

## Agressieprotocol

### Agressieprotocol

Deze regeling geldt voor de Gemeente Sint Anthonis.

#### Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Algemeen maatschappelijke normen en waarden
- 3 Agressie
  - 3.1 Vormen van agressie
  - 3.2 Agressief gedrag
    - 3.2.1 Maatregelen
    - 3.2.2 Sancties
- 4 Nazorg
- 5 Andere onderwerpen
  - 5.1 Plannen van afspraken

#### 1 Inleiding

Over het algemeen verlopen de contacten tussen de medewerkers van de gemeente en de klanten ordelijk. Het afgelopen jaar is helaas gebleken dat agressief gedrag van klanten toeneemt. Het agressieve gedrag uit zich overigens in het uitoefenen van psychische druk, intimidatie en schelden. Er is geen sprake geweest van zaakgericht fysiek geweld (venielingen), discriminatie, stalking, dragen of tonen van wapens en vormen van (mensgericht) fysiek geweld.

Tot op heden kent gemeente alleen een agressieprotocol voor het cluster sociale zaken waarin kort en helder omschreven is hoe actie ondernomen kan worden om agressie te voorkomen en welke stappen gezet moeten worden als agressie zich voordoet. Het betreft eenvoudige richtlijnen voor de praktijk van alledag. Hierin zijn geen uitgebreide omschrijvingen van het begrip agressie en mogelijke vormen waarin deze zich voordoen opgenomen. Het agressieprotocol voor het cluster sociale zaken bestaat uit bruikbare tips en afspraken welke de medewerkers van nut kunnen zijn om agressie te voorkomen en met mogelijke agressie om te gaan.

Dit protocol is het uitgangspunt geweest voor het agressieprotocol gemeente Sint Anthonis. Bij vaststelling van het agressieprotocol gemeente Sint Anthonis komt het agressieprotocol cluster sociale zaken 2005 te vervallen.

#### 2 Algemeen maatschappelijke normen en waarden

Aan agressieve gedragingen gaat vooraf dat iedereen, dus ook de klant, zich dient te houden aan normale maatschappelijke normen en waarden. Respecteert men deze normen en waarden niet, dan volgt daarop een sanctie.

Algemeen maatschappelijke normen en waarden zijn respectvol met elkaar omgaan en geen intimiderend gedrag vertonen.

##### Stap 1

Indien een klant zich tijdens het gesprek niet houdt aan deze algemeen geldende gedragsregels en ondanks pogingen van de medewerker hieraan niet tegemoet komt, wordt het gesprek beëindigd. De klant wordt door de medewerker verzocht het gemeentehuis te verlaten met de mededeling dat het gesprek op een ander moment zal worden voortgezet.

##### Stap 2

Zie verder onder 3 voor eventuele vervolgstappen.

#### 3 Agressie

##### 3.1 Vormen van agressie

Voor wat betreft het vaststellen van de ernst van agressieve gedragingen, kan de volgende oplopende reeks (steeds ernstiger) worden onderscheiden:

- zaakgericht fysiek geweld (vernielingen);
- verbaal geweld (schelden);
- discriminatie;
- intimidatie (uitoefenen van psychische druk, stalking, dragen of tonen van wapens);
- alle vormen van (mensgericht) fysiek geweld;
- combinatie van deze agressievormen.

##### 3.2 Agressief gedrag

Naar aanleiding van agressie en ander normoverschrijdend gedrag worden acties ondernomen die de bedoeling hebben om zowel de integriteit van onze dienstverlening als het welzijn en de veiligheid van de medewerkers te bevorderen en te handhaven. Er zijn twee groepen acties te onderscheiden: maatregelen en sancties.

- maatregelen zijn de activiteiten die ondernomen worden om de regie over de situatie (terug) te krijgen. Er wordt een gedragsverandering afgedwongen door bijvoorbeeld een ordegesprek of toegangsverbod;
- sancties zijn bedoeld als straf.

### 3.2.1 Maatregelen

De gemeente onderscheidt te volgende maatregelen:

- **Ordegesprek**  
In het ordegesprek wordt iemand aangesproken op wangedrag. Het ordegesprek heeft het karakter van eenrichtingsverkeer. Het principe van hoor en wederhoor zou impliceren dat er een excuus voor het wangedrag denkbaar is. Het uitgangspunt is echter dat agressie nooit wordt getolereerd. Er is dan ook geen excuus denkbaar.  
Tijdens het ordegesprek moet de agressor de veiligheid en het welzijn van medewerkers in toekomstige contacten -waar die dan ook plaats mogen vinden- garanderen. Bovendien moet hij of zij zich onthouden van gedragingen die een bedreiging vormen voor de integriteit van het dienstverleningsproces. Hij of zij mag met andere woorden geen ongeoorloofde druk uitoefenen om beslissingen te beïnvloeden of om de uitvoering van beslissingen te frustreren.  
Voor een ordegesprek worden mensen niet uitgenodigd, ze worden opgeroepen. Zolang iemand niet heeft gegarandeerd dat hij of zij niet opnieuw een bedreiging zal vormen voor de integriteit van de dienstverlening of voor de veiligheid en het welzijn van medewerkers wordt deze opgeschort. De gemeente kan dan immers haar Arbo verplichtingen jegens de medewerkers niet nakomen. Het ordegesprek wordt gevoerd door de teamleider of diens vervanger. Waar dat nodig wordt geacht wordt het gesprek in bijzijn van de politie gevoerd. De inhoud van het ordegesprek wordt altijd schriftelijk bevestigd.
- **Toegangsbeperking**  
Mensen die zich ernstig misdragen hebben, kunnen beperkte toegang tot gemeentelijke gebouwen of instellingen krijgen. De toegangsbeperking beoogt de voortgang van de dienstverlening minimaal te frustreren. Een burger kan dus gewoon voldoen aan de verplichtingen die bijvoorbeeld bestaan bij een uitkering. Meteen toegangsbeperking krijgt de gemeente de regie terug over de omstandigheden waaronder de dienstverlening plaatsvindt.

