

## Agressieprotocol Kaag en Braassem 2020

### 1. Inleiding

Bij gemeenten worden de medewerkers met publiekscontact helaas geconfronteerd met vormen van verbale agressie, ordeverstoring gedrag en soms ook met bedreiging of fysiek geweld. Meestal komt dit onverwacht en heeft dit vaak een grote impact op medewerkers. De confrontatie met publieksagressie wordt dan ook beschouwd als een belangrijk arbeidsrisico voor gemeenten. Agressie en geweld is een thema dat blijvend om aandacht en duidelijkheid vraagt. Dit geven van aandacht en de zorg voor de gezondheid en veiligheid van medewerkers is ook een plicht die volgt uit de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet).

Dit protocol richt zich op preventie, beheersing en nazorg en dient bovendien om uniformiteit in de beoordeling en aanpak van agressie en geweld te bereiken. Een aanpak waarmee een duidelijk signaal kan worden gegeven aan burgers en waarmee voor medewerkers duidelijk is dat de werkgever zich inzet om de risico's bij de uitoefening van de werkzaamheden en bij het onderhouden van publiekscontacten te beperken.

Wij zijn ons ervan bewust dat het hebben van een protocol geen agressie kan voorkomen en dat medewerkers de last van agressief gedrag helaas zullen blijven ervaren. Maar met het geven van duidelijkheid over de norm die wordt gehanteerd – de norm is: **Agressie accepteren we niet** – en het geven van duidelijkheid over de processen en afspraken gericht op de preventie, beheersing en nazorg kan mogelijk worden bereikt dat agressie kan worden bestreden of worden voorkomen en de gevolgen voor de medewerkers worden beperkt.

Het doel van het protocol is:

- maatregelen benoemen die ongewenst gedrag moeten zien te voorkomen/beperken;
- aangeven dat agressie en geweld tegen medewerkers niet wordt geaccepteerd en wat de normen zijn die daarbij worden gehanteerd;
- maatregelen en voorzieningen benoemen die ervoor moeten zorgen dat medewerkers hun werk veilig en weerbaar kunnen doen en waarmee werkstress en/of ziekteverzuim onder medewerkers als gevolg van agressie-incidenten kan worden verminderd;
- processtappen en richtlijnen bij confrontatie met agressie te geven zodat eenduidig wordt gehandeld;
- het geven van een beeld van de faciliteiten/voorzieningen waarop een beroep kan worden gedaan bij (na) confrontatie met agressie.

### 2. Uitgangspunten agressiebeleid en hoe agressie te voorkomen

We sturen op een goede relatie met inwoners/bedrijven en een veilige werkomgeving voor de medewerkers. Gedrag dat schade berokkent aan medewerkers, persoonlijke bezittingen en gemeentelijke eigendommen en de dienstverlening onder druk zet, past niet in deze benadering. Agressief gedrag is voor onze organisatie onaanvaardbaar.

Wij beschouwen agressie en/of geweld tegen medewerkers niet als het probleem van de medewerkers alleen, het is ook een probleem van de organisatie. Dit betekent dat de gemeentelijke organisatie alles wat redelijkerwijs in haar vermogen ligt, in het werk zal stellen om agressie te voorkomen. Dit houdt ook in dat de dienstverleningsrelatie altijd (soms onder bepaalde condities en/of na bepaalde tijd) weer hersteld moet kunnen worden.

Om agressie-incidenten zo veel mogelijk te voorkomen, hanteren wij de volgende 'preventieve maatregelen':

- **een klantvriendelijke sfeer en inrichting van de wacht-, werk- en overleg ruimten die agressief gedrag ontmoedigt en veilig is voor medewerkers**  
Bij de inrichting van de ruimte wordt voorkomen dat er voorzieningen aanwezig zijn die gevaar (letsel) kunnen opleveren. Er moeten geen (zo min mogelijk) voorwerpen aanwezig zijn die kunnen worden gebruikt om mee te gooien of te slaan. Ruimten die niet toegankelijk zijn voor bezoekers, zijn afgesloten. Overleg ruimten en ruimten waarin het contact met bezoekers plaatsvindt zijn uitgerust met een voorziening voor alarmering (alarmknoppen).
- **adequate procedures en werkwijzen, waarbij klantgerichtheid centraal staat**  
De procedures en werkwijzen zijn gericht op goede voorlichting, goede bereikbaarheid en het geven van duidelijkheid over de voortgang. De medewerker heeft daarbij een eigen verantwoor-

delijkheid voor hoe zijn gedrag en wijze van communiceren overkomt op de burger. Bepaald gedrag, zoals bezoek lang laten wachten, afspraken niet nakomen, telefoon niet opnemen, niet vriendelijk zijn, kan immers ook leiden tot een agressieve reactie.

- **hanteren van gedrags- en huisregels (zie bijlage 1)**  
De gedrags- en huisregels maken duidelijk wat van de bezoekers mag worden verwacht en wat de bezoekers van de organisatie mogen verwachten. Het geeft duidelijkheid over gedrag dat niet wordt getolereerd.
- **hanteren van een bezettingseis voor de publieksbalie (publieksruimte)**  
De publieksruimte (publieksbalie) hanteert een bezetting van ten minste twee medewerkers. Deze moeten een beroep (alarmering) kunnen doen op leden van het agressie-interventieteam.
- **medewerkers in publiekgerichte functies ontvangen voorlichting, instructie en training m.b.t. het omgaan met en voorkomen van agressie en geweld**  
Elk jaar wordt door medewerkers in publiekgerichte functies één of meerdere trainingen gevolgd, waarbij aan bod komen: kennis van eigen primaire reacties, slecht nieuws brengen, assistentie verlenen, risico's inschatten, collegiale ondersteuning.
- **informatie uitwisselen en bespreken van veiligheid in functioneren**  
In het werkoverleg wordt ruimte geboden om ervaringen, gedachten en voorstellen inzake de 'veiligheid' aan de orde te stellen en bespreekbaar te maken.
- **hanteren van een meld- en registratiesysteem**  
Het melden en registreren van incidenten in het GIR (gemeentelijk incidentenregistratie-systeem van het A&O-fonds gemeenten) is belangrijk om omvang en oorzaak van incidenten te kunnen beoordelen en om te kunnen beoordelen of maatregelen effect hebben en hoe de incidenten worden afgehandeld. Medewerkers worden gestimuleerd om incidenten te melden bij het cluster P&O zodat deze kunnen worden verwerkt in het GIR.

### 3. Vormen van agressie en niet acceptabel gedrag

Om adequaat te kunnen optreden tegen agressie moet duidelijk zijn wat onder agressie en geweld en niet-acceptabel gedrag wordt verstaan. De norm is niet de persoonlijke grens van de medewerker, maar de organisatienorm. De organisatienorm is vertaald in huisregels voor bezoekers, waarbij respectvol omgaan met elkaar voorop staat.

