

Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Loon op Zand houdende regels omtrent veilige en integere dienstverlening Loon op Zand 2020

Noten met betrekking tot dit protocol

Voor het veilig uitoefenen van de publieke taak is een nieuw protocol opgesteld. Dit protocol komt voort uit het agressieprotocol gemeente Loon op Zand 2005 en de herziening (2015) van de handelingsperspectieven voor afdelingen die (in vergelijking met) meer klantcontact hebben. Daarnaast is het protocol opgesteld in overleg met de Arbo-consulenten, het A-team, de ondernemingsraad en het managementteam.

De kern van dit protocol is het vroegtijdig grenzen stellen aan normoverschrijdend gedrag om escalatie (in de toekomst) te voorkomen of de gevolgen van grensoverschrijdend gedrag te beperken. Bij overschrijding van grenzen wordt er altijd en snel een reactie naar de dader gegeven. De dienstverlening wordt stilgelegd als de veiligheid van de medewerkers niet is of kan worden gegarandeerd.

Wettelijke grondslag(en) of bevoegdheid waarop deze regeling is gebaseerd

1. Gemeentewet;
2. Arbowet;
3. Wet op de ondernemingsraden;
4. Civielrechtelijke eigendomsbevoegdheid voortvloeiend uit eigenaarschap.

Bij de vernieuwde aanpak wordt agressie nooit als onderdeel van het werk beschouwd en ook nooit geaccepteerd. De stelregel van de gemeente Loon op Zand luidt namelijk als volgt:

Geen enkele vorm van agressie en geweld wordt getolereerd. Wanneer sprake is van onacceptabel of grensoverschrijdend gedrag kan een medewerker rekenen op bijstand van collega's en leidinggevende en op een snelle reactie van het A-Team van de gemeente Loon op Zand.

De norm is niet de persoonlijke grens van de medewerker, maar de norm van de organisatie. De organisatienorm staat in huisregels voor bezoekers en klanten (5.2), waar respectvol omgaan met elkaar voorop staat. De gemeente staakt de dienstverlening als de veiligheid van medewerkers niet gegarandeerd is. Er wordt niet langer enkel een vermanende brief verzonden naar de dader, maar er wordt een ordegesprek met hem of haar gevoerd. In dit gesprek is de veiligheid van de medewerkers het onderwerp van gesprek. De dienstverlening wordt hervat als er met de agressor duidelijke afspraken zijn gemaakt over het grensoverschrijdende gedrag.

In de nieuwe aanpak neemt de gemeente als werkgever het initiatief om aangifte te doen bij de politie van grensoverschrijdend / onacceptabel (strafbaar) gedrag. Het initiatief ligt hierbij nadrukkelijk bij de gemeente omdat het gepleegde feit gericht is tegen de functie en/of het werk van de medewerker. Tenslotte is er meer aandacht voor schadeverhaal en ondersteuning van de medewerker vanuit de gemeente hierbij.

Inleiding

Inleiding

De gemeente Loon op Zand is een organisatie waar medewerkers op een veilige en integere manier hun werk kunnen uitoefenen. Dit geldt in het bijzonder voor de medewerkers met een publieke taak. Deze medewerkers lopen een grotere kans om geconfronteerd te worden met agressie, geweld of andere vormen van grensoverschrijdend gedrag (zie 3.1). Behalve dat agressie en geweld leiden tot psychische en fysieke gezondheidsklachten, vormen zij ook een bedreiging voor een integere uitvoering van deze publieke taak: onder invloed van grensoverschrijdend gedrag kan besluitvorming beïnvloed worden.

Het is een feit dat iedereen zijn eigen grenzen, normen en waarden heeft met betrekking tot agressie. Het is belangrijk om niet de individuele grens als uitgangspunt te hanteren maar een gezamenlijke: de organisatienorm. Dat schept duidelijkheid naar inwoners toe.

Dit document beschrijft hoe die organisatienorm eruit ziet, waar de gezamenlijke grenzen liggen en welke maatregelen door gemeente Loon op Zand worden genomen op het gebied van preventie en de aanpak van normoverschrijdend en agressief gedrag door publiek. Naast preventie en dadergerichte maatregelen beschrijft dit protocol welke begeleiding en (na)zorg er is voor de medewerker die betrokken is bij vormen van grensoverschrijdend gedrag.

Een belangrijk uitgangspunt bij de aanpak van publieksagressie is dat agressie nooit mag lonen en dat de dader altijd een reactie krijgt vanuit de gemeente. De beschreven aanpak ondersteunt uniformiteit in de reacties vanuit de gemeente op agressie en geweld. Het straalt daadkracht uit en heeft op termijn een preventief effect.

Deze aanpak tegen agressie en geweld heeft betrekking op alle werklocaties en sociale media van de gemeente en werksituaties in de openbare ruimte. Ook op de politieke ambtsdragers van de gemeente Loon op Zand en de griffie is dit protocol van toepassing.

De aanpak komt voort uit het agressieprotocol gemeente Loon op Zand 2005 en de herziening in 2015. Daarnaast is het protocol opgesteld in overleg met de Arbo-consulent, het A-team, de ondernemingsraad en het managementteam.

1. Uitgangspunten

- Gemeente Loon op Zand is als werkgever verantwoordelijk voor een onbelemmerde uitvoering van de publieke taak en voor het beschermen van haar werknemers;
- Onze medewerkers gaan professioneel en respectvol om met klanten en bezoekers;
- Agressie en geweld worden nooit getolereerd en mogen nimmer lonen;
- Aan norm overschrijdend gedrag worden duidelijke grenzen gesteld;
- Bij overschrijding van de organisatienormen volgt altijd een reactie, er vindt registratie plaats en de schade wordt verhaald op de dader;
- Bij grensoverschrijdend gedrag of smaad en laster die geuit wordt via sociale media wordt nooit via datzelfde middel gereageerd;
- Bij ieder incident met verbaal of fysiek geweld, waarbij sprake is van een strafbaar feit, doen wij aangifte en hanteren wij de gedragslijn Veilige Publieke Taak.

2. Taken en verantwoordelijkheden

Bij de preventie, de opvang en nazorg van onacceptabel of grensoverschrijdend gedrag komt het vooral aan op consequent handelen en samenwerken. Het is van belang dat iedere medewerker zijn verantwoordelijkheid kent en weet wat zijn rol is. De verdeling van taken en verantwoordelijkheden is indirect terug te vinden in de voorgaande en volgende hoofdstukken. In dit hoofdstuk worden de taken en verantwoordelijkheden specifiek opgenoemd.

In dit hoofdstuk is een opsomming van de taken en verantwoordelijkheid van werkgever/college, (lid van) het managementteam, medewerkers, de Arbo-consulent[1], de bodes, collega's en het A-team beschreven.

