

## Protocol agressie en geweld gemeente Midden-Groningen

De raad van de gemeente Midden-Groningen,

Gelezen het voorstel van de griffier en de voorzitter van de raad,

Besluit:

- a. Het "Protocol Agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers gemeente Midden-Groningen 2021" vast te stellen.
- b. Het "Protocol agressie en geweld gemeente Midden-Groningen" van toepassing te verklaren op de griffier en de medewerkers van de griffie.

### a) Protocol Agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers gemeente Midden-Groningen 2021

#### Inleiding

"De maatschappij verhardt" is een veelgehoorde uitspraak. Agressie richt zich steeds vaker tegen overheidspersoneel. In de meeste gevallen gaat het om verbaal geweld, maar ook fysiek geweld komt voor. Democratische waarden als vrijheid van meningsuiting moeten te allen tijde gewaarborgd blijven als voorwaarde voor het politiek functioneren van collegeleden, raadsleden en (plv) commissieleden. De gemeente Midden-Groningen heeft een pakket maatregelen vastgesteld om de veiligheid van de medewerkers en bestuurders werkzaam bij of voor de gemeente Midden-Groningen te vergroten.

#### Definitie agressie en geweld

Wat verstaan we onder agressie en geweld oftewel grensoverschrijdend gedrag?

- Welbewust fysieke kracht of macht verbaal uiten, gebruiken of ermee dreigen;
- Gericht tegen een medewerker/politieke ambtsdragers;
- Onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van een publieke taak;
- Met als (waarschijnlijke) gevolgen: een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of dood.

Agressie en geweldssituaties kunnen zich voordoen in de uitoefening van de publieke taak, maar ook voorvallen gerelateerd aan het werk in de privésfeer vallen hieronder. Dit protocol is ook van toepassing op deze situaties.

#### Hoe te handelen bij grensoverschrijdend gedrag?

Dit protocol benoemt de rollen en de stappen die worden gezet in voorkomende gevallen. De afweging over te volgen stappen wordt niet langer bij het betrokken collegelid of raadslid/(plv) commissielid gelaten. In de praktijk blijkt te vaak dat bedreigden geen aangifte durven te doen of vrezen niet langer waardevrij en conform hun ambtseed of -belofte hun werk te kunnen voortzetten.

Er wordt een krachtig signaal afgegeven door de gemeente Midden-Groningen in alle gevallen, met welnemen van de betrokkene, aangifte te laten doen wanneer er strafbare feiten worden vastgesteld. Agressie en geweld is onacceptabel en wordt nooit getolereerd. Over het doen van aangifte wordt intern, noch extern gecommuniceerd, tenzij dit in het belang van het onderzoek is.

Voor afscherming van persoonsgegevens wordt gezorgd, de privacy is nadrukkelijk gewaarborgd. Door deze werkwijze wordt, het collegelid of raadslid(plv) commissielid beschermd/uit de wind gehouden. Voorwaarde is wel dat de betrokkene in de rol van benadeelde, zijn of haar volledige medewerking verleent aan het onderzoek.

#### 1. Basisafpraak

De basisafpraak is dat de individuele bestuurder of politicus grensoverschrijdend gedrag vanwege zijn of haar functie altijd intern meldt en vervolgens de vastgelegde handelwijze in dit protocol volgt. De afspraken zijn erop gericht regie te voeren zodra er sprake is van grensoverschrijdend gedrag tegen collegeleden en/of raadsleden c.q. (plv) commissieleden.

Waar in dit protocol wordt gesproken over collegeleden en/of raadsleden wordt ook verstaan oud raadsleden en (plv) commissieleden voor zover grensoverschrijdend gedrag betrekking heeft op hun

functioneren als (voormalig) raadslid, respectievelijk op politieke werkzaamheden zoals het optreden als woordvoerder in commissievergaderingen.

## 2. Melden van grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag wordt altijd eerst intern gemeld.

- Raadsleden en (plv) commissieleden melden incidenten bij de burgemeester en/of de griffier. De burgemeester en de griffier informeren elkaar.
- Wethouders melden incidenten bij de burgemeester en/of de gemeentesecretaris. De burgemeester en de gemeentesecretaris informeren elkaar.
- De burgemeester meldt een incident bij de gemeentesecretaris en/of de griffier. De gemeentesecretaris en de griffier informeren elkaar.

Alle meldingen worden door de griffier geregistreerd in het zaakstelsel. Op grond van artikel 10 en 11 Wob ligt de privacy van gevoelige zaken vast. Documenten kunnen doorgestuurd worden bijvoorbeeld naar een advocaat maar dan worden de persoonlijke gegevens weggelaten.