Agressief gedrag kent een aantal oorzaken:

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

Agressie en geweld kan zich in verschillende vormen voordoen. Daarbij kan een onderscheid worden gemaakt in:

- a. verbale agressie, zoals beledigen, schelden, schreeuwen, vernederen, smaad, treiteren, vals beschuldigen, discriminerende opmerkingen maken.
- b. bedreiging en intimidatie, zoals dwingend gedrag, onder druk zetten, bedreigende gebaren maken, achtervolgen, chanteren, stalken, seksuele intimidatie, verbaal dreigen met geweld, dreigbrief of e-mail, vreemde voorwerpen sturen of laten bezorgen, telefonisch lastigvallen.
- c. fysiek geweld, zoals schoppen, slaan, duwen, trekken, vastpakken, wapengebruik, fysiek hinderen, aanranding en betasten, voorwerpen gooien, spugen, bijten, voorwerpen vernielen, diefstal van eigendom.

### 4. Vormen van agressie: de te nemen maatregelen nader uitgewerkt

Is er sprake van ongewenst gedrag dan volgen wij procedures gericht op interventie (indien nodig), zorg voor de medewerker(s), en te nemen maatregelen tegen de agressor. De kern van het reageren op agressie is: voorkomen van escalatie waarbij begrip is voor frustratie, maar niet voor agressief gedrag.

#### 4.1 Schriftelijke agressie (ontvangen brieven, mails, uitingen via sociale media, e.d.)

Word je geconfronteerd met brieven, mails, uitingen via sociale media e.d. waarin sprake is van aantijgingen, beledigingen of bedreigingen, dan gelden de volgende acties:

Acties:

- Meld het incident bij de leidinggevende.

- Van het incident wordt melding gemaakt bij cluster P&O zodat het incident wordt geregistreerd in het gemeentelijk incidentenregistratiesysteem (GIR). Zie hoofdstuk 9 Registratie van incidenten en registratie van agressieve personen.
- Bij een eerste brief of mail, o.i.d. ontvangt de verzender een waarschuwingsbrief met uitnodiging voor een ordegesprek. Deze brief is van de leidinggevende. Zie hoofdstuk 12, Afhankelijk van het vertoonde gedrag ontvangt de burger een van de daar genoemde brieven.
- Vindt een gesprek plaats - de burger moet wel verschijnen - dan wordt de burger aangesproken op de toonzetting in zijn brief. Het gesprek wordt vastgelegd in een verslag. Per post wordt een exemplaar (kopie) van dit verslag verstuurd aan de burger.

Blijft ondanks het ordegesprek sprake van het ontvangen van brieven/mail of ongewenste uitingen op sociale media (herhaling) met een inhoud waarvan de toonzetting/lading kan worden gezien als 'schriftelijke agressie' dan volgt een brief van de burgemeester.

In deze brief wordt vermeld:

- dat op de ontvangen brieven/mails enz. niet meer wordt gereageerd.

De brief (brieven) en de gegevens van verzender worden geregistreerd in het Gemeentelijk incidentenregistratiesysteem (GIR).

**Let op:** Is de inhoud van de brief (brieven) van een verregaande dreigende aard, dan kan hiervan aangifte bij de politie worden gedaan. Het besluit daartoe neemt de leidinggevende na overleg met de gemeentesecretaris. Zie hoofdstuk 10 Wel of geen aangifte doen?

#### **4.2a Verbale agressie via de telefoon**

Wij verwachten van de medewerker een professionele houding en een ruim incasserings-vermogen voor wat betreft de uitlatingen van de beller. Het telefonisch uiten van verbale agressie beschouwen wij in eerste instantie als een onschuldige vorm van stoom afblazen (frustratie). Als dit eenmaal (voor het eerst) gebeurt, dan dient dit geïncasseerd te worden.

Bij herhaling valt dit niet meer onder de noemer 'stoom afblazen'. Het verbale geweld moet dan worden gezien als gecontroleerde, doelgerichte agressie.

##### Acties:

- In eerste instantie moet worden geprobeerd de burger tot rede te brengen. Ga niet mee in dit gedrag en maak er geen machtsspel van.
- Blijft er sprake van bijvoorbeeld schelden of wordt overgegaan tot persoonlijke intimidatie dan geef je een waarschuwing en de melding dat de gehanteerde verbale agressie (benoem daarbij het onacceptabel gedrag van de beller) niet wordt geaccepteerd en dat je wilt dat dit stopt.
- Zet de telefoon, indien mogelijk, op de speakerstand zodat collega's getuige kunnen zijn van dit gesprek.
- Wijzigt het gedrag niet dan beëindig je het gesprek zo goed en klantvriendelijk mogelijk. Daarbij kan je melden: "U blijft beledigen/schelden, ook al heb ik u gevraagd daarmee te stoppen. Ik heb u gemeld dat in dat geval het gesprek wordt beëindigd. Ik verbreek nu de verbinding."
- Van dit incident stel je de leidinggevende direct op de hoogte en spreek je af wat te doen als de betrokkene opnieuw telefonisch contact opneemt.
- Van het incident wordt melding gemaakt bij cluster P&O zodat het incident wordt geregistreerd in het gemeentelijk incidentenregistratiesysteem (GIR). Zie hoofdstuk 9 Registratie van incidenten en registratie van agressieve personen.

##### Vervolgactie:

- Zijn de NAW-gegevens van de burger bekend dan ontvangt deze een waarschuwingsbrief. In deze brief wordt aangegeven dat de gemeente niet is gediend van dergelijk verbaal gedrag en dat bij herhaling het telefoongesprek direct zal worden beëindigd, een belbeperking wordt gehanteerd en alleen schriftelijk contact zal worden onderhouden. Zie hoofdstuk 12. Afhankelijk van het vertoonde gedrag ontvangt de burger een van de daar genoemde brieven.

#### **4.2b Verbale agressie via de telefoon, met bedreigingen/melding naar het kantoor te komen:**

##### Acties:

- Veiligheid gaat voor alles, dus neem voorzorgsmaatregelen.
- Stel direct je leidinggevende op de hoogte en informeer het agressie-interventieteam en de receptie over de (mogelijke) komst.
- Zo nodig wordt door de leidinggevende melding gedaan bij de politie. Zie hoofdstuk 10. Wel of geen aangifte doen?

#### **4.3 Verbale agressie in een overleg in spreekkamer/balie (gemeentehuis)**

##### Acties n.a.v. overleg in spreekkamer/gemeentehuis/balie:

- De medewerker probeert in eerste instantie de situatie te stabiliseren door de burger aan te spreken. Ga niet mee in dit gedrag; dreig niet terug en maak er geen machtsspel van.
- Blijft dit zonder het gewenste resultaat, meld dan dat je gaat overleggen (puur om weg te komen) en vertrek uit de ruimte (spreekkamer). Kan je niet weg, druk op de alarmknop.
- Het agressie-interventieteam wordt gewaarschuwd.
- De leidinggevende wordt ingeschakeld door de medewerker of collega met als doel de agressie te beëindigen. Of deze actie gewenst is, is afhankelijk van het incident en zal per situatie worden bepaald.
- Beëindig het gesprek als het gedrag niet wijzigt. Verzoek de burger, indien het incident plaatsvindt bij een bezoek aan het gemeentehuis of de gemeentewerf, om een andere keer terug te komen.
- Van het incident wordt door de medewerker melding gemaakt bij cluster P&O zodat het incident wordt geregistreerd in het gemeentelijk incidenten registratiesysteem (GIR). Zie hoofdstuk 9 Registratie van incidenten en registratie van agressieve personen.