Werkgever/college:

- Zorgen voor een veilige werkomgeving;
- Vaststellen van het protocol veilige en integere dienstverlening Loon op Zand;
- Zorgen dat medewerkers voldoende toegerust zijn om met agressie en geweld om te gaan (door bijvoorbeeld het aanbieden van weerbaarheidstrainingen);
- Uitvoeren van het protocol veilige en integere dienstverlening Loon op Zand indien sprake is van agressie of geweld richting bestuurder(s) of personeel.

(Lid van) Het managementteam/ coördinator:

- Inbedden en uitvoeren van het protocol veilige en integere dienstverlening Loon op Zand;
- Agressie en geweld bespreekbaar maken in werkoverleg en tijdens functioneringsgesprekken;
- Bespreken aanpak bij (vermoeden van) agressie of geweld met de medewerker;
- Invullen meldingsformulier agressie, samen met slachtoffer aan de hand van registratieformulieren en aanleveren kopieën van registraties bij de Arbo-consulent;
- Eerste opvang en begeleiding van het slachtoffer;
- Informeren partner en familie bij ernstige voorvallen;
- Stabiliseren en normaliseren van de situatie op de afdeling na een voorval;
- Nazorg medewerker en eventuele collega's;
- Organiseren van voldoende steun bij (on)aangekondigd bezoek van mogelijk agressieve klant;
- Informeren adviseur openbare orde en veiligheid over aankondigd bezoek van mogelijk agressieve klant/lastige bezoeker of een bezoeker/klant met een toegangsverbod;
- Informeren adviseur openbare orde en veiligheid wanneer de kans op het indrukken van de panieknoppen reëel wordt geacht.

Medewerker:

- Professionele en respectvolle houding naar klanten en bezoekers;
- Melden (vermoeden van) agressie en geweld bij leidinggevende;
- Samen met leidinggevende invullen meldingsformulier agressie;
- Bespreken van agressie en geweld met leidinggevende en afdeling;
- Zorgt ervoor op de hoogte te zijn van de inhoud van het protocol veilige en integere dienstverlening Loon op Zand en de uitgewerkte instructie als verwoord in bijlage 2 en/of 3;

- Conformereren aan de handelingsperspectieven zoals beschreven in het protocol veilige en integere dienstverlening Loon op Zand;
- Informeren adviseur openbare orde en veiligheid wanneer de kans op het indrukken van de panieknoppen reëel wordt geacht.

De Arbo-consulent:

- Houdt een centraal agressie registratiesysteem bij;
- Evalueert en analyseert samen met de adviseur openbare orde en veiligheid jaarlijks de agressie-registratie, maakt hiervan een rapportage voor het managementteam en de OR en voorziet het managementteam van advies ter verbetering van de registratie en/of het protocol;
- Houdt in het kader van het protocol veilige en integere dienstverlening Loon op Zand contact met de adviseur openbare orde en veiligheid. De adviseur openbare orde en veiligheid houdt contact met politie/justitie en professionele hulpverleners en coördineert en bewaakt de afspraken in algemene lijn. De contacten in geval van calamiteiten worden onderhouden door de adviseur crisisbeheersing.

De bode:

- Grijpt, volgens functiebeschrijving en protocol veilige en integere dienstverlening Loon op Zand, in bij verstoring van de rust door bezoekers in het gebouw en waarschuwt overige leden van het A-Team;
- Controleert 1 maal per maand het functioneren van de alarmknoppen en de bereikbaarheid van de vluchtwegen. In geval de bode defecten/beperkingen signaleert, lost hij of zij deze op en/of informeert hij of zij team veiligheid of de coördinator BHV. De bode houdt dit alles bij in het daarvoor bestemde logboek (Facilitair).

Collega's:

- Ondersteunen collega waar agressie of geweld tegen gericht is.

Het A-Team:

- Het A-Team bestaat uit medewerkers (diverse afdelingen) en de bodes. Tenminste één lid van het A-Team moet tijdens de openingstijden van burgerzaken aanwezig en bereikbaar zijn;
- Wanneer een medewerker op de alarmknop heeft gedrukt, ontvangen de A-Team leden een melding met de locatie. Zij komen daar zo snel mogelijk naar toe;
- Gesprek en dienstverlening aan een agressor beëindigen we direct. De medewerker die hulp heeft ingeroepen verdwijnt uit het zicht;
- De agressor moet altijd het gebouw verlaten;
- Als de agressor het pand niet wenst te verlaten wordt de politie ingeschakeld.

Afspraken A-Team:

- Als een lid van het A-Team een afspraak heeft die hij of zij niet tussentijds kan verlaten, zorgt deze voor (tijdelijke) vervanging;
- Tijdens rustige dagen/ vakantieperiode maakt het A-Team een rooster, zodat altijd een lid van het A-Team aanwezig is.

Ondernemingsraad

- De ondernemingsraad heeft invloed op het beleid dat gaat over agressie en geweld en de uitvoering daarvan. De ondernemingsraad heeft instemmingsrecht als het gaat om regelingen op het gebied van veiligheid, welzijn en gezondheid.

Na afloop van een gebeurtenis doet de medewerker, tegen wie de agressie was gericht, op het daarvoor bestemde formulier 'meldingsformulier agressie' verslag van de situatie. De adviseur openbare orde en veiligheid of de leidinggevende kan dit begeleiden. Team veiligheid, de Arbo-consulent en de MT-leden krijgen deze notitie per e-mail toegestuurd. Hierna volgt een evaluatie met de medewerker tegen wie het grensoverschrijdende gedrag gericht was. Initiatiefnemer hiertoe is de leidinggevende van de betrokken medewerker.

[1] Doorgaans een medewerker van cluster P&O.

3. Wat verstaan we onder agressie en geweld

Onder agressie en geweld vallen alle vormen van onacceptabel en grensoverschrijdend gedrag waardoor medewerkers of functionarissen die uit hoofde van hun functie de gemeente Loon op Zand vertegenwoordigen zich persoonlijk gekwetst, geïntimideerd, onveilig, of bedreigd voelen. Deze gedragingen kunnen fysiek (mondeling), schriftelijk, telefonisch en/of via sociale media worden geuit. De gemeente Loon op Zand accepteert dit niet en treft passende maatregelen om escalatie te voorkomen.

3.1 Vormen van agressief gedrag*

Verbale agressie	Persoonlijke bedreiging, intimidatie	Fysiek geweld
Schreeuwen	Dreigen	Duwen, trekken
Schelden	Bedreigen	Slaan, schoppen
Beledigen	Onder druk zetten	Vastgrijpen
Vernederen	Bedreigende gebaren maken	Voorwerpen gooien
Treiteren	Chanteren	Vernieling
Smaad	Dreigbrief of email	Fysiek hinderen
Pesten	Gezinsleden bedreigen	Spugen
Vals beschuldigen	Stalken	Diefstal van eigendommen
Discriminatie	Achternvolgen	Verwonden
		Roofoverval
		Kopstoot geven
		Bijten
		Wapengebruik
		Aanranding

*Deze lijst is niet limitatief

Naast deze vormen van agressie is hinderlijk gedrag in de maatregelenmatrix (paragraaf 7.1) opgenomen. Hinderlijk gedrag valt niet onder agressie, maar valt onder de vormen van omgang.