## 3. Melding en aangifte

Grensoverschrijdend gedrag kan strafbaar zijn. Het is van groot belang dat van mogelijk strafbaar gedrag zo snel mogelijk aangifte wordt gedaan. Het registreren van incidenten geeft inzicht in de aard, de vorm en mogelijke toename of afname van incidenten binnen de gemeente Midden-Groningen en is de basis voor de te nemen (preventieve) maatregelen. Het registreren van incidenten is ook belangrijk voor het, mogelijk later, aangifte doen bij de politie en voor het verhalen van mogelijke schade.

Voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag die strafbaar kunnen zijn:

- Beledigingen, (doods)bedreigingen uiten,
- Bedreiging met represailles, bedreigen (van familieleden) en uitvoeren van dreigementen,
- Schoppen, spugen en andere fysieke agressie,
- Letsel toebrengen of materiele schade veroorzaken en gedrag dat anderen in gevaar brengt,
- Het ongewenst betreden van de privésfeer van politieke ambtsdragers en hun gezinsleden.

### AFSPRAKEN:

- a. Grensoverschrijdend gedrag wordt altijd eerst intern gemeld.
- b. De burgemeester informeert het OM en politie hier zo spoedig mogelijk over.
- c. De burgemeester agendeert elke melding van bedreiging of agressie jegens een collegelid, raadslid/(plv) commissielid in de eerstvolgende vergadering met OM en politie (lokale driehoek).
- d. Zo spoedig mogelijk na de melding volgt een gesprek met het bedreigde collegelid, raadslid/(plv) commissielid met een daartoe gespecialiseerde politieambtenaar die vaststelt of er sprake is van strafbare feiten.
- e. Als er geen sprake is van grensoverschrijdend gedrag zonder strafbare feiten dan is het altijd mogelijk contact op te nemen met de griffier. Na het contact wordt bepaald of en wat er nodig is. Er kan maatwerk geleverd worden ook als er zorg nodig/noodzakelijk is. Na het contact kan ook duidelijk worden dat er verder geen nazorg of anderszins nodig is.
- f. Als er sprake is van strafbare feiten doet, in alle gevallen met welnemen van de betrokkene, de gerechtigde vertegenwoordiger van de gemeente daarvan aangifte waarbij (im)materiële schade altijd wordt verhaald als de dader bekend is.
- g. Over de aangifte wordt niet gecommuniceerd tenzij betrokkene daarmee instemt ten behoeve van het onderzoek.
- h. Het betreffende collegelid of raadslid/(plv) commissielid wordt juridisch als benadeelde beschouwd.
- i. Het betrokken collegelid of raadslid/(plv) commissielid verleent als benadeelde volledige medewerking aan het politieonderzoek.
- j. Een incident wordt geregistreerd via het Agressieregistratieformulier. Zie bijlage 1.

## 4. Noodgevallen en alarmering beveiliging

Wanneer zich een noodgeval voordoet, belt de bedreigde altijd 112 en geeft aan waar hij/zij zich bevindt en (indien mogelijk) wat de situatie is. Tijdens een noodgeval in het gemeentehuis wordt naast 112 ook altijd het interne noodnummer 9999 gebeld. Dit nummer is tevens de lijn naar de Bedrijfs hulpverlening (BHV).

## 5. Follow-up na melding en/of aangifte bij de politie

- De Hoofdofficier van Justitie wordt, door tussenkomst van het arrondissementsparket Noord Nederland, door de politie op de hoogte gesteld bij een dreigingsmelding en/of een aangifte. Bij dreiging tegen een persoon ligt de verantwoordelijkheid voor de beslissing over het treffen van beveiligingsmaatregelen, in het kader van de strafrechtelijke handhaving en het bewaken en be-

- veiligen, bij de Hoofdofficier van Justitie en doet de politie voorstellen over de te nemen maatregelen (artikel 1 lid 2 Politiewet, aanwijzing beveiliging van personen, objecten en diensten).
- Als de burgemeester zelf onderwerp is van dreiging, blijft de Hoofdofficier van Justitie verantwoordelijk en kan worden overlegd met de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Als de burgemeester slachtoffer is, wordt tevens de Commissaris van de Koning op de hoogte gesteld.
  - Als het te verwachten effect en de aard van de gebeurtenis op het terrein van de openbare orde ligt, dan maakt de burgemeester zo nodig gebruik van zijn bevoegdheden op grond van de Gemeentewet.
  - Aanvullende beveiligingsmaatregelen worden in goed overleg tussen gemeente, politie en OM getroffen en uitgevoerd.
  - De politie voert maatregelen in de openbare ruimte uit (surveillance, cameratoezicht).
  - De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van bijzondere maatregelen aan de woning in het kader van (be)dreiging en maatregelen die noodzakelijk zijn vanwege specifieke omstandigheden en risico's en eventueel herstel na afloop van de dreiging.
  - De werkgever is verplicht de Arbeidsinspectie te waarschuwen uiterlijk binnen 24 uur na het incident. De Arbeidsinspectie wordt binnen 24 uur gewaarschuwd door de burgemeester of door de griffier als er sprake is van een ernstig incident waarbij een politieke ambtsdrager lichamelijk of geestelijk letsel oploopt, in het ziekenhuis moet worden opgenomen, blijvende schade overhoudt aan de gezondheid of overlijdt aan de gevolgen.
  - De gemeentesecretaris en/of de griffier zorgen voor terugkoppeling aan de betrokkenen en aan de Gemeenteraad over de strafrechtelijke vervolging en de resultaten daarvan.