##### Vervolgacties:

- Als de NAW-gegevens van de burger bekend zijn, wordt deze per aangetekende brief uitgenodigd voor een ordegesprek met de leidinggevende.
- De keuze voor een ordegesprek wordt gemaakt op basis van een inschatting dat hiermee meer effect wordt bereikt dan met een directe ontzegging van de toegang tot het gebouw of gemeentewerf. Bij het gesprek is een medewerker aanwezig. Het ordegesprek is niet bedoeld voor relatieherstel of voor waarheidsvinding. Het gaat alleen om het gedrag.
- Van het gesprek wordt een verslag opgesteld. Een kopie wordt verstuurd aan de uitgenodigde burger.
- De burger ontvangt - na het gesprek als blijkt dat de burger niet voor rede vatbaar is, 'er geen boodschap aan heeft' of er geen gesprek plaatsvindt omdat dit wordt geweigerd - per aangetekende post een waarschuwingsbrief evt. met vermelding van toegangsverbod en/of belbeperking. Dit is een brief die ondertekend is door de burgemeester. Zie hoofdstuk 12. Afhankelijk van het vertoonde gedrag ontvangt de burger een van de daar genoemde brieven.

**Let op:** Is naast de verbale agressie sprake van een zodanig dreigende situatie dat fysiek geweld wordt gevreesd, dan gaat eigen veiligheid voor en wordt verder elke confrontatie voorkomen. Gebruik de alarmknop en verlaat (indien mogelijk) de ruimte. Vindt de confrontatie plaats in de openbare ruimte of bij bedrijfs- of huisbezoek, dan wordt deze ruimte door de medewerker verlaten. Er dient tevens contact gezocht te worden met de politie. Dit contact vindt plaats bij voorkeur door de leidinggevende.

Wordt overgegaan tot aangifte - de medewerker die slachtoffer is, dient dit zelf te beslissen - dan moet de medewerker deze aangifte zelf doen. Daarbij wordt de medewerker, indien dit wordt gewenst, bijgestaan door de leidinggevende.

#### **4.4 Fysieke agressie – geweld tegen voorwerpen**

Hieronder wordt begrepen de escalatie van agressie welke zich richt tot voorwerpen in het gebouw of aan de gemeente behorende eigendommen. Hierbij kan worden gedacht aan het omgooien van bloembakken, gooien met stoelen tot aan het ingooien van ramen en het beschadigen van voertuigen.

##### Acties:

- De medewerker sommeert de burger om te stoppen en waarschuwt de leidinggevende en het agressie-interventieteam. Ga niet mee in dit gedrag; dreig niet terug en maak er geen machtsspel van.
- De leidinggevende of een lid van het agressie-interventieteam sommeert de burger (opnieuw) te stoppen en waarschuwt afhankelijk van de inschatting de politie.
- De aangebrachte schade wordt geregistreerd door de leidinggevende.
- De leidinggevende doet aangifte bij de politie.
- Van het incident wordt melding gemaakt bij cluster P&O zodat het incident wordt geregistreerd in het gemeentelijk incidentenregistratiesysteem (GIR). Zie hoofdstuk 9 Registratie van incidenten en registratie van agressieve personen.

##### Vervolgacties:

- Als de NAW-gegevens van de burger bekend zijn, wordt deze per brief uitgenodigd voor een ordegesprek met de leidinggevende of de burger ontvangt een waarschuwingsbrief met toegangsverbod en/of belbeperking. Deze brief is van de burgemeester. Zie hoofdstuk 12. Afhankelijk van het vertoonde gedrag ontvangt de burger een van de daar genoemde brieven.

- De keuze voor een ordegesprek wordt gemaakt op basis van een inschatting dat hiermee meer effect wordt bereikt dan met een directe ontzegging van de toegang tot het gebouw of gemeentewerf. Bij het gesprek is een medewerker aanwezig. Van het gesprek wordt een verslag opgesteld.
- Indien geen ordegesprek plaatsvindt, ontvangt de burger per aangetekende post een waarschuwingsbrief met evt. de vermelding van een toegangsverbod en/of belbeperking. Dit is een brief die ondertekend is door de burgemeester.
- Een kopie van de brief wordt verstrekt aan de politie.
- Activiteiten/handelingen gericht op het verhalen van schade worden gestart door de adviseur aansprakelijkheidstelling en verzekeringen.

#### **4.5 Fysieke agressie – escalatie met geweld tegen personen**

Bij dreigende of daadwerkelijke fysieke agressie gericht op personen dient direct de politie te worden gewaarschuwd door het bellen van 112. Is bekend dat een burger zich agressief kan gedragen, dan vindt een overleg alleen plaats nadat het agressie-interventieteam is geïnformeerd en bij het overleg ten minste twee medewerkers aanwezig zijn.

##### Acties:

- **Druk onmiddellijk op de alarmknop**, zodat het agressie-interventieteam in actie komt.
- Collega's of de interventiedeskmedewerker of de leidinggevende belt het alarmnummer 112.
- Er wordt gevraagd hoe lang het duurt voordat de politie ter plaatse denkt te kunnen zijn.
- De medewerker die het agressief gedrag heeft ondervonden doet aangifte.
- Van het incident wordt melding gemaakt bij cluster P&O zodat het incident wordt geregistreerd in het gemeentelijk incidentenregistratiesysteem (GIR). Zie hoofdstuk 9 Registratie van incidenten en registratie van agressieve personen.

##### Vervolgacties:

- De burger ontvangt per aangetekende post een waarschuwingsbrief met toegangsverbod en belbeperking. Dit is een brief die ondertekend is door de burgemeester. Zie hoofdstuk 12. Afhankelijk van het vertoonde gedrag ontvangt de burger een van de daar genoemde brieven.
- Een kopie van de brief wordt verstrekt aan de politie.

#### **4.6 Stelselmatig lastigvallen**

Stelselmatig lastigvallen (ook wel stalken genoemd) is een moeilijk te definiëren vorm van (ernstig) misdragen. Het gaat meestal om een reeks van gedragingen die ieder afzonderlijk gezien meestal niet als zeer ernstig worden gezien of ervaren, maar die door de onderlinge samenhang, de frequentie en de duur ernstige vrees bij het slachtoffer kunnen veroorzaken en/of zijn functioneren ernstig kunnen bemoeilijken. De afzonderlijke gedragingen kunnen bestaan uit: opwachten, hinderlijk volgen, opbellen, e-mails of brieven sturen, vreemde voorwerpen sturen of laten bezorgen, maar ook openbaarmaking van persoonlijke gegevens, smaad enz.

##### Acties:

- De medewerker doet melding bij de leidinggevende.
- Er dient vastgesteld te worden dat het functioneren van de medewerker ernstig gehinderd wordt of dat degene die zich schuldig maakt aan het stelselmatig lastigvallen de bedoeling heeft om die medewerker tot een voor hem gunstigere toepassing van de regels te bewegen.
- Is de leidinggevende van mening dat het stelselmatig lastigvallen zodanig ernstig is, dan wordt de politie gewaarschuwd. Dit vindt plaats na instemming van de betrokken medewerker en na overleg met de gemeentesecretaris.
- Wordt het stelselmatig lastigvallen door de betrokken medewerker (nog) niet ervaren als verontwaardigend of dreigend en is de dader bekend, dan wordt de dader uitgenodigd voor een gesprek met de leidinggevende. Van dit gesprek wordt een verslag opgesteld. Bij het gesprek is een medewerker aanwezig.
- De burger ontvangt vervolgens een waarschuwingsbrief van de burgemeester. Zie hoofdstuk 12. Afhankelijk van het vertoonde gedrag ontvangt de burger een van de daar genoemde brieven.
- De medewerker die het slachtoffer is, doet aangifte. Zie hoofdstuk 10 Wel of geen aangifte doen?