4. Preventie van agressie

Hoewel onacceptabel of grensoverschrijdend gedrag niet volledig is te voorkomen, staan in de werkafspraken tips om escalatie te voorkomen.

Vermoeden agressie

De medewerker meldt vermoedens van onacceptabel of grensoverschrijdend gedrag aan de leidinggevende. Samen bespreken ze de aanpak en informeren zij de adviseur openbare orde en veiligheid van de gemeente Loon op Zand.

Huisbezoek / Controles / werken op locatie

De medewerker meldt bij collega's wanneer hij/zij vertrekt en terug is. Bij vermoedens van mogelijke agressie of geweld vindt huisbezoek onder begeleiding of geen huisbezoek plaats. Indien er vraagtekens zijn over de veiligheid kan contact worden opgenomen met team veiligheid van de gemeente.

Huis- en gedragsregels

We verwachten van klanten, bezoekers en medewerkers dat zij zich houden aan de huisregels. Daarnaast zijn voor medewerkers de werkafspraken van toepassing.

Inrichten ruimtes

Publieksruimtes zijn vriendelijk en veilig ingericht. De bodes zien hierop toe. Medewerkers die spreekkamers gebruiken of werken aan de loketten van publiekszaken weten de exacte locatie van de alarmknoppen. Zij weten ook welk proces start als zij die knop indrukken. Werkrumtes zijn niet toegankelijk voor bezoekers. Bij onbekenden vragen we voor wie ze komen.

Overige preventiemaatregelen

- Er is continu aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening;
- Medewerkers zijn vakinhoudelijk competent door gericht aannamebeleid, scholing en begeleiding;
- De gemeente informeert inwoners actief over wat zij mogen verwachten van de gemeente;
- De gemeente informeert inwoners over hoe zij kunnen handelen als ze het ergens niet mee eens zijn;
- Er worden (bouw) technische maatregelen genomen gericht op een veilige inrichting van gebouwen en mogelijkheden tot alarmering en vluchten;
 - 0 Onderdeel hiervan is de telefonische alarmering van het A-team;
 - 0 Het plaatsen van technische maatregelen om het indrukken van de alarmknoppen kenbaar te maken;
- Op locaties waar de kans op escalatie reëel is (spreekkamers, balies) zijn alarmknoppen aanwezig;
- Gesprekken of andere vormen van communicatie waarbij de kans op escalatie reëel is worden met 2 medewerkers uitgevoerd, waarbij aandacht is voor communicatiemiddelen en alarmering;

- In de publieke ontvangstruimte van het gemeenschapshuis is vanuit preventief oogpunt personeel aanwezig met een taak gericht op dienstverlening;
- Er zijn huisregels voor bezoekers. Deze zijn zichtbaar voor bezoekend publiek aan de welkomstbalie in de ontvangstruimte van het gemeenschapshuis.

5. Organisatienorm

Gemeente Loon op Zand onderschrijft de landelijke norm voor respectvol gedrag tegen medewerkers met een publieke taak.

5.1 Huisregels voor bezoekers

Huisregels zijn zichtbaar bij de balies van het gemeentehuis en gepubliceerd op intra- en internet.

5.2 Gedragsregels gemeente Loon op Zand

Om Het Klavier voor iedereen een prettige omgeving te houden, hanteren wij de volgende huisregels die u accepteert wanneer u Het Klavier betreedt.

Dit mag u van ons verwachten:

- Wij zijn klantgericht en staan u deskundig, vriendelijk en met respect te woord.
- Wij respecteren uw privacy. Uw persoonlijke informatie blijft 'onder ons'.
- Wij handelen uw afspraak netjes en op tijd af.
- Wij staan open voor opmerkingen en verbetertips en nemen deze serieus.

Dit verwachten wij van u:

- U volgt aanwijzingen van onze medewerkers stipt op, in het belang van de goede orde en veiligheid.
- U kunt zich tijdens (toegangs-)controles op verzoek van onze medewerkers legitimeren.
- U voorkomt geluidsoverlast voor de omgeving.
- U gedraagt zich niet hinderlijk.

Het is niet toegestaan:

- Om u op te houden zonder duidelijk aan onze medewerkers aan te geven doel.
- Drugs te gebruiken.
- Alcohol te nuttigen in de niet voor horeca bedoelde openbare gedeelten.
- Meegebrachte drink- en/of etenswaren te nuttigen.
- Wapens en/of drugs bij u te dragen.
- Te roken.
- (Huis)dieren mee naar binnen te nemen, m.u.v. assistentiehonden.
- Glaswerk mee naar buiten te nemen, behalve naar het terras.

Sancties:

- Verwijdering uit het Klavier.
- Aangifte van een strafbaar feit bij de politie.
- Verhaal van de schade.
- Ontzegging van de toegang tot het Klavier gedurende een bepaalde periode.

6. Hoe te handelen bij agressie

De kern van het reageren op agressie is het voorkomen van escalatie door het gedrag te begrenzen. De veronderstelling dat het goed is om iemand uit te laten razen is onjuist. Hoe eerder iemand wordt begrensd, hoe groter de kans dat agressie stopt. Deze aanpak tegen agressie en geweld heeft betrekking op alle werklocaties en sociale media van de gemeente en werksituaties buiten. Ook op de politieke ambtsdragers van de gemeente Loon op Zand en de griffie is dit protocol van toepassing.

6.1 Basishandelingen bij agressie

Emotie mag, agressie niet!

Laat de klant/bezoeker vertellen wat er aan de hand is, maar sta geen agressief gedrag toe. Toon begrip voor de frustratie, niet voor het gedrag dat hij vertoont.

Klant/bezoeker aanspreken:

- Benoem het norm overschrijdende gedrag en geef de gelegenheid om dit te corrigeren. Geef aan dat het contact op deze manier niet kan worden voortgezet;
- Normaliseert de klant/bezoeker zijn gedrag, ga dan verder met de dienstverlening;
- Blijft de klant/bezoeker zijn stem verheffen of schreeuwen, beëindig dan het gesprek;

- Bij alle andere vormen van agressie (beledigen, uitschelden, bedreigen, intimideren, fysiek geweld, vernielen) het gesprek altijd meteen beëindigen en de situatie bespreken met de leidinggevende of diens plaatsvervanger. Samen afwegen of de adviseur openbare orde en veiligheid wordt geïnformeerd voor het opleggen van een maatregel zoals opgenomen in paragraaf 7.1.

Voor de afdelingen Servicepunt en Gemeentewinkel, de afdelingen met veel klantcontacten, zijn diepgaandere handelingsperspectieven opgesteld, welke zijn opgenomen in de bijlage 1 en 2.

6.2 Protocollen per locatie/soort

Agressie kan voorkomen op diverse locaties en omstandigheden. Hieronder wordt weergegeven hoe gehandeld kan worden in deze situaties. Op basis van deze protocollen kan iedere afdeling haar eigen specifieke werkafspraken maken. De werkafspraken van de afdelingen Gemeentewinkel en Servicepunt zijn opgenomen in bijlage 1 en 2.