## 6. Nazorg

Nazorg is belangrijk, de politieke ambtsdragers – en indien nodig ook de directe familieleden en collega's - kunnen ervan uitgaan dat ze ondersteund worden tijdens en na het incident van agressie en geweld. De burgemeester vangt de wethouder, de raadsleden en (plv) commissieleden op. De gemeentesecretaris en griffier organiseren de benodigde hulp. Zij kunnen te allen tijde deskundigen om hulp vragen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een vertrouwenspersoon, bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werker. De mogelijkheid bestaat om slachtoffers een steun in de rug te geven om de gevolgen van het voorval te verwerken en zo gevolgen op de lange termijn te voorkomen.

Specifieke regelingen voor politiek ambtsdragers

Speciaal voor politiek ambtsdragers (bestuurders) zijn er specifieke regelingen. Dit zijn:

### A. Landelijk team: ondersteuningsteam weerbaar bestuur

Wilt u weten wat u kunt doen wanneer u zich belaagd of bedreigd voelt? Of hebt u vragen rondom uw beveiliging of rechtshulp? Hebt u behoefte aan nazorg, voor uzelf en/of uw gezin?

Om u bij deze vraagstukken te helpen, is het Ondersteuningsteam Weerbaar Bestuur (OT) ingericht (<https://weerbaar-bestuur.nl/producten-en-diensten/ondersteuningsteam-weerbaar-bestuur>) Raadsleden, wethouders en burgemeesters die geconfronteerd worden met vraagstukken rondom de eigen veiligheid (intimidatie, bedreiging, agressie en geweld) kunnen hier terecht.

Hoe werkt het?

U kunt vertrouwelijk via het telefoonnummer 070-3738314 contact opnemen met contactpersonen van het Ondersteuningsteam. Dit team bestaat uit vertrouwenspersonen van de beroeps- en belangenverenigingen van burgemeesters, wethouders en raadsleden. Deze contactpersoon denkt met u mee, adviseert en schakelt waar nodig netwerkpartners in. Dit netwerk van vak- en ambtsgenoten en ervaringsdeskundigen in de regio is beschikbaar voor snelle, praktische adviezen. Ook kunnen experts op het gebied van bijvoorbeeld beveiliging, rechtshulp en nazorg worden ingeschakeld.

### B. Rechtsbijstand

De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) kent een 'collegebeschermingsverzekering'.

Burgemeesters en wethouders, maar ook raadsleden die geconfronteerd worden met bedreigingen, agressie en geweld kunnen een beroep doen op juridische begeleiding/advies. [https://vng.nl/files/vng/pagina\\_attachments/2016/vngv-collegebeschermingspolis-brochure.pdf](https://vng.nl/files/vng/pagina_attachments/2016/vngv-collegebeschermingspolis-brochure.pdf)

In de verzekering is ook opgenomen dat slachtoffers, indien zij hier gebruik van wensen te maken, een beroep kunnen doen op traumabegeleiding.

## b) Protocol agressie en geweld gemeente Midden-Groningen

### Voorwoord

Helaas “De maatschappij verhardt” is een veelgehoorde uitspraak. Een schrijnend voorbeeld hiervan is de toename van het gevoel van onveiligheid in de samenleving. Het lijkt alsof mensen steeds minder incasseringsvermogen hebben, agressiever zijn en een kort lontje hebben. Ook richt agressie zich steeds vaker tegen overheidspersoneel. In de meeste gevallen gaat het om verbaal geweld, maar ook fysiek geweld komt voor.

Steeds vaker worden ook onze medewerkers en bestuurders geconfronteerd met tegen hen gerichte vormen van agressie en geweld, zowel fysiek als verbaal. De gemeente Midden-Groningen heeft een pakket maatregelen vastgesteld om de veiligheid van de medewerkers en bestuurders werkzaam bij of voor de gemeente Midden-Groningen te vergroten. De concrete maatregelen zijn opgenomen in dit protocol.

Doelstellingprotocol:

- Het voorkomen van agressie en geweld door preventieve maatregelen.
- Duidelijk maken dat geweld tegen medewerkers niet geaccepteerd wordt.
- In het geval van geweld het slachtoffer zo goed mogelijk ondersteunen.
- De belangen van de gemeente vaststellen en schade verhalen.