#### **5. Agressie tegen medewerkers belast met toezicht, controle en handhaving (locatiebezoek)**

Medewerkers die zijn belast met de controle en handhaving op locatie, kunnen met allerlei vormen van agressie te maken krijgen. Op dat moment is er geen mogelijkheid om op de organisatie (agressie-interventieteam) terug te vallen.

Voor deze medewerkers gelden de volgende aanvullende voorwaarden aan het af te leggen bezoek, indien verwacht wordt dat de uitoefening van de taak/het bezoek kan leiden tot agressie:

- het bezoek wordt altijd door twee medewerkers afgelegd;

- de leidinggevende wordt van het bezoek op de hoogte gesteld;
- de collega's worden in kennis gesteld van het af te leggen bezoek (adres en bezoektijden);
- de collega's (op kantoor) worden in kennis gesteld van dat het bezoek is afgerond;
- neem altijd een mobiele telefoon mee.

Is sprake van een confrontatie met agressie tijdens het bezoek dan hanteert de medewerker de volgende acties.

Acties:

- Waarschuwen, waarbij een signaal wordt afgeven dat een grens is overschreden. Probeer rustig te blijven en vertel dat dit gedrag niet effectief is. Ga niet mee in dit gedrag; dreig niet terug en maak er geen machtsspel van.
- Terugtrekken; je brengt jezelf in veiligheid. Dit gaat altijd in samenhang met de opmerking dat de medewerker geen moeilijkheden zoekt en dat met het terugtrekken de zaak niet is afgedaan.
- De medewerker beoordeelt ter plekke of de politie moet worden gealarmeerd en neemt evt. contact op met het alarmnummer 112.
- De burger ontvangt vervolgens een waarschuwingsbrief van de burgemeester. Zie hoofdstuk 12. Afhankelijk van het vertoonde gedrag ontvangt de burger een van de daar genoemde brieven.

## **6. Agressie in de vorm van dreigen met zelfmoord.**

Dreigt een burger met zelfmoord dan kan dit een pressiemiddel zijn om iets gedaan te krijgen. In dat geval is het een vorm van agressie. Het kan ook een serieuze roep om hulp zijn.

Acties:

- Vraag of hij/zij al hulp krijgt.  
Zo ja, adviseer om contact op te nemen met zijn/haar hulpverlener;  
Zo nee, verwijst hem/haar door naar:
  - o De hulplijn '113 zelfmoordpreventie' van de stichting 113 Zelfmoordpreventie; telefoonnummer 0900-113 en/of de chatmogelijkheid op [www.113.nl](http://www.113.nl).
  - o De huisarts.
- Geef aan dat jij niet verder kan helpen en beëindig het gesprek.
- Meld het bij de leidinggevende.
- In overleg met de leidinggevende wordt bepaald of verder actie nodig is, zoals het inlichten van politie, melding bij het meldpunt Zorg en Overlast van de GGD Hollands Midden
- Van het incident wordt melding gemaakt bij cluster P&O zodat het incident wordt geregistreerd in het gemeentelijk incidentenregistratiesysteem (GIR). Zie hoofdstuk 9 Registratie van incidenten en registratie van agressieve personen.

## **7. Agressie-interventieteam**

In de gemeente Kaag en Braassem is een agressie-interventieteam aanwezig dat als achterwacht beschikbaar is voor collega's in situaties van dreiging en agressie (escalatie). Het agressie-interventieteam komt in actie bij een alarmmelding (alarmknop) en/of indien zij op een andere manier worden gealarmeerd door medewerkers. Op basis van het incident/de situatie wordt ingeschat of en hoe moet worden ingegrepen. Bij alarmering geldt als eerste prioriteit de veiligheid van de collega's (en burgers) die (in)direct gevaar lopen/worden bedreigd. Fysiek contact tussen leden van het agressie-interventieteam en de agressor/burger moet daarbij worden voorkomen.

De rollen van de leden van het agressie-interventieteam zijn (indien mogelijk): woordvoerder, observant, weghouder van publiek, begeleider (ontzetten) van medewerkers.

## **8. Opvang medewerker na agressie**

Confrontaties met agressief gedrag kunnen voor een medewerker en eventuele getuigen grote gevolgen hebben. Door de betrokken medewerker adequaat op te vangen, kunnen mogelijk de gevolgen worden beperkt of voorkomen.

**1<sup>o</sup> gesprek:** Dit gesprek vindt direct na het incident plaats. Het is bedoeld om emoties "af te tappen" en ruimte te bieden om tot rust te komen. Het gesprek wordt gehouden door de leidinggevende van de medewerker, dan wel door een collega of BHV'er, die het vertrouwen heeft van de medewerker.

Aandachtspunten in het gesprek:

- Richt alle aandacht op de medewerker die een incident heeft meegemaakt, zorg dat de medewerker zijn/haar verhaal (reconstructie, gedachten en gevoel) kan delen.

- Zorg tijdens het gesprek voor een veilige privacy biedende omgeving.
- Vraag aan de medewerker of deze nu doorverwezen wil worden naar professionele hulp. Leg uit dat dit altijd mogelijk is. Zo niet, dat u het aanspreekpunt blijft voor de medewerker.
- Als de medewerker is bijgekomen van het incident; vraag of de medewerker door kan/wil met het werk of naar huis wil.
- Indien de medewerker naar huis wil, vraag dan of er iemand is om de medewerker thuis op te vangen en of de medewerker in staat is om te rijden, regel anders vervoer.
- Spreek met de medewerker een contactmoment af nog dezelfde dag.
- Vraag naar fysiek letsel. Indien dit er is, bekijk afhankelijk van de ernst wat er moet gebeuren, zelf pleisters plakken, naar arts of ziekenhuis gaan. Als de medewerker naar arts of ziekenhuis moet, dan gaat de leidinggevende of een medewerker mee.

Afhankelijk van gemoedstoestand in 1<sup>e</sup> gesprek eventueel verplaatsen naar later (in 2<sup>e</sup> gesprek)

- Vraag naar schade aan bezittingen, kleding, tas, fiets, auto. Schakel de medewerkers schadeverzekering in. Doe dit zelf en laat dit niet door het slachtoffer doen.
- Breng sanctionering naar de dader ter sprake en geef voorlichting, vraag wat de medewerker ermee wil. (Actie kan de dagen erna.)
- Breng aangifte ter sprake. Stimuleer aangifte, maar wees reëel over het gevaar dat een medewerker loopt op herkenning van identiteit voor de tegenpartij. Afhankelijk van de situatie kan aangifte meteen gedaan worden of de dag erna. Indien er aangifte gedaan wordt door de medewerker, ga dan mee.
- Vraag aan de medewerker hoe deze wil dat er in het team wordt omgegaan met het incident. Indien het besproken wordt, zorg dat de medewerker verhaal kan doen (helend).
- Geef zo nodig voorlichting over het protocol omgaan met incidenten in de organisatie. En de incidentregistratie.