Telefonische agressie

- Vertel de agressor dat je hem/haar niet kunt helpen als hij/zij zich zo opstelt;
- Zet de telefoon, indien mogelijk, op de 'speaker' stand zodat collega's getuige kunnen zijn van dit gesprek. Let wel op eventuele informatiedeling die plaatsvindt;
- Waarschuw de agressor dat het gesprek verbroken wordt als de agressie niet stopt;
- Verbeek het gesprek als de agressor zijn gedrag voortzet;
- Doe een interne melding van agressie bij het lid van het managementteam van de eigen afdeling of diens plaatsvervanger. Samen afwegen of de adviseur openbare orde en veiligheid wordt geïnformeerd voor het opleggen van een maatregel zoals opgenomen in paragraaf 7.1.

De agressor laat op dreigende toon weten langs te zullen komen

- Veiligheid gaat voor alles, dus neem voorzorgsmaatregelen;
- Waarschuw je leidinggevende, de receptie en het A-Team dat een agressieve klant wordt verwacht;
- Stel de adviseur openbare orde en veiligheid z.s.m. mondeling in kennis. Hij informeert indien nodig de politie;
- Maak afspraken met je leidinggevende en het A-Team over hoe je de situatie gaat hanteren als de agressor inderdaad komt;
- Met een potentieel agressieve klant (in te schatten op basis van historie en/of uitlatingen) wordt allereerst een ordegesprek gehouden met als doel agressie te voorkomen. Dit ordegesprek wordt door minimaal twee medewerkers gevoerd. Het gesprek vindt plaats in een spreekkamer met alarmknop.
- De andere leden van het A-Team zijn alert en gaan over tot actie indien de paniekknoppen worden ingedrukt;
- Laat de agressor zeggen wat hij wil, maar geef van tevoren wel aan dat het op een fatsoenlijke manier dient te gebeuren;
- Geef duidelijk aan dat als de agressor geen fatsoenlijk gesprek aangaat, je direct het gesprek beëindigt;
- Vervalt de agressor in dreigende of agressieve taal, stop dan direct het gesprek. Geef aan dat je dit niet hebt afgesproken en sommeer de burger om weg te gaan c.q. het gebouw te verlaten. Bij grensoverschrijdend gedrag wordt de overtreder in beginsel eerst door de betrokken medewerker van de gemeente Loon op Zand aangesproken op dit gedrag;
- Stopt de overtreder met het gedrag dan wordt het hiermee afgedaan;
- Staakt de overtreder het grensoverschrijdend gedrag echter niet, dan wordt overgegaan tot het vorderen: De medewerker van de gemeente Loon op Zand vordert maximaal 2x om het gemeenschapshuis te verlaten. Indien de overtreder ondanks de vordering het gemeenschapshuis niet verlaat dan zal de politie ingeschakeld worden. De medewerker wie de vordering heeft uitgesproken, maakt een rapport op en maakt ook een melding bij de Arbo-consulent en de adviseur openbare orde en veiligheid;
- Indien de medewerker van de gemeente Loon op Zand zich op enig moment bedreigd/onveilig voelt, kan hij/zij direct de paniekknoppen indrukken.

Schriftelijke agressie

- Meld het voorval bij je leidinggevende en laat de brief of mail lezen;
- De leidinggevende geeft, in overleg met de medewerker, de passende reactie naar de dader;
- Doe een interne melding van agressie.

Balie

- Waarschuw de klant/bezoeker dat het gesprek beëindigd wordt als het agressieve gedrag niet stopt;

- Stopt de agressie niet, beëindig het gesprek en geef aan de burger aan dat hij/zij het gebouw dient te verlaten;
- Vraag eventueel een collega van cluster facilitair ter ondersteuning;
- Druk of laat onmiddellijk op de alarmeringsknop drukken zodat het A-Team wordt gewaarschuwd;
- Gaat de agressor niet weg en voel jij je niet veilig, ga dan zelf weg;
- Het A-Team, handelt het incident met de agressor verder af;
- Meld het voorval zo snel mogelijk bij je leidinggevende;
- Bepaal in overleg met de leidinggevende, de passende actie;
- Doe een interne melding van agressie bij het lid van het managementteam van de eigen afdeling of diens plaatsvervanger. Samen afwegen of de adviseur openbare orde en veiligheid wordt geïnformeerd voor het opleggen van een maatregel zoals opgenomen in paragraaf 7.1.

Spreekkamer

Escalatie dreigt en je kunt weggkomen

- Druk op de alarmknop zodat het A-Team gewaarschuwd wordt;
- Je meldt dat je even gaat overleggen (puur om weg te komen) en vertrekt;
- Doe de deur van de spreekkamer achter je op slot, zodat de burger je niet achterna kan komen;
- Het gesprek met de burger wordt op dat moment niet meer voortgezet;
- De dienstverlening stopt totdat een ordegesprek heeft plaatsgevonden;
- Het A-Team handelt het vertrek van de burger verder af;
- Afhankelijk van de inschatting van de situatie zal de politie geïnformeerd/ gealarmeerd worden door de adviseur openbare orde en veiligheid;
- Meld het voorval zo snel mogelijk bij je leidinggevende;
- Bepaal in overleg met de leidinggevende, de passende actie;
- Doe een interne melding van agressie.

Spreekkamer:

Escalatie dreigt en je kunt niet weggkomen

- Druk onmiddellijk op de alarmeringsknop zodat het A-team in actie komt;
- Zit je in het nauw en je kunt geen kant meer uit, geef dan gewoon toe aan de eisen van de agressor;
- Als het A-Team er is zorg dat je dan uit de spreekkamer gaat;
- Het A-Team handelt het vertrek van de agressor verder af;
- Afhankelijk van de inschatting van de situatie zal de politie geïnformeerd/ gealarmeerd worden;
- Doe een interne melding van agressie bij het lid van het managementteam van de eigen afdeling of diens plaatsvervanger. Samen afwegen of de adviseur openbare orde en veiligheid wordt geïnformeerd voor het opleggen van een maatregel zoals opgenomen in paragraaf 7.1.

Huisbezoek/locatiebezoek

- De betrokken leidinggevende/achterblijvende collega's zijn altijd op de hoogte van huisbezoeken;
- Verzamel vooraf zoveel mogelijk informatie en schat de risico's in, neem eventueel contact met de adviseur openbare orde en veiligheid voor een advies van de politie;
- Huisbezoeken/locatiebezoeken met een handhavend/risicovol karakter dienen door minimaal twee medewerkers te gebeuren;
- De medewerker zorgt ervoor dat het adres van het huisbezoek/locatiebezoek en de bezoektijden bekend zijn bij de betrokken leidinggevende/achterblijvende collega's;
- Een werkende mobiele telefoon moet altijd mee;
- Legitimeer je, vermeld naam en functie en reden van het bezoek;
- Wanneer tijdens het huisbezoek/locatiebezoek sprake is van onacceptabel gedrag beëindig je het bezoek onmiddellijk;
- Meld het voorval zo snel mogelijk bij het lid van het managementteam van de eigen afdeling of diens plaatsvervanger. Samen afwegen of de adviseur openbare orde en veiligheid wordt geïnformeerd voor het opleggen van een maatregel zoals opgenomen in paragraaf 7.1.