In het protocol wordt aangegeven wat de mogelijkheden zijn om agressie en geweld te voorkomen en wat de preventieve maatregelen zijn die de gemeente Midden-Groningen hiervoor neemt. Er wordt aandacht besteed aan hoe er moet worden gehandeld in geval van agressie en geweld en hoe dit moet worden geregistreerd. Tot slot komen de sancties voor de burger en de nazorg voor de medewerker/bestuurder aan bod.

Dit protocol is een leidraad en gaat uit van een maximale ondersteuning door de gemeente wanneer een van de medewerkers of bestuurders werkzaam bij of voor de gemeente Midden-Groningen slachtoffer is geworden van agressie en/of geweld. Per locatie zijn er aanvullende werkinstructies voor de medewerkers, dit omdat niet op elke locatie de werkzaamheden en taken gelijk zijn. O.a. de BWRI-vestigingen: Haydnlaan 2, Molenraai 1 en het sportcomplex hebben een intern calamiteitenprotocol opgesteld.

Dit protocol geldt als basisdocument voor alle medewerkers en bestuurders werkzaam bij of voor de gemeente Midden-Groningen.

De bijlagen worden door de Gemeente Midden-Groningen als wettelijk gebruikte middelen gezien en worden ook zodanig gehanteerd.

Verantwoordelijkheden

Op grond van de Arbeidsomstandighedenwet heeft de werkgever de algemene verplichting om een arbeidsomstandighedenbeleid te voeren en een daarvan afgeleide verplichting die er mede op is gericht om agressie en geweld te voorkomen. De Arbeidsomstandighedenwet is op 01-07-2017 dusdanig gewijzigd dat de nadruk op preventie is komen te liggen.

Uitgangspunt van het protocol is dat agressie tegen medewerkers altijd een vervolg krijgt. Enerzijds vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap, anderzijds met het oog op strafrechtelijke handhaving (vervolg van de dader).

Bij goed werkgeverschap gaat het om een actieve rol van de gemeente in de vorm van het ondersteunen, begeleiden, verwijzen en opvangen van medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van agressie en/of geweld. Agressie en geweld zijn nooit het probleem van de medewerker alleen, het is ook een probleem van onze organisatie.

Uitgangspunt daarbij is dat de organisatie vertrouwen heeft in de medewerker en bereid is om binnen de eigen mogelijkheden die zij heeft de medewerkers maximaal te ondersteunen en te begeleiden. Ook

wanneer medewerkers door hun functie in privéaangelegenheden worden lastiggevallen geldt dit uitgangspunt.

Agressie- en geweldsincidenten kunnen zich in verschillende vormen en op verschillende plaatsen voordoen. De manier waarop, door wie, op welke wijze en wanneer moet worden gehandeld, kan van geval tot geval verschillen. Binnen de gemeente Midden-Groningen is de teamleider verantwoordelijk voor de afwikkeling van gevolgen van agressie en geweld. Wanneer er een agressie- of geweldsincident plaatsvindt is de teamleider verantwoordelijk voor de registratie van het incident en de opvang en nazorg van de medewerker. Indien de gemeentesecretaris slachtoffer is van een agressie- of geweldsincident is de loco-gemeentesecretaris verantwoordelijk voor de registratie van het incident en de opvang en nazorg van de gemeentesecretaris.

## Definitie agressie en geweld

Wat verstaan we onder agressie en geweld?

- Welbewust fysieke kracht of macht verbaal uiten, gebruiken of ermee dreigen;
- Gericht tegen een medewerker;
- Onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van een publieke taak;
- Met als (waarschijnlijke) gevolgen: een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of dood.

Agressie en geweldssituaties kunnen zich voordoen ter uitoefening van de publieke taak, maar ook voorvallen gerelateerd aan het werk in de privésfeer vallen hieronder. Dit protocol is ook van toepassing op deze situaties.

Er zijn verschillende vormen van ongewenst gedrag:

Verbale agressie	Bedreiging	Fysieke agressie	Discriminatie	Seksuele intimidatie
Schreeuwen Schelden Vernederen Treiteren Pesten	Bedreigen Stalken Achtervolgen Chanteren Onder druk zetten Dreigbrief of email sturen Gezinsleden bedreigen	Duwen Trekken Slaan Schoppen Spugen Vastgrijpen Verwonden Bijten Geven van een kopstoot Fysiek hinderen Gooien <u>met /</u> vernielen van voorwerpen	Negatieve opmerkingen of gedragingen met <u>betrekking</u> tot <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekse</li> <li>• Huidskleur</li> <li>• Geloof</li> <li>• Leeftijd</li> <li>• Seksuele geaardheid</li> <li>• Grootte</li> <li>• Handicap</li> </ul>	Nafluiten Seksuele getinte opmerkingen of blikken Handtastelijkheden Aanranding Verkrachting

Aanleiding voor agressief en gewelddadig gedrag:

- Instrumentele agressie en geweld.