**2<sup>e</sup> gesprek:** Het gesprek vindt plaats binnen een week na het incident en wordt gehouden door de (externe) vertrouwenspersoon of leidinggevende. Keuze is aan de medewerker. Vindt het gesprek plaats met de vertrouwenspersoon dan kan op verzoek van de medewerker en/of de vertrouwenspersoon bij dit gesprek worden betrokken de leidinggevende of collega met wie het 1<sup>e</sup> gesprek is gehouden.

Doel: De bedoeling van dit gesprek is erkenning geven, navragen beleving, reconstructie, informatie over verwerking en de acties te melden die inmiddels door medewerker of anderen zijn ondernomen.

**3<sup>e</sup> gesprek:** Het gesprek vindt plaats binnen vier tot zes weken na het incident en wordt gehouden door de (externe) vertrouwenspersoon van het 2<sup>e</sup> gesprek of leidinggevende. Keuze is aan de medewerker.

Nagegaan wordt wat de huidige stand van zaken is, wat betreft gezondheid (trauma) en of het nodig is om gespecialiseerde hulp in te schakelen. Verder is het gesprek informatief. De medewerker kan, in overleg met de leidinggevende en na overleg met bedrijfsarts, op eigen initiatief gespecialiseerde hulp inschakelen (op kosten van de werkgever).

## 9. Registratie van incidenten en registratie van agressieve personen

Alle incidenten worden geregistreerd op een daarvoor ontwikkeld formulier (bijlage 2). Dit formulier wordt ingevuld door de leidinggevende samen met de direct bij het incident betrokken medewerker(s) en afgegeven bij cluster P&O. Incidenten worden geregistreerd in het Gemeentelijk Incidentenregistratiesysteem (GIR).

Een lijst/register (bijlage 3) wordt bijgehouden van personen die zich agressief hebben gedragen en bij bezoek aan het gemeentehuis een verhoogd risico op een agressie-incident kunnen geven. Op voorstel van een leidinggevende wordt in het MT besloten over het toevoegen van personen. Personen die gedurende een periode van twee jaar, gerekend vanaf de datum van een incident, zich "netjes" hebben gedragen, worden van de lijst gehaald. Deze lijst is voor intern gebruik en dient voor het waarschuwen van de medewerkers (publieks- en baliefuncties) voor de risico's van agressie tijdens het contact en het informeren over de afspraken die moeten worden gehanteerd bij het gemeentehuisbezoek van de geregistreerde personen.

De lijst wordt bijgehouden (in lijn van gemeentelijk incidentenregistratiesysteem 'GIR') door een medewerker van het cluster P&O. Cluster P&O zorgt voor bekendmaking van de lijst bij de medewerkers met een publieksfunctie.

## 10. Wel of geen aangifte doen?

Uitgangspunt is, dat als er sprake is van dreiging, fysiek geweld of vernieling, er altijd aangifte wordt gedaan bij de politie.

De leidinggevende van de afdeling neemt hierover, na overleg met de gemeentesecretaris, een besluit en is ook verantwoordelijk voor de aangifte. Daarbij moet worden opgemerkt dat het aangifte doen bij persoonlijke bedreigingen, fysiek geweld of stelselmatig lastigvallen iets ingewikkelder is. Dat kan alleen de medewerker zelf doen. De medewerker wordt bij de aangifte begeleid door de leidinggevende. Bij deze aangifte wordt als verblijfadres - om redenen van veiligheid - het adres van de gemeente Kaag en Braassem gekozen.

Voor medewerkers in dienst van de overheid bestaat de mogelijkheid om de aangifte anoniem te doen. Dit heet beschermd aangifte doen of onder nummer aangifte doen. Dit gaat als volgt: Bij het doen van de aangifte bij de politie vraag je of je dit beschermd kunt doen. De politie schrijft bij uw naam een nummer. Als anderen over de zaak bij de politie willen lezen, krijgen ze alleen het nummer te zien en niet de naam van de medewerker. Alleen een paar medewerkers van de politie en het Slachtofferloket kunnen de persoonsgegevens via het nummer opvragen.

### **11. Verhaal van materiële en immateriële schade**

Wanneer er sprake is van materiële en/of immateriële schade door agressie en geweld, kan deze schade in veel gevallen op de dader worden verhaald.

#### Materiële schade

Bij verhaalbare materiële schade kun je denken aan:

- Schade aan kleding, bril en sieraden;
- Medische kosten, inclusief eigen risico, tenzij dit op een andere manier kan worden vergoed;
- Reiskosten naar politie, arts of psycholoog;
- Schade door (tijdelijke) arbeidsongeschiktheid;
- Kosten voor huishoudelijke hulp en gezinszorg;
- Kosten van juridische bijstand;
- Kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
- Enz.

#### Immateriële schade

Immateriële schade is schade die wordt veroorzaakt door pijn, leed of gederfde levensvreugde. Deze schade is niet direct in geld uit te drukken. De vergoeding hiervoor wordt ook wel smartengeld genoemd. De hoogte van deze vergoeding is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de aard en de ernst van het letsel en de gevolgen van het letsel voor het leven van het slachtoffer.

De mogelijkheden om schade te verhalen zijn opgenomen in bijlage 5 van dit protocol.

### **12. Afhankelijk van het vertoonde gedrag ontvangt de burger een van de volgende brieven**

- Waarschuwingbrief (tevens uitnodiging voor ordegesprek)  
Dit is een brief namens het college en ondertekend door leidinggevende van de afdeling. In deze brief staat dat we het gedrag niet accepteren en dat het incident wordt geregistreerd in het Gemeentelijk incidentenregistratiesysteem (GIR). Tevens wordt duidelijk gemaakt wat de eventuele gevolgen zijn en wordt - indien nodig - de burger uitgenodigd voor een ordegesprek.
- Waarschuwingbrief (eventueel in combinatie met toegangsverbod en/of belbeperking)  
Deze brief wordt gehanteerd (na een gesprek) of afhankelijk van de ernst of mate van herhaling en is namens het college en ondertekend door burgemeester. De brief is een waarschuwing die tevens - afhankelijk van de ernst van het gedrag of de mate dat sprake is van herhaling - de melding kan bevatten dat tijdelijke ontzegging van toegang tot het gemeentehuis en/of gemeentewerf zal worden gehanteerd.

Voor de te hanteren modelbrieven zie bijlage 4.

### **13. Ontzegging toegang of belbeperking**

De ontzegging van de toegang houdt in dat een persoon voor een bepaalde periode geen toegang heeft tot het gemeentehuis (of de gemeentewerf) en - indien dit ook is bepaald - geen telefonisch contact mag opnemen met gemeentediensten.

Het doel is tweeledig: bescherming van de medewerkers en sanctioneren van het agressieve gedrag.

De persoon kan tijdens deze periode op twee manieren contact opnemen met de dienst:

- a. Telefonisch contact (tenzij dit ook onder de ontzegging valt)
- b. Schriftelijk contact



Afhankelijk van de ernst van de misdragingen stelt de leidinggevende in overleg met de gemeentesecretaris/burgemeester de duur van het toegangsverbod vast. De duur van het toegangsverbod is afhankelijk van de aard van het incident en van de vraag of de persoon al eerder een incident heeft veroorzaakt. Hierbij is het van belang hoe lang geleden de persoon het eerdere incident heeft veroorzaakt. Als dat binnen de verjaringstermijn (zie overzicht van maatregelen) valt, dan is het een tweede incident. Valt het daarbuiten, dan wordt het gezien als een nieuw incident.

