonverbod kan in overweging genomen worden;
3. Toegangsverbod III: de inwoner mag het pand in zijn geheel niet betreden, tevens is er een telefoonverbod en aanpassing van de dienstverlening (mogelijkheid tot verminderen van de uitkering);
4. Toegangsverbod IV: de inwoner krijgt een verbod voor elk gemeentelijk gebouw, telefoonverbod en staken van dienstverlening.