Hierbij zet de dader zijn agressie bewust in als middel om een bepaald doel te bereiken.

- Frustratieagressie en- geweld.

Dit is een emotionele uitbarsting als gevolg van (een opeenstapeling) van negatieve ervaring(en).

- Onbeheerste agressie en geweld.

Dit ontstaat onder invloed van onder andere alcohol, drugs en/of psychiatrische ziekten, waardoor de controle over het eigen gedrag verdwijnt.

## Preventie

### **Voorkomen van agressie**

In eerste instantie moet je proberen natuurlijk agressief gedrag van de burger te voorkomen. Dat kan op verschillende manieren:

- Door zo klantgericht mogelijk te werken.
- Door het stellen van huis- en gedragsregels voor burgers.
- Door goede voorlichting en opleiding.

### **Klantgericht werken**

Klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle medewerkers van de gemeente Midden-Groningen. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgen we voor zo goed mogelijke dienstverlening naar de burgers. Op die manier proberen we agressieve situaties te voorkomen.

Bij de uitvoering van het werk is daarom het volgende van belang:

- Wees vriendelijke en beleefd, stel de burger op zijn gemak en houd je aandacht bij het gesprek.
- Benader elke burger op een objectieve manier, beoordeel de burger op grond van feiten en niet op grond van de positieve of negatieve gevoelens die hij/zij mogelijk bij je oproept.
- Toon inlevingsvermogen, luister naar de burger, toon begrip en interesse en probeer te achterhalen wat hij/zij daadwerkelijk wenst, waar hij/zij behoefte heeft.
- Benader elke burger met respect, geef de burger de ruimte om zijn opvattingen over de situatie te geven en eerbiedig zijn normen, waarden en opvattingen.
- Wees servicegericht, beantwoord vragen van burgers zo goed mogelijk en los eventuele problemen zo snel mogelijk op.
- Maak geen beloften aan de burger die je niet waar kunt maken.
- Gebruik begrijpelijke taal, vermijd jargon en/of vaktaal.
- Let op je non-verbale gedrag en intonatie, laat signalen zoals verbazing en ongeloof niet doorlekken en voorkom dat je persoonlijke opvattingen, je humeur of eventuele privéproblemen voor de burger te merken zijn.
- Breng slecht nieuws op de goede manier (meedelen, ruimte voor reactie te geven, meeleven, argumenteren, afronden).
- Ga niet in groepjes in het zicht van de burger een gesprek voeren.
- Voer geen luidruchtige gesprekken met collega's binnen gehooraafstand van burgers, geef zelf het goede voorbeeld.
- Draag representatieve kleding die bij je functie past.

### **Gedragsregels voor burgers**

Medewerkers moeten zich klantgericht en professioneel gedragen, maar ook burgers moeten zich aan bepaalde gedragsvoorschriften houden. Hieronder staan de gedragsregels voor burgers en klanten, de huisregels van de gemeente Midden-Groningen.

- Afspraken: burgers die niet op een gemaakte afspraak kunnen komen, geven dit tijdig door aan de betreffende persoon bij de gemeente.
- Aanwezig: in de spreekkamer c.q. bij de balie, worden in principe alleen personen toegelaten die van belang zijn voor het betreffende gesprek.
- Drank- en drugsgebruik: burgers onder invloed van drank of drugs worden geweigerd. Het is verboden om in het gemeentehuis en andere werklocaties van de gemeente drank (uitgezonderd het Grand café of eventuele recepties) of drugs te gebruiken.
- Honden zijn alleen toegestaan als de burger voor hulp op de hond is aangewezen.
- Roken is niet toegestaan in het gemeentehuis en andere werklocaties (o.a. ook Kielzog, Grand café, receptie, bibliotheek) van de gemeente.
- Omgangsvormen: medewerkers behandelen de burger met openheid, integriteit en respect. De burger behandelt de medewerker overeenkomstig. Er wordt dus niet geschreeuwd, gescholden, beledigd of gediscrimineerd.
- Agressief gedrag wordt niet geaccepteerd.

### **Opleiding en training**

De Arboret artikel 8 zegt dat een werkgever verplicht voorlichting en onderricht moet geven bij taken die te maken hebben met de werkzaamheden. De gemeente Midden-Groningen besteedt veel aandacht aan het opleiden en trainen van medewerkers in het herkennen van en omgaan met emotie en agressie. Dit agressieprotocol sluit aan op het trainingsprogramma wat jaarlijks wordt opgesteld. Bewust omgaan met agressie en geweldsincidenten betekent ook het bespreekbaar maken van dit onderwerp binnen de organisatie. Zo kan een voorlichting worden gegeven over dit onderwerp, maar



ook het aanbieden van trainingen en cursussen in het omgaan met agressie en geweld op de werkplek is een goed middel. Deze trainingen kunnen medewerkers helpen om goed te reageren op incidenten, moeilijke situaties te beheersen, het ontstaan hiervan te beperken of ze zelfs helemaal te voorkomen.