We onderscheiden twee vormen van toegangsbeperking:

In uitzonderlijke gevallen wordt de dienstverlening gestaakt. Dit gebeurt pas als duidelijk is dat geen andere -redelijke- mogelijkheden meer open staan. Dit impliceert dat aan de burger herhaaldelijk en indringend duidelijk moet zijn gemaakt wat er van hem of haar verwacht wordt. Er wordt daarom gewerkt via een escalatiemodel:

Als iemand er willens en wetens blijk van geeft dat hij of zij een gevaar vormt voor ambtenaren of bestuurders, of dat hij of zij een verantwoord dienstverleningsproces in de weg staat, dan wordt de dienstverlening gestaakt. In uitzonderlijke gevallen kunnen stap 1 en 2 uit het escalatiemodel dan ook worden overgeslagen.

Staking van dienstverlening is een zware stap. De dienstverlening wordt pas hervat als er zekerheid bestaat over de veiligheid van ambtenaren of bestuurders.

- **Toegangsbeperking licht regime:**  
De burger moet zijn komst minimaal een uur voordat hij een gemeentelijk gebouw wil bezoeken bij de betreffende teamleider melden. Deze zal altijd instemmen met het bezoek nadat hij zich er van overtuigd heeft dat de omstandigheden dit toelaten (is de juiste medewerker aanwezig, is de bezetting optimaal etc.).
- **Toegangsbeperking zwaar regime:**  
De burger moet per e-mail of telefoon aan de teamleider laten weten welke dienst wordt verlangd. Hij/zij wordt vervolgens uitgenodigd op een tijdstip dat het ons uitkomt.
  1. Een eerste normoverschrijding levert een eerste ordegesprek waarbij toegangsbeperking licht regime wordt opgelegd;
  2. Als dit niet het gewenste effect heeft volgt opnieuw een ordegesprek en wordt het regime verzaamd;
  3. Als ook dat niet het gewenste effect heeft wordt in het belang van veiligheid en welzijn van de medewerkers de dienstverlening gestaakt.

### **3.2.2 Sancties**

Sancties worden opgelegd als wordt voldaan aan de voorwaarden die daarvoor gelden. Als er een strafbaar feit wordt gepleegd wordt er aangifte bij de politie gedaan. De aangifte kan worden gedaan door de persoon dan wel rechtspersoon jegens wie het strafbare feit heeft plaatsgevonden. Als een gedraging in het kader van het Maatregelenbesluit socialezekerheidswetten sanctiewaardig is, dan wordt die gedraging ook voor een sanctie voorgedragen.

Een sanctie is bedoeld om iemand te straffen. Maatregelen en straffen kunnen dan ook naast elkaar en tegelijkertijd worden opgelegd.

### **4 Nazorg**

De medewerker ten opzichte van wie zich de agressie heeft voorgedaan moet goed worden opgevangen. De medewerker kan een beroep doen op professionele opvang, variërend van een vertrouwenspersoon, de Arbodienst of maatschappelijk werk. Ook zal het cluster zelf voldoende gelegenheid geboden moeten worden om gezamenlijk het gebeuren te bespreken.

Verder is het belangrijk dat de leidinggevenden, maar ook het college direct op het hoogte worden gesteld van het voorval.

In alle gevallen waarin de politie is ingeschakeld, vindt achteraf een evaluatie plaats.

### **5 Andere onderwerpen**

#### **5.1 Plannen van afspraken**

Bij het plannen van een afspraak met een mogelijk agressieve klant worden de volgende voorzorgsmaatregelen in acht genomen:

- Het gesprek wordt altijd gevoerd in de spreekkamer welke voorzien is van een alarmknop;
- Het gesprek wordt altijd vooraf aangekondigd bij minimaal 1 collega, zodat men altijd op de hoogte is van het feit dat er een lastig gesprek gevoerd gaat worden;
- Indien de situatie daarom vraagt wordt een dergelijk gesprek door 2 medewerkers gevoerd;
- Indien de situatie daarom vraagt wordt door het sectorhoofd of teamleider de politie gevraagd tijdens het gesprek stand-by te zijn.