Werkzaamheden in de openbare ruimte

- Medewerkers richten zich zo veel mogelijk op de-escalierend handelen;
- Beëindig het contact bij persoonlijke bedreiging en hervat de controle op een later tijdstip;
- Schakel de politie in indien de agressor zich niet tot bedaren laat brengen;
- Doe een interne melding van agressie bij het lid van het managementteam van de eigen afdeling of diens plaatsvervanger. Samen afwegen of de adviseur openbare orde en veiligheid wordt geïnformeerd voor het opleggen van een maatregel zoals opgenomen in paragraaf 7.1.

7. Dadergerichte maatregelen bij agressief gedrag

7.1 Reactie naar de dader

Bij overschrijding van de organisatienorm en/of huisregels geeft de gemeente binnen 72 uur een reactie naar de dader. Dit is belangrijk omdat geringe voorvallen in de loop der tijd kunnen escaleren naar ernstiger gewelddadig gedrag. Vroegtijdige signalering en een directe reactie naar de dader vanuit de gemeente hebben een preventieve werking.

Gedrag	Maatregel	Recidive 1	Recidive 2 en meer
Hinderlijk gedrag Gedrag waarvan anderen hinder ondervinden, zoals roken, drinken, etc.	Mondelinge waarschuwing	Schriftelijke waarschuwingsbrief	Toegangsbeperking licht regiem Duur: 1 maand
Verbale agressie, gericht tegen medewerker Aanhoudend uitschelden, beledigen, discrimineren	Schriftelijke waarschuwingsbrief en ordegesprek met team veiligheid en betrokken collega of afdelingshoofd	Toegangsbeperking licht regiem en vermindering van dienstverlening: contact schriftelijk of via een gemachtigde Duur: 3 maanden	Toegangsbeperking zwaar regiem en vermindering van dienstverlening: contact via team veiligheid of via een gemachtigde Duur: 6 maanden
Bedreiging en intimidatie Van medewerkers of hun familieleden, de organisatie of overige bezoekers	Toegangsbeperking zwaar regiem, vermindering van dienstverlening en ordegesprek met team veiligheid. Duur: 3 maanden	Toegangszegging, stopgesprek met politie en vermindering van de dienstverlening: contact via team veiligheid of via een gemachtigde Duur: 6 maanden	Toegangszegging en (tijdelijke) staking van dienstverlening Duur staking dienstverlening: 3 maanden Duur ontzegging : 12 maanden
Fysiek geweld Tegen mens of goederen	Toegangszegging en oproep voor ordegesprek met team veiligheid en politie. Contact via team veiligheid of via een gemachtigde Duur: 6 maanden	Toegangszegging. Contact via team veiligheid of via een gemachtigde (tijdelijke) Staking dienstverlening Duur staking dienstverlening: 6 maanden Duur ontzegging : 12 maanden	Toegangszegging en (tijdelijke) staking van dienstverlening Duur staking dienstverlening: 12 maanden Duur ontzegging : 24 maanden

Maatregelen worden altijd toegepast naast het doen van aangifte en niet in plaats van. Indien een ordegesprek van toepassing is wordt de dienstverlening gestaakt tot het moment dat het ordegesprek heeft plaatsgevonden.

7.2 Toelichting op de maatregelenmatrix

De beschreven maatregelen zijn een richtlijn tot eenduidig handelen. De adviseur openbare orde en veiligheid is verantwoordelijk voor het opleggen van een sanctie (altijd in overleg met melder) en bepaalt op basis van de maatregelenmatrix welke maatregel genomen dient te worden. De reactie naar de dader dient zo spoedig mogelijk, binnen 3 werkdagen, naar de dader gegeven te worden.

Veiligheid en welzijn als uitgangspunt

Bij het toepassen van de maatregelen staat de veiligheid en het welzijn van de medewerkers voorop. Op het moment dat hierover geen zekerheid bestaat, wordt de dienstverlening opgeschort of belegd bij een gemachtigde.

Waarschuwingsbrief

Een waarschuwingsbrief wordt aangetekend en per gewone post verstuurd bij hinderlijk, normoverschrijdend gedrag. In de waarschuwingsbrief wordt aangegeven dat de dader een grens heeft overschreden en dat het vertoonde gedrag niet wordt getolereerd. De gemeente waarschuwt dat de bezoeker/klant zich bij een volgend contact met de gemeente dient te gedragen en zo niet dat hij dan een toegangszegging tot het gemeentehuis zal krijgen. De waarschuwingsbrief gaat altijd gepaard met een uitnodiging voor een ordegesprek.

Het ordegesprek

- Binnen 3 werkdagen na het incident wordt de bezoeker/klant door middel van een aangetekende en gewone brief opgeroepen voor het ordegesprek. De dienstverlening wordt opgeschort en er geldt een toegangsverbod totdat het ordegesprek heeft plaatsgevonden en de verlangde veiligheidsgarantie is gegeven.
- Het ordegesprek wordt gevoerd door de adviseur openbare orde en veiligheid (afhankelijk van relatie ook met betrokken medewerker) en heeft het karakter van een monoloog.
- Het ordegesprek is niet bedoeld voor relatieherstel of voor waarheidsvinding, maar gaat alleen over de ordeverstoring.
- Het ordegesprek is bedoeld om zekerheid te krijgen over de veiligheid en welzijn van de medewerkers en bestuurders bij toekomstige contacten.
- Verschijnt de klant/bezoeker niet op het ordegesprek dan blijft de opschorting van dienstverlening en de toegangszegging van kracht.

Opschorten van dienstverlening

De dienstverlening kan tijdelijk worden stilgelegd. Deze periode wordt gebruikt om afspraken met de bezoeker/klant te maken over de garantie op het welzijn en de veiligheid van de medewerkers.

Toegangsbeperking

Licht regiem: bezoeker moet de betreffende afdeling minstens één uur voor bezoek laten weten dat hij of zij aanspraak wil maken op de dienstverlening van de gemeente (fysiek bezoek). *Zwaar regiem:* er vindt tijdelijk alleen dienstverlening plaats op afspraak met team veiligheid van de gemeente Loon op Zand. Er kan dan bekeken worden of er voldoende bezetting en bijstand georganiseerd kan worden op het moment van het gewenste contact.

Toegangsonzeggning

Afhankelijk van de ernst van de misdragingen stelt de adviseur openbare orde en veiligheid in overleg met de burgemeester de duur van de toegangsonzeggning vast. Om willekeur te voorkomen is er een overzicht van de maatregelen (maatregelenmatrix) die opgelegd kunnen worden. 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.