Dit agressie- en geweldsprotocol is gericht op de te nemen maatregelen wanneer een medewerker slachtoffer is geworden van een incident. Maar natuurlijk is het van even groot belang om te proberen incidenten te voorkomen. In dit hoofdstuk staan aandachtspunten die in het kader van preventie van belang zijn. Elke organisatie is immers gehouden maatregelen te treffen om geweld tegen medewerkers te voorkomen.

Het is aangetoond dat medewerkers die blootstaan aan agressie en geweld:

- Zich onveilig voelen.
- Zich vaker ziekmelden.
- Meer stress ervaren.
- Minder tevreden zijn in hun baan.

Deze gevolgen zijn ongewenst, zij zijn nadelig voor zowel de medewerkers als de organisatie waarbinnen hij/zij werkzaam is.

Het risico van een geweldsincident is niet voor iedere medewerker van de gemeente even groot. Het soort werk en het moment van de dag waarop dit werk wordt verricht zijn bepalende factoren. Sommige werkzaamheden brengen een verhoogd risico met zich mee, bijvoorbeeld:

- Het hebben van veel publiekscontacten.
- Het nemen van beslissingen en/of verrichten van handelingen die voor cliënten nadelig uitwerken (weigeren van gevraagde voorzieningen, naheffen van gemeentelijke belastingen etc.)
- Het aanspreken van mensen op incorrect gedrag (handhavende werkzaamheden).
- Werkzaamheden die 's avonds of 's nachts plaatsvinden.

Enkele punten waar je als medewerker van de gemeente Midden-Groningen aan moet denken bij het werk binnen de organisatie:

- Weet waar uw collega's zijn.
- Zorg dat een werkruimte altijd een vluchtroute bevat, zodat u altijd weg kan komen indien u in een agressieve situatie terecht komt. Dat kan b.v. ook de vrachtwagen zijn door deze op slot te draaien. Probeer ook in openbaar gebied te zorgen voor back-up van collega's.
- Het is verstandig dat u plaats neemt bij de deur van een spreekkamer, zodat u kunt wegkomen indien zich een agressieve situatie voordoet.
- Indien het risico bestaat op agressief gedrag van een bezoeker, kunt u het gesprek voeren samen met een collega. U kunt ook om assistentie van de politie vragen indien er een afspraak plaatsvindt met een burger die bekend staat om zijn agressieve gedragingen.

Naast de bewustwording van omstandigheden die een risico op geweld en agressie kunnen meebrengen, zijn huisregels ook een middel om agressie en geweld te voorkomen en zoveel mogelijk te beperken. Deze huisregels gelden ook voor andere soorten van contact met de gemeente: aan de telefoon, in het e-mailverkeer en bij (huis)bezoek. De veiligheid van onze bezoekers en medewerkers staat voorop. Volg daarom altijd de aanwijzingen van de medewerkers op.

## Handelingsprotocollen

Er zijn vijf verschillende plaatsen te onderscheiden waar medewerkers geconfronteerd kunnen worden met agressie of norm overschrijdend gedrag van burgers, namelijk:

- Binnen een gemeentelijk gebouw, aan de balie, in een spreekruimte of andere werklocatie.
- Tijdens een huisbezoek bij een burger thuis.
- In de openbare ruimte, in de buitendienst.
- In de privésituatie.
- Per brief, mail of telefoon.

Deze handelingsprotocollen zijn van toepassing voor alle medewerkers en bestuurders die bij of voor de gemeente Midden-Groningen werkzaam zijn. De protocollen zijn ontwikkeld voor de meest voorkomende situaties en dienen als leidend beschouwd te worden tijdens een incident. Per locatie kunnen

er werkinstructies zijn opgesteld voor de medewerkers afhankelijk van de taken die daar worden uitgevoerd. Zo kan een teamleider ook worden gelezen als coördinator BWRI, Sociaal rechercheur.

#### **Protocol 1: Verbale bedreiging in een brief of per mail**

1. De medewerker beoordeelt de brief of de mail en indien hij de inhoud ontoelaatbaar vindt informeert hij de teamleider.
2. De teamleider beoordeelt de brief nogmaals in overleg met de medewerker.
3. De teamleider nodigt de afzender uit voor een gesprek door middel van een brief of e-mail. Deze brief bevat een uitnodiging voor een gesprek en een waarschuwing. Indien de burger geen gehoor geeft aan de uitnodiging en zich blijvend agressief gedraagt, schakelt de teamleider de politie in.
4. De medewerker vult het agressieregistratieformulier in.
5. De teamleider start eventueel het traject nazorg.