Om geen willekeur te krijgen is er een overzicht van de maatregelen die opgelegd kunnen worden.

Categorie	Eerste incident (a)	Tweede incident (b)	Overtreding pandverbod
Verbale agressie	Geen toegangsverbod, waarschuwingsbrief wordt verstuurd (verjaringstermijn 3 jaar)	1 maand toegangsverbod, vanaf datum overtreding, (verjaringstermijn 3 jaar)  Let op: Als eerste incident bedreiging of fysieke agressie betrof, dan toegangsverbod 8 maanden vanaf datum overtreding.	Lokaalvredebreuk: verlenging van de verjaringstermijn met 1 jaar vanaf moment overtreding
Bedreiging	3 maanden toegangsverbod (verjaringstermijn 5 jaar)	8 maanden toegangsverbod, vanaf datum overtreding, (verjaringstermijn 5 jaar)	Lokaalvredebreuk: verlenging van de verjaringstermijn met 1 jaar vanaf moment overtreding
Fysieke agressie	6 maanden toegangsverbod (verjaringstermijn 10 jaar)	1 jaar toegangsverbod (verjaringstermijn 10 jaar)	Lokaalvredebreuk: verlenging van de verjaringstermijn met 1 jaar vanaf moment overtreding

Het is echter altijd mogelijk om van het overzicht van de sancties af te wijken en een kortere of langere periode vast te stellen. Dit is afhankelijk van de ernst van de situatie. Zo kan bij de 1<sup>e</sup> verbale agressie in de openbare ruimte overwogen worden om een toegangsverbod op te leggen. De toegangsontzegging wordt op schrift overhandigd aan de betreffende burger. Kan de ontzeggingsbrief niet persoonlijk overhandigd worden, dan wordt deze aangetekend verzonden. Bij een toegangsontzegging mag de burger alleen schriftelijk contact onderhouden met de gemeente of het contact laten onderhouden door een zaakwaarnemer.

#### Acties:

- De ontzegging van de toegang moet kenbaar worden gemaakt bij politie en in de organisatie. Medewerkers die in hun functie contact kunnen krijgen met de burger moeten ten minste zijn geïnformeerd. Het kan namelijk niet zo zijn dat medewerkers contact hebben met, of afspraken maken met de burger die niet in lijn zijn met de opgelegde contact- en/of toegangsbeperking.
- Is een burger de toegang tot het gemeentehuis of gemeentewerf ontzegd en betreedt deze toch het gemeentehuis of gemeentewerf, dan wordt de leidinggevende ingeschakeld. De persoon is op dat moment namelijk in overtreding.
- Verzoek diegene onmiddellijk het gebouw te verlaten. Doe dit verzoek in aanwezigheid van een collega (getuige) die zo nodig via de alarmknop is opgeroepen. Als de inwoner het gebouw niet verlaat, dan herhaal je het verzoek.
- Weigert diegene opnieuw het gebouw te verlaten? Schakel dan de politie in.
- Herhaal wanneer de politie is gearriveerd nog een keer je verzoek. Als het verzoek dan nog genegeerd wordt, zorgt de politie dat die persoon uit het gebouw wordt gezet.

#### 14. Evaluatie

Ten minste één keer per kalenderjaar worden het beleid met betrekking tot agressie en geweld en de effecten ervan geëvalueerd. Deze evaluatie heeft als doel preventieve en curatieve maatregelen te verbeteren. Er wordt gebruik gemaakt van de geregistreerde gegevens van voorvallen van agressie en geweld. Ook de informatie uit het afdelingsoverleg (het vaste agendapunt op elk afdelingsoverleg) wordt hierbij betrokken. De evaluatie wordt tevens besproken met de Ondernemingsraad.

*Roelofarendsveen, 14 juli 2020*

*Burgemeester en wethouders van Kaag en Braassem,  
de gemeentesecretaris,  
M.E. Spreij*

*de burgemeester,  
mr. K.M. van der Velde-Menting*

## Bijlage 1 Huisregels voor bezoekers

### Huisregels voor bezoekers

#### Respect

De gemeente Kaag en Braassem vindt het belangrijk om u respectvol, gastvrij en veilig te ontvangen. U mag van onze medewerkers verwachten dat u met respect wordt behandeld. Wij verwachten van u dat u onze medewerkers en bezoekers met respect behandelt en onze huisregels respecteert.

#### Hinderlijk gedrag

Wij accepteren niet dat u:

- scheldt, grove en/of discriminerende taal gebruikt, vernedert, beledigt, schreeuwt, met grote stemverheffing spreekt, bedreigingen uit, enzovoort;
- spuugt, gooit met voorwerpen, fysiek geweld - zoals beetpakken, knijpen, slaan, schoppen, bijten e.d. - gebruikt tegen mensen;
- vernielingen aanricht of voorwerpen ontvreemdt.

U bent andere klanten of bezoekers niet tot last. U veroorzaakt geen overlast door gebruik van de mobiele telefoon of van audiovisuele apparatuur. Uw telefoongesprek handelt u buiten af.

#### Dieren

Dieren mogen niet mee naar binnen, dit om overlast voor anderen te voorkomen. Uitgezonderd hiervan zijn erkende hulpdieren.

#### Roken, alcohol en drugs

In het gebouw mag u niet (elektronisch) roken of alcohol en/of drugs gebruiken, of onder invloed hiervan zijn.

#### Wapens

Het is verboden om slag-, steek- of vuurwapens of voorwerpen die als zodanig kunnen worden gebruikt bij u te hebben.

#### Herkenbaar zijn

Vanaf 1 augustus 2019 is het verboden om in overheidsgebouwen kleding te dragen die het gezicht onherkenbaar maakt, zoals een integraalhelm, bivakmuts of boerka. Het is voor de sociale veiligheid en dienstverlening belangrijk dat iedereen elkaar kan herkennen en aankijken.

#### Aanwijzingen en maatregelen

Wij letten erop dat u zich aan onze huisregels houdt. Wij zullen u aanspreken als u overlast veroorzaakt of onze huisregels overtreedt. Alle aanwijzingen van medewerkers, die verband houden met de huisregels, moeten direct worden opgevolgd. Als u de aanwijzingen van onze medewerkers niet opvolgt, of bij agressief gedrag, nemen wij passende maatregelen, o.a. door:

- u niet verder te woord te staan en u te verzoeken het gebouw te verlaten;
- u een schriftelijke waarschuwing te sturen;
- u de toegang tot de gemeentelijke gebouwen voor bepaalde periode te ontzeggen
- het tijdelijk stoppen van de dienstverlening;
- aangifte te doen en schade te verhalen;
- een combinatie van bovenstaande.

#### Heeft u suggesties?

De medewerkers van de gemeente Kaag en Braassem doen hun best om u zo goed mogelijk te woord te staan. Toch kan het voorkomen dat niet alles verloopt zoals het zou moeten. Misschien heeft u suggesties om onze dienstverlening te verbeteren. Wij willen die graag van u horen.

## Huis- en gedragsregels van de gemeente Kaag en Braassem

De gemeente Kaag en Braassem vindt het belangrijk om u respectvol, gastvrij en veilig te ontvangen. U mag van onze medewerkers verwachten dat zij u met respect behandelen. Wij verwachten van u dat u onze medewerkers met respect behandelt en de huis- en gedragsregels respecteert.