De toegangsonzeggning wordt op schrift overhandigd aan de betreffende klant/bezoeker. Indien de onzeggning niet persoonlijk overhandigd kan worden dan wordt deze zowel aangetekend als per gewone post verzonden. Een afschrift van de brief wordt verzonden aan de politie.

De toegangsonzeggning wordt opgelegd door het college van B&W.

(Tijdelijke) vermindering/staking van dienstverlening

Na herhaalde bedreigingsituaties en daarmee het herhaald schenden van de veiligheids garanties wordt naast een toegangsonzeggning, het staken van dienstverlening toegepast. Mochten er in deze periode wettelijke diensten, bijvoorbeeld van burgerzaken (zoals paspoort of rijbewijs), moeten worden verleend dan zal het managementteam bekijken onder welke voorwaarden dit zou kunnen plaatsvinden.

In het geval dat staking van dienstverlening het stopzetten van een uitkering tot gevolg heeft, dan geldt hiervoor een informatieplicht van de afdelingsmanager aan het college van B&W.

8. Aangifte of melding bij de politie

Om agressie en geweld goed te kunnen bestrijden is het belangrijk dat daders ook strafrechtelijk worden aangepakt.

8.1 Aangifte

Met het doen van aangifte wordt de politie verzocht om een strafrechtelijk onderzoek in te stellen naar een gepleegd strafbaar feit.

De gemeente Loon op Zand is als werkgever verantwoordelijk voor de veiligheid van de medewerkers en daarmee ook voor de reactie op agressie en geweld. Gemeente Loon op Zand heeft, gelet op haar verantwoordelijkheid voor het beschermen van haar werknemers en de uitvoering van de publieke taak, de morele plicht om aangifte te doen bij een strafbaar feit. Aangifte bij de politie door de werkgever laat aan de dader, de samenleving en aan de eigen medewerkers zien dat agressie niet geaccepteerd wordt.

Gemeente Loon op Zand, in de persoon van de direct leidinggevende, doet (na overleg met de adviseur openbare orde en veiligheid) aangifte bij de politie indien sprake is van:

- bedreigingen (met ernstig geweld) die al of niet de privésfeer raken;
- van fysiek geweld;
- bij schade aan eigendommen.

De aangever kan zijn:

- De werkgever die namens de werknemer (slachtoffer) aangifte doet.
- De werknemer (slachtoffer) die zelf aangifte doet.

Let op! In het strafproces mag/kan de officier van justitie zelfstandig beslissen of anonimiteit al dan niet kan worden toegekend. De adviseur openbare orde en veiligheid bespreekt (voorafgaand aan het doen van aangifte) de factsheet 'veilige publieke taak en gedeeltelijke anonimiteit in het strafproces' met de betrokken werknemer(s) en leidinggevende(n).

9. Nazorg en opvang

De leidinggevende vangt het slachtoffer op en organiseert nazorg. Het incident en de gevolgde aanpak wordt in het eerstvolgende teamoverleg besproken. Indien noodzakelijk kan de adviseur openbare orde en veiligheid contact leggen met slachtofferhulp of aansluiten bij het team- / afdelingsoverleg om dit protocol nogmaals toe te lichten.

Opvang

Direct na een incident staan de volgende punten centraal:

- geruiststellen, luisteren en ruimte geven voor het uiten van emoties;
- organiseren van steun uit de naaste omgeving (collega's en eventueel thuisfront);
- praktische zaken bespreken (doorwerken, vervoer naar huis);
- bespreken van behoefte aan vervolgesprek of opvang via arbodienst;
- bespreken wens van de medewerker over contact met de betrokken klant;
- alertheid op signalen van verstoring in verwerking.

Welke opvang is nodig?

De leidinggevende en het slachtoffer spreken af welke vorm van opvang en nazorg gewenst is. Zij kunnen kiezen voor verschillende soorten opvang, al naar gelang van de ernst van de situatie.

- collegiale opvang: het voorval bespreken met één of meerdere collega's of de leidinggevende;
- professionele opvang: het inschakelen van deskundige hulpverlening zoals bedrijfsmaatschappelijk werk;
- traumaverwerking: inschakelen van specialistische hulpverlening voor verwerking van traumatische ervaringen.

Nazorg

Het is belangrijk het slachtoffer te ondersteunen bij de verwerking. Het verwerken van een heftige gebeurtenis duurt ongeveer 1 tot 6 weken. Daarna kan iemand vaak weer functioneren zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. De leidinggevende voert in deze periode een aantal gesprekken met het slachtoffer. De gemeente kan een vervolgetraject inzetten en/of professionele hulpverlening inschakelen.

Registratie

In de CAO staat dat gemeenten incidenten van agressie en geweld registreren. Het is vaak onderdeel bij een controle van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Registratie vormt de basis voor de aanpak van agressie en geweld.

Door incidenten te registreren, ontstaat inzicht in aard en omvang van voorvallen. Hierdoor kunnen we gerichte preventiemaatregelen nemen.

Elk incident van agressie en geweld leggen we vast op een meldingsformulier agressie (hoofdstuk 11). De medewerker vult dit formulier samen met de leidinggevende in bij een incident, ongeacht plaats of vorm. De Arbo-consulent registreert dit. Een afschrift gaat naar P&O voor registratie. Eenmaal per jaar bespreekt het MT onder begeleiding van de adviseur openbare orde en veiligheid alle meldingsformulieren. Vanuit deze evaluatie wordt bezien of het protocol moet worden aangepast.

Afwikkeling

Na elk incident volgt een maatregel tegen de agressor. Bijvoorbeeld een gesprek, schriftelijke waarschuwing of ontzegging tot gemeentelijke gebouwen. Ook verhalen we eventuele schade bij de agressor. De adviseur openbare orde en veiligheid voert regie over de te nemen maatregel(en) en informeert de agressor hierover. Bij een toegangsverbod informeert afdeling Vergunningverlening, Toezicht en Veiligheid ook de organisatie, Bij Anton, Bibliotheek Midden-Brabant en ContourdeTwern. Conform de civielrechtelijke eigendomsbevoegdheid die voortvloeit uit het eigenaarschap mag het college van B&W maatregelen opleggen voor het gehele pand.

Noot: Afstemming met de Participatiewet *Zeer ernstige misdragingen o.g.v. artikel 9, zesde lid van de Participatiewet kunnen in combinatie met de Afstemmingsverordening leiden tot verlaging van de uitkering met 100% van de bijstandsnorm gedurende één maand.*

10. Schadeverhaal en -vergoeding

Bij agressie en geweld kan schade ontstaan; schade aan goederen van de werknemer of werkgever, maar ook immateriële schade of letselschade. De gemeente 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 wordt onderstreept naar daders, eigen werknemers en de maatschappij dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak niet wordt getolereerd.

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

- **Materiële schade** is de schade die direct in geldwaarde is uit te drukken (bijvoorbeeld schade aan goederen, herstelkosten, medische kosten, verlies aan inkomsten)
- **Immateriële schade** is schade die niet direct in geldwaarde is uit te drukken (verdriet, pijn of angst) en wordt ook wel smartengeld genoemd.