#### **Protocol 2: Mondelinge bedreiging per telefoon**

1. De medewerker spreekt de burger aan op zijn gedrag.
2. De medewerker waarschuwt de burger dat het gesprek wordt beëindigd als beledigen, schelden of schreeuwen doorgaat.
3. Bij negeren van de waarschuwing wordt het gesprek beëindigd.
4. De medewerker licht de teamleider in over het voorgevallen incident.
5. De medewerker vult het agressieregistratieformulier in.
6. De teamleider start het traject nazorg.

Bij herhaling van hetzelfde feit door eenzelfde burger:

Herhaling van stap 1 tot en met 6.

Daarnaast nodigt de teamleider de afzender uit voor een gesprek door middel van een brief. Deze brief bevat een uitnodiging voor een gesprek en een waarschuwing. Indien de burger geen gehoor geeft aan de uitnodiging en zich blijvend agressief gedraagt, schakelt de gemeentesecretaris de politie in.

Bij ernstige bedreiging zijn er de volgende stappen:

1. De medewerker, al dan niet bijgestaan door de teamleider, doet aangifte bij de politie.
2. De medewerker vult het agressieregistratieformulier in.
3. De teamleider start het traject nazorg.

#### **Protocol 3: (Non-) verbale bedreiging, persoonlijke of fysieke bedreiging binnen een gemeentelijk gebouw, aan de balie, of in een spreekruimte en/of openbaar gebied.**

Dit protocol is ook van toepassing in een situatie waarbij een bezoeker van het gemeentehuis een andere bezoeker (non-) verbaal, persoonlijk of fysiek bedreigd. In dat geval is het aan de bezoeker of hij/zij aangifte doet bij de politie. De teamleider bepaalt of een dergelijk incident wordt geregistreerd in het archief voor agressieregistratieformulieren.

1. De medewerker spreekt de burger aan op zijn gedrag.
2. De medewerker waarschuwt de burger dat het gesprek wordt beëindigd als het beledigen, schelden, schreeuwen of een vorm van non-verbale bedreiging doorgaat.
3. Bij negeren van de waarschuwing wordt het gesprek beëindigd.
4. De medewerker verzoekt de burger te vertrekken. Indien de burger weigert te vertrekken of er een direct gevaar ontstaat, ga door naar stap 9.
5. De medewerker vertrekt zelf van zijn werkplek.
6. De medewerker vult het agressieregistratieformulier in.
7. De teamleider start het traject nazorg.
8. De teamleider nodigt de afzender uit voor een gesprek door middel van een brief. Deze brief bevat een uitnodiging voor een gesprek en een waarschuwing. Indien de burger geen gehoor geeft aan de uitnodiging en zich blijvend agressief gedraagt, schakelt de teamleider de politie in.

Indien de betrokken burger weigert te vertrekken of indien er direct gevaar uit gaat van de dreiging dan moet de medewerker direct overgaan tot de volgende stappen:

De medewerker verlaat de ruimte en haalt assistentie. (Indien de situatie zo dreigend is en het niet mogelijk is voor de medewerker om de ruimte te verlaten, alarmeert hij op een of andere wijze de teamleider, interventieteam (als die er is), voorman en/of collega's of belt, indien mogelijk, de politie. Ga dan door naar stap 13.)

9. De medewerker en eventuele andere omstanders worden in veiligheid gebracht.
10. De teamleider en/of andere collega's verzoekt de betrokkene het gebouw te verlaten.



11. Bij negeren van dit verzoek wordt de politie gealarmeerd.
12. De teamleider en/of andere collega's worden aanspreekpersonen voor o.a. de politie.
13. De teamleider en/of andere collega's zorgen ervoor dat iemand anders het slachtoffer eerste opvang verleent.
14. De medewerker vult het agressieregistratieformulier in.
15. De teamleider start het traject nazorg.

#### **Protocol 4: Bedreiging tijdens een huisbezoek**

Er kan sprake zijn van twee soorten huisbezoek:

- Huisbezoek met een dienstverlenend karakter.
- Huisbezoek met een controlerend of ordonnerend karakter en voor de burger doorgaans vervelende gevolgen.

Dit protocol geeft een handleiding voor beide soorten huisbezoeken. Wel is van belang om als medewerker bewust te zijn van deze twee soorten huisbezoeken.

Ter voorbereiding dienen altijd de volgende vragen beantwoord te worden:

1. Is de bezoekende burger bekend als agressief?
2. Is tijdens het bezoek agressie te verwachten?
3. Kan het bezoek door één medewerker worden afgelegd of kan de situatie ter plekke aanleiding geven om het bezoek met twee medewerkers af te leggen.
4. Neem altijd een mobiele telefoon mee op huisbezoek en hou deze binnen handbereik, programmeer voorkeurnummers/sneltoetsen.
5. Informeer de andere teamleden als je na een huisbezoek niet meer terugkomt naar kantoor.
6. Ga bij voorkeur niet op huisbezoek als geen van de andere teamleden aan het werk is, dit geldt met name voor huisbezoeken in de avonduren.