Alle aanwijzingen van medewerkers van de gemeente, die verband houden met deze huis- en gedragsregels, dienen direct opgevolgd te worden.



**Hinderlijk gedrag**  
Schelden, spreken met stemverheffing, spugen, bedreiging, grove of discriminerende taal en fysiek geweld accepteren wij niet. Ook bent u andere bezoekers niet tot last.



**Gezichtsbedekkende kleding**  
Het is verboden kleding te dragen waarbij het hele gezicht is bedekt of waarbij alleen de ogen zichtbaar zijn. Denk hierbij aan maskers, bivakmutsen, integraalhelmen of een nikab.



**Wapens**  
Het is verboden slag-, steek- of vuurwapens bij u te dragen of wapens te gebruiken.



**Roken, alcohol, drugs**  
Het is niet toegestaan te roken (ook niet elektronisch), alcohol en/of drugs te gebruiken, of onder de invloed hiervan te zijn.



**Dieren**  
Het is niet toegestaan (huis)dieren mee naar binnen te nemen.  
Officiële hulpdieren uitgezonderd.



**Beeld- of geluidsopnamen**  
het is verboden zonder toestemming beeld- of geluidsopnamen te maken.

Als u de huis- en gedragsregels overtreedt, kunnen wij u verzoeken het gemeentehuis te verlaten, een maatregel of sanctie opleggen en/of aangifte doen. Van elk incident wordt melding gemaakt. Indien nodig zullen wij de politie inschakelen.

## Bijlage 2 Formulier registreren agressie-incidenten

GEMEENTE KAAG EN BRAASSEM

### Formulier registreren agressie-incidenten

Dit formulier moet bij alle agressie-incidenten worden ingevuld. Na (mede)ondertekening door de leidinggevende wordt dit formulier naar personeelszaken gestuurd.

#### Persoonsgegevens medewerker

Naam	
Geboortedatum	
Afdeling	
Functie	
Naam leidinggevende	

#### Incidentgegevens

Is dader bekend	O ja O nee
Datum en tijdstip incident	.. - .. - 20... Tijd .. - .. uur
Locatie incident	
Naam en voorletters veroorzaker (dader)	Hr/mevr
Geboortedatum	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	

#### Typering

Verbale agressie	Persoonlijke bedreiging	Fysieke agressie
O Belediging	O Houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie	O Mishandeling, verwonden, schoppen
O Vernedering	O Bemoeilijken/onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/ werkzaamheden	O Aanranding
O Aantasting goede naam of eer, zwart maken, smaad	O Lokaalvredebreuk	O Beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen
O Treiteren	O Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie	O Wapengebruik
O Discriminatie	O Poging tot schoppen, slaan, verwonden	O Vernieling
O Bespotten		

#### Extra vragen

Geef kort aan wat de aanleiding en het verloop van het incident is geweest	
Is er sprake van letsel of een andere vorm van schade? Zo ja, geef dan kort aan welke dat is.	
Hebt u uw werkzaamheden kunnen voortzetten?	
Is er sprake van schade?	O ja O nee

### Omschrijving incident

Exacte omschrijving/ aanleiding van het incident	
Waren er getuigen van het incident? Welk bewijs kunt u voeren?	
Hoe erg is het incident door slachtoffer ervaren?	1 helemaal niet erg 2 3 4 5 6 7 8 9 10 extreem erg
Had u voorafgaand aan het incident redenen om een verhoogd risico op agressief gedrag van de client te verwachten?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

De medewerker,

De leidinggevende,

Datum:

Het ingevulde formulier a.u.b. ondertekend inleveren bij P&O (Arbocoördinator)

### Bijlage 3 Lijst van agressieve personen

#### LIJST VAN AGRESSIEVE PERSONEN

Naam					
Adres					
Postcode		Woonplaats:			
Telefoon					
Agressie vorm					
Datum incident					
Ontzegging Toegang	Ja/Nee	Aanvang		Eind	
Belbeperking	Ja/Nee	Aanvang		Eind	
Notitie					

Naam					
Adres					
Postcode		Woonplaats:			
Telefoon					
Agressie vorm					
Datum incident					
Ontzegging Toegang	Ja/Nee	Aanvang		Eind	
Belbeperking	Ja/Nee	Aanvang		Eind	
Notitie					

Naam					
Adres					
Postcode		Woonplaats:			
Telefoon					
Agressie vorm					
Datum incident					
Ontzegging Toegang	Ja/Nee	Aanvang		Eind	
Belbeperking	Ja/Nee	Aanvang		Eind	
Notitie					

## Bijlage 4 Voorbeeldteksten voor brieven na een incident

### Tekst voor brieven gericht aan de burger (brief is voorbeeld, per individueel geval wordt brief aangepast aan situatie)

Geachte heer/mevrouw .....,

Naar wij hebben vernomen zijn er problemen geweest tussen u en de medewerker(s) van burgerzaken (of een ander onderdeel) op (datum, tijdstip).

Uw gedrag is door onze medewerkers als (uitermate) agressief en daarom als niet acceptabel ervaren. E.v.: Van de door u aangerichte vernielingen is inmiddels aangifte gedaan bij de politie.

Om herhaling van een dergelijke situatie/escalatie in de toekomst te voorkomen nodigen wij u uit voor een gesprek met de leidinggevende van de afdeling ....., op .....dag om ..... uur in het gemeentehuis, aan de Westeinde 1 te Roelofarendsveen.

Wij wijzen u op het belang van deze afspraak. Voordat de medewerkers opnieuw met u in contact mogen treden dient dit gesprek plaats te vinden. Indien u zonder telefonische of schriftelijke afmelding desondanks toch mocht besluiten af te zien van dit gesprek en u zich daarna opnieuw meldt bij één van onze diensten, hebben de medewerkers de opdracht onmiddellijk de politie te waarschuwen. U wordt dan verwijderd uit het gemeentehuis.

Wij vertrouwen op uw medewerking.

ONDERWERP: opschorten contact

Geachte heer/mevrouw .....,

Wij hebben vernomen dat er problemen zijn geweest tussen u en de medewerker van ..... op datum, tijdstip. Uw gedrag werd als agressief en (zeer) ongewenst ervaren.

Wij hebben de medewerker opdracht gegeven het contact met u op te schorten. Voordat tot verdere dienstverlening aan u wordt overgegaan dient een gesprek plaats te vinden tussen u en de leidinggevende van de afdeling .....

Dit gesprek staat gepland voor aanstaande .....dag, (datum) om ..... uur in het gemeentehuis, aan het Westeinde 1 te Roelofarendsveen.

Wij wijzen u erop dat herhaling van uw gedrag aanleiding kan zijn het contact uitsluitend schriftelijk met u voort te zetten.

ONDERWERP: 2<sup>e</sup> uitnodiging

Geachte heer/mevrouw .....,

U heeft van ons een uitnodiging ontvangen d.d. (datum brief 1<sup>e</sup> uitnodiging) voor een gesprek naar aanleiding van uw gedrag op (datum). U hebt geen gehoor gegeven aan deze uitnodiging en u hebt deze afspraak ook niet verzet.