De werknemer en de werkgever die schade hebben geleden, hebben verschillende mogelijkheden om schade te verhalen. Een werknemer die schade heeft geleden, wordt hierbij zoveel als mogelijk ondersteund door de organisatie.

11. Melden en registreren van agressie incidenten

Melden van voorvallen is vereist om een reactie te kunnen geven naar de dader en daarmee agressie een halt toe te roepen. Elk gemeld incident krijgt een vervolg.

Het vastleggen van deze voorvallen geeft daarnaast een inzicht in de aard en omvang van de voorvallen. Daarbij is het input voor het eventueel (bij)stellen van het veiligheidsbeleid.

Hoe moeten incidenten gemeld worden?

Alle agressie incidenten worden gemeld via het onderstaande meldingsformulier.

Dit formulier dient bij alle agressie- en geweld incidenten te worden ingevuld door de betrokken medewerker samen met de leidinggevende. Na (mede)ondertekening door de leidinggevende wordt dit formulier naar de preventiemedewerker M.Verstappen@loonopzand.nl en H.Onrust@loonopzand.nl gestuurd.

Persoonsgegevens

Naam medewerker

M/V

Geboortedatum

Adres en postcode

Soort dienstverband

Functie

Afdeling en telefoonnummer

Naam leidinggevende tijdens incident

Incidentgegevens

Datum en tijdstip incident

Datum:

Tijd: uur

Naam en voorletters veroorzaker

Geboortedatum

Adres en postcode

Woonplaats

Getuigen: naam

Getuigen: telefoonnummer

Doelwit agressie en geweld (persoon / voorwerp)

Beschrijf wat er is gebeurd, en in geval van verbale agressie; wat zei of riep de klant letterlijk?

Waar vond het incident plaats?

Hoe ernstig was het incident volgens u? Graag een kruisje zetten op de plek die uw mening het beste weergeeft

Dit agressieve incident was:

Helemaal niet ernstig -----zeer ernstig

Had u vooraf redenen om een verhoogd risico op agressief gedrag te verwachten?

- Ja
- Nee

Had u van tevoren extra maatregelen genomen om gevaarlijke situaties te voorkomen?

- Ja, voorgenomen direct duidelijk en consequent te zijn over de situatie
- Ja, collega's gevraagd in de buurt te blijven
- Ja, anders.....
- Nee

Heeft u de politie gewaarschuwd?

- Ja
- Nee

Artikel 12. Opleiding en trainingen

Medewerkers in functies met publiekcontacten, de leden van het A-Team en het MT worden getraind in het reageren op norm overschrijdend en agressief gedrag.

De frequentie en aard van de training wordt gebaseerd op de aard en intensiteit van de publiekscontacten. De inhoud van de training wordt vastgesteld op basis van de leerbehoeftes van de betrokken medewerkers. Het MT beslist wie er een training dient te volgen.

Vastgesteld door het college van B&W op 24-03-2020

Bijlage 1 Handelingsperspectief afdeling servicepunt gemeente Loon op Zand

	Wat te doen als je agressief gedrag verwacht	Wat te doen op het moment dat je agressief wordt bejegend
Algemeen	<p>Je bespreekt vooraf met je leidinggevende en/of met de ambtenaar openbare veiligheid wat je mogelijk aan kunt treffen en hoe je daar mee om gaat. Indien nodig regel je via de ambtenaar openbare veiligheid dat politie of andere instantie stand-by of aanwezig is.</p> <p>Overweeg bij nieuwe, onbekende klanten om de eerste afspraak op kantoor te doen of om een externe afspraak samen met een andere professional te doen.</p>	<p>Wanneer persoon aanspreekbaar is: blijf de persoon aankijken en spreek de klant rustig en duidelijk aan op zijn gedrag.</p>
Bij afspraak op externe locatie	<p>Je neemt geen persoonlijk bezit (telefoon, adresboek, geld, auto o.i.d.) mee. Je reserveert de dienstauto (met prioriteit) of je neemt een dienstfiets.</p> <p>Een collega gaat mee als hulp en als mogelijke getuige.</p> <p>Je gaat op de locatie op een veilige plek zitten of staan. Je bepaalt dus zelf waar je gaat zitten of staan.</p> <p>Je plant de afspraak niet aan het eind van je werkdag. Je regelt vooraf met je leidinggevende dat je aansluitend op de afspraak contact met elkaar hebt.</p>	<p>Als gedrag niet verbetert of als de persoon niet aanspreekbaar is, beëindig dan zo snel en zo rustig mogelijk het gesprek, verlaat de woning en ga terug naar kantoor.</p> <p>Wanneer je niet in staat bent om weg te gaan: bel de politie. Meld je na aankomst zo snel mogelijk bij je leidinggevende en spreek de situatie en vervolgstappen door (melding, sanctie, nazorg).</p>
Bij afspraak op kantoor	<p>Je plant het gesprek in een ruimte met alarmknop. Afhankelijk van vooraf gemaakte afspraken, komt een collega of komt beveiliging of politie je helpen.</p> <p>Een collega is bij het gesprek aanwezig of is – al dan niet zichtbaar – stand-by.</p> <p>Het is niet je laatste werkafspraak voor die dag, je meldt je na de afspraak bij je leidinggevende en je gaat aan het eind van de dag samen met een collega weg.</p>	<p>Als het gedrag niet verbetert of als de persoon niet aanspreekbaar is, beëindig dan – eventueel met hulp van de stand-by collega - het gesprek.</p> <p>Wanneer klant niet vertrekt, gebruik dan de alarmknop. Afhankelijk van vooraf gemaakte afspraken, komt een collega of komt beveiliging of politie je helpen.</p> <p>Je spreekt na afloop met je leidinggevende de situatie door en je maakt afspraken over vervolgstappen (melding, sanctie, nazorg).</p>
Acties leidinggevende na incident	<p>Nazorg, evaluatie en registratie: Zoek zo snel mogelijk contact met medewerker en maak afspraken over nodige hulp en over inzet komende werkdagen. Check altijd hoe de emoties indalen tijdens de dagen en weken na het incident. Ga na of slachtofferhulp nodig en ingeschakeld is. Vul samen het agressie- registratieformulier in en stuur dit naar de Arbo-consulent. Evalueer ook het gedrag van de medewerker tijdens het voorval.</p> <p>Melding of aangifte: Voor alle strafbare vormen van agressie, wordt aangifte gedaan bij de politie. Dit is een belangrijk signaal naar de dader.</p> <p>Bij schade aan gemeentelijk eigendom, doet leidinggevende aangifte. Bij schade aan persoonlijk eigendom, moet medewerker dit zelf doen. De leidinggevende steunt de medewerker daarbij. Aangifte kan niet anoniem. Altijd wordt het adres van de werkgever opgegeven als verblijfsplaats.</p> <p>Bij niet strafbare agressie, kan een melding van bedreiging worden gedaan bij politie. Er is geen strafvervolgning, de politie legt de informatie wel vast.</p> <p>Consequenties voor de dader: Onderneem altijd actie: waarschuwing, ordegesprek, voorwaardelijke toegang of ontzegging toegang. Aangetekend verzenden en vastleggen in dossier. Stem - In geval van maatwerk wegens psychische</p>	