In alle gevallen dient bij de collega's en/of de teamleider het volgende bekend te zijn:

- Tijd, plaats (adres) en de te verwachten duur van het af te leggen huisbezoek.
- Naam en telefoonnummer van partner c.q. relatie.

Ten tijde van het huisbezoek kunnen de volgende stappen worden doorlopen bij opkomende dreiging:

1. De medewerker spreekt de burger aan op zijn gedrag.
2. De medewerker waarschuwt de burger dat het gesprek wordt beëindigd als het beledigen, schelden, schreeuwen of een vorm van non-verbale bedreiging doorgaat.
3. Bij negeren van de waarschuwing vertrekt de medewerker uit de woning.
4. Indien de burger het vertrek van de medewerker onmogelijk maakt dient de medewerker, indien mogelijk, ogenblikkelijk via 112 de politie te waarschuwen.
5. Bij terugkeer op de werkplek licht de medewerker de teamleider in (als deze nog niet op de hoogte is).
6. De teamleider draagt er zorg aan een collega of omstander het slachtoffer eerste opvang verleent.
7. De medewerker vult het agressieregistratieformulier in.
8. De teamleider start het traject nazorg.
9. De teamleider nodigt de burger/klant uit voor een gesprek door middel van een brief. Deze brief bevat een uitnodiging voor een gesprek en een waarschuwing. Indien de burger geen gehoor geeft aan de uitnodiging en zich blijvend agressief gedraagt, schakelt de teamleider de politie in.

#### **Protocol 5: Bedreiging tijdens functie-uitoefening buiten, in de openbare ruimte, voertuig, wijkgebouw of keet.**

1. De medewerker spreekt de burger aan op zijn gedrag.
2. De medewerker waarschuwt de burger dat het gesprek wordt beëindigd als het beledigen, schelden, schreeuwen of een vorm van non-verbale bedreiging doorgaat.
3. Bij negeren van de waarschuwing probeert de medewerker zich te onttrekken aan het contact met de betreffende burger en afstand te nemen.
4. Indien de burger niet te kalmeren is en dreigt over te gaan tot persoonlijk of fysiek geweld dient de medewerker onmiddellijk te alarmeren (politie / collega's / teamleider).
5. Nadat de situatie weer onder controle is, dient de medewerker de teamleider van het gebeurde op de hoogte te stellen (als deze nog niet op de hoogte is). De teamleider zorgt er voor dat er eerste opvang wordt verleend.
6. De medewerker vult het agressieregistratieformulier in.
7. De teamleider start het traject nazorg.

8. De teamleider nodigt de burger/klant uit voor een gesprek door middel van een brief. Deze brief bevat een uitnodiging voor een gesprek en een waarschuwing. Indien de burger geen gehoor geeft aan de uitnodiging en zich blijvend agressief gedraagt, schakelt de teamleider de politie in.

#### **Protocol 6: Bedreiging buiten diensttijd**

Indien een medewerker door een burger bedreigd wordt buiten diensttijd, neemt de medewerker zo spoedig mogelijk contact op met de teamleider. Gezamenlijk wordt het vervolgtraject bepaald. Voor de afhandeling van de situatie en begeleiding van de medewerker gelden dezelfde aandachtspunten als tijdens werktijd.

#### **Protocol 7: (Bedreiging via) Social Media**

Doorgaans is de naam van de medewerker die contact heeft met de klant bekend. Dit past in het algemene beleid van openheid en transparantie. Maar de bekendheid met de naam van de medewerker geeft de kwaadwillende klant ook mogelijkheden de betreffende medewerker via de verschillende Social Media te volgen of zelfs op negatieve wijze te benaderen. Dit betekent dat iedere medewerker van de gemeente Midden-Groningen met klantcontact zich bewust dient te zijn van zijn kwetsbaarheid via het internet.

1. Iedere medewerker met klantcontact dient goed na te denken over welke informatie hij over zichzelf via Social Media voor welke doelgroepen toegankelijk maakt (afschermen).
2. Iedere ongewenste toenadering of ongewenste actie van een burger/klant die persoonlijk op een medewerker gericht is via Social Media dient direct aan de teamleider gemeld te worden.
3. Gezamenlijk wordt het vervolgtraject bepaald.
4. Voor de afhandeling van de situatie en begeleiding van de medewerker gelden dezelfde aandachtspunten als tijdens werktijd.

### **Registratie**

Arbowet artikel 9 verplicht de werkgever een registratie bij te houden. Melden en registreren van agressie- en geweldincidenten is