Derhalve stellen wij u alsnog in de gelegenheid dit gesprek aan te gaan. Wij nodigen u hiervoor uit op .....dag, (datum) om ..... uur in het gemeentehuis aan het Westeinde 1 te Roelofarendsveen. Het gesprek is met de leidinggevende van de afdeling ....., naam .....

Het is voor u van wezenlijk belang dat dit gesprek plaatsvindt. Indien u weer zonder telefonische of schriftelijke afmelding desondanks toch mocht besluiten af te zien van dit gesprek en u zich daarna opnieuw meldt bij één van onze diensten, hebben de medewerkers de opdracht onmiddellijk de politie te waarschuwen. U zult dan verwijderd worden uit het gemeentehuis. Ook zal uw dossier niet verder in behandeling genomen worden.

ONDERWERP: afspraken

Geachte heer/mevrouw .....,

In het gesprek met ..... zijn afspraken gemaakt om de verstoorde relatie tussen u en de medewerkers van ..... te verbeteren.



Deze afspraken zijn:

- u kondigt elk bezoek vooraf telefonisch aan en maakt een afspraak met ..... Alleen hij/zij is bevoegd u te woord te staan.

Zodra u opnieuw onacceptabel gedrag vertoont, wordt de dienstverlening op dat moment gestopt en dient u het gemeentehuis direct te verlaten. Mocht u dit niet doen, dan wordt de politie ingeschakeld.

(Uw hond dient u thuis te laten wanneer u een bezoek brengt aan ons gemeentehuis.)

Zodra wij constateren dat de relatie tussen u en onze medewerkers weer werkbaar is, stellen wij u hiervan op de hoogte en kan de eerste afspraak mogelijk vervallen. De andere afspraken blijven gehandhaafd.

ONDERWERP: inspectie

Geachte heer/mevrouw .....,

Op (datum) heeft onze toezichthouder een bezoek gebracht aan uw bedrijf. Tijdens dit bezoek heeft u zich in houding en taalgebruik agressief opgesteld naar onze medewerker.

Wij wijzen u er met nadruk op dat dergelijk gedrag naar medewerkers van onze gemeente niet getolereerd wordt en wij verzoeken u dan ook dergelijk gedrag in de toekomst achterwege te laten.

Tijdens het eerstvolgende contact wordt de betrokken medewerker begeleid door een collega, dit conform de voor de gemeente geldende afspraken. De medewerker heeft de opdracht, indien dit gedrag nogmaals plaatsvindt, het gesprek met u te beëindigen.

Mochten er zich opnieuw problemen voordoen, dan krijgen onze medewerkers de opdracht uw bedrijf voortaan alleen onder politiebegeleiding te bezoeken.

Wij vertrouwen erop dat de contacten in de toekomst zonder incidenten zullen verlopen.

ONDERWERP: ontzegging toegang

Geachte heer/mevrouw .....,

Op [datum] hebt u zich schuldig gemaakt aan agressief gedrag ten opzichte van (een van) onze medewerkers in een van de gemeentelijke gebouwen en/of terreinen. Dit gedrag bestond concreet uit:

- bedreiging met geweld of fysiek geweld gepleegd t.o.v. personeel
- handelen in strijd met de huisregels
- in algemene zin overlast veroorzaken

U hebt zich desgevraagd als volgt gelegitimeerd:

- niet
- met paspoort nummer .....van het land .....
- identiteitsbewijs nummer .....van het land .....
- rijbewijs nummer .....afgegeven door .....
- .....

Wegens uw agressieve gedrag ontzeggen wij u hierbij de toegang tot alle gemeentelijke gebouwen en terreinen op de hieronder genoemde locaties:

- 
- 

Wij stellen u hierbij aansprakelijk voor alle kosten die het gevolg zijn van de eventueel door u veroorzaakte schade. Wij zullen ons voegen in de strafzaak.

Deze ontzegging gaat in op: ..... en eindigt op:.....

Indien u aan deze ontzegging geen gevolg geeft en toch voornoemd(e) pand(en) dan wel terrein(en) betreedt, wordt direct de politie in kennis gesteld. Wegens overtreding van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht (lokaalvredebreuk, misdrijf) verzoeken wij de politie dan tegen u proces-verbaal op te maken.

- Deze ontzegging is uitgereikt in het bijzijn van een ambtenaar van politie genaamd ..... dienstnummer .....

- Deze ontzegging is niet in ontvangst genomen door betrokkene.
- Deze ontzegging is in ontvangst genomen in het bijzijn van de in de betreffende locatie van de gemeente Kaag en Braassem werkzame getuige(n)\*:

getuige 1:

Naam:.....

Voorletters .....

telefoonnummer (071) 3327272

getuige 2:

Naam:.....

Voorletters .....

telefoonnummer (071) 3327272

Getekend voor ontvangst d.d. .... (handtekening) .....

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Kaag en Braassem,  
namens hen,  
de burgemeester,  
mr. K.M. van der Velde-Menting

\* Toelichting: Indien de ontzegging niet wordt uitgereikt in het bijzijn van een ambtenaar van de politie, dan is het noodzakelijk om minimeel één getuige bij het uitreiken aanwezig te laten zijn.

## **Bijlage 5 Mogelijkheden om schade te verhalen**

Schade, die niet door verzekeraars wordt vergoed, kan op verschillende manieren op de dader worden verhaald:

1. via voeging in het strafproces (op grond van artikel 51f van het Wetboek van Strafvordering);
2. via een buitenrechtelijke procedure (minnelijke schikking);
3. via dagvaarding bij de civiele rechter.

### 1. Voeging in het strafproces

Wanneer de veroorzaker van de schade strafrechtelijk wordt vervolgd, kan alle schade (zowel materieel als immaterieel) die je lijdt als gevolg van het strafrechtelijke feit worden gevorderd. De officier van justitie zal in zo'n geval de rechter vragen om ook uitspraak te doen over de toewijzing van een schadevergoeding.

Als je bij de aangifte hebt aangegeven dat je de schade vergoed wilt hebben, dan krijg je van de officier van justitie automatisch bericht of je voor het voegen in aanmerking komt.

### 2. Via een buitenrechtelijke procedure (minnelijke schikking)

Je kan ervoor kiezen om (nog) geen gerechtelijke procedure te starten, maar de schade zelf op de veroorzaker te verhalen. In dit geval stel je de veroorzaker van de schade schriftelijk aansprakelijk en sommeer je hem het schadebedrag te voldoen.

Wanneer dit nergens toe leidt, kan je een gerechtelijke procedure starten.

Het is overigens niet verplicht om eerst te proberen tot een minnelijke schikking te komen, je kan ook direct een gerechtelijke procedure starten.

### 3. Via dagvaarding bij de civiele rechter

Via deze procedure kun je de schade die in het strafproces niet is toegekend of die ten tijde van het strafproces nog niet bekend was, verhalen op de veroorzaker. Zowel de werkgever als de werknemer kan een civielrechtelijke procedure beginnen tegen de veroorzaker. Hierbij kan ervoor worden gekozen dat de werkgever de vordering overneemt van de werknemer, waardoor werkgever de schade namens de werknemer zal vorderen. Dit kan overigens alleen bij materiële schade, omdat immateriële schade wordt beschouwd als hoogstpersoonlijk. De werknemer zal de vergoeding voor immateriële schade dus alsnog zelf moeten vorderen, maar mag de werkgever wel aanwijzen als vertegenwoordiger.