	<p>problematiek of verminderde aanspreekbaarheid – acties af met de ambtenaar openbare veiligheid. informeer MT en Servicepunt Meldt afspraken met/ sancties tegen de dader in MT en bij Servicepunt. De afspraken gelden gemeente breed.</p>
Hulplijnen en alarmknop	<p>Inschakelen politie als hulplijn vooraf regelen via ambtenaar openbare veiligheid. Oproepen crisisdienst GGZ kan alleen via de politie. Uitgangspunt bij gebruik alarmknop is dat low profile wordt gereageerd (collega breekt in en vraagt of alles goed gaat), tenzij de situatie forser ingrijpen vraagt. Maak vooraf duidelijke afspraken wanneer je in een concrete situatie verwacht dat je van dit low profile -uitgangspunt moet afwijken.</p>
Cultuur rondom agressie	<p>Zerotolerance. We tonen begrip voor emoties van klanten. Agressief gedrag keuren wij echter af en tolereren we in geen enkele situatie. Klantonvriendelijk gedrag van medewerkers keuren we ook af. Openheid en teamwork. Ervaring met en angst voor agressief gedrag is bespreekbaar. Hulp vragen is geen teken van zwakte, maar een teken van professionaliteit. Veiligheid is bovendien een zaak van ons allemaal. We werken daarom gezamenlijk aan het voorkomen van vervelende situaties. Verbeter continu. Minimaal eenmaal per jaar evaluatie met betreffende team. Eventuele verbeteringen in protocol, vaardigheden of in dagelijkse werkwijzen uitzetten. Minimaal eenmaal per jaar ervaringen van agressie op het werk aankaarten in individueel HR- gesprek.</p>

Bijlage 2 Handelingsperspectief afdeling gemeentewinkel gemeente Loon op Zand

	Wat te doen als je agressief gedrag verwacht	Wat te doen op het moment dat je agressief wordt bejegend
Algemeen	<p>Je bespreekt vooraf met je leidinggevende en/of met de ambtenaar openbare veiligheid wat je mogelijk aan kunt treffen en hoe je daar mee om gaat. Indien nodig regel je via de ambtenaar openbare veiligheid dat politie of andere instantie stand-by of aanwezig is.</p> <p>Overweeg bij nieuwe, onbekende klanten om de eerste afspraak op kantoor te doen of om een externe afspraak samen met een andere professional te doen.</p>	<p>Wanneer persoon aanspreekbaar is: blijf de persoon aankijken en spreek de klant rustig en duidelijk aan op zijn gedrag.</p>
Bij afspraak op kantoor	<p>Je plant het gesprek in een ruimte met alarmknop. Afhankelijk van vooraf gemaakte afspraken, komt een collega of komt beveiliging of politie je helpen.</p> <p>Een collega is bij het gesprek aanwezig of is – al dan niet zichtbaar – stand-by.</p> <p>Het is niet je laatste werkafpraak voor die dag, je meldt je na de afspraak bij je leidinggevende en je gaat aan het eind van de dag samen met een collega weg.</p>	<p>Als het gedrag niet verbetert of als de persoon niet aanspreekbaar is, beëindig dan – eventueel met hulp van de stand-by collega - het gesprek.</p> <p>Wanneer klant niet vertrekt, gebruik dan de alarmknop. Afhankelijk van vooraf gemaakte afspraken, komt een collega of komt beveiliging of politie je helpen.</p> <p>Je spreekt na afloop met je leidinggevende de situatie door en je maakt afspraken over vervolgstappen (melding, sanctie, nazorg).</p>
Acties leidinggevende na incident	<p>Nazorg, evaluatie en registratie: Zoek zo snel mogelijk contact met medewerker en maak afspraken over nodige hulp en over inzet komende werkdagen. Check altijd hoe de emoties indalen tijdens de dagen en weken na het incident. Ga na of slachtofferhulp nodig en ingeschakeld is.</p> <p>Vul samen het agressie- registratieformulier in en stuur dit naar de Arbo-consulent. Evalueer ook het gedrag van de medewerker tijdens het voorval.</p> <p>Melding of aangifte: Voor alle strafbare vormen van agressie, wordt aangifte gedaan bij de politie. Dit is een belangrijk signaal naar de dader.</p> <p>Bij schade aan gemeentelijk eigendom, doet leidinggevende aangifte. Bij schade aan persoonlijk eigendom, moet medewerker dit zelf doen. De leidinggevende steunt de medewerker daarbij. Aangifte kan niet anoniem. Altijd wordt het adres van de werkgever opgegeven als verblijfplaats.</p> <p>Bij niet strafbare agressie, kan een melding van bedreiging worden gedaan bij politie. Er is geen strafvervolging, de politie legt de informatie wel vast.</p> <p>Consequenties voor de dader: Onderneem altijd actie: waarschuwing, ordegesprek, voorwaardelijke toegang of ontzegging toegang. Aangetekend verzenden en vastleggen in dossier. Stem - In geval van maatwerk wegens psychische problematiek of verminderde aanspreekbaarheid – acties af met de ambtenaar openbare veiligheid.</p> <p>informeer MT en Servicepunt Meldt afspraken met/ sancties tegen de dader in MT en bij Servicepunt. De afspraken gelden gemeente breed.</p>	
Hulplijnen en alarmknop	<p>Inschakelen politie als hulplijn vooraf, regelen via ambtenaar openbare veiligheid.</p> <p>Oproepen crisisdienst GGZ kan alleen via de politie.</p> <p>Uitgangspunt bij gebruik alarmknop is dat low profile wordt gereageerd (collega breekt in en vraagt of alles goed gaat), tenzij de situatie forser ingrijpen vraagt.</p> <p>Maak vooraf duidelijke afspraken wanneer je in een concrete situatie verwacht dat je van dit low profile -uitgangspunt moet afwijken.</p>	

Cultuur rondom agressie	<p>Zerotolerance. We tonen begrip voor emoties van klanten. Agressief gedrag keuren wij echter af en tolereren we in geen enkele situatie. Klantonvriendelijk gedrag van medewerkers keuren we ook af.</p> <p>Openheid en teamwork. Ervaring met en angst voor agressief gedrag is bespreekbaar. Hulp vragen is geen teken van zwakte, maar een teken van professionaliteit. Veiligheid is bovendien een zaak van ons allemaal. We werken daarom gezamenlijk aan het voorkomen van vervelende situaties.</p> <p>Verbeter continu. Minimaal eenmaal per jaar evaluatie met betreffende team. Eventuele verbeteringen in protocol, vaardigheden of in dagelijkse werkwijzen uitzetten. Minimaal eenmaal per jaar ervaringen van agressie op het werk aankaarten in individueel HR- gesprek.</p>
-------------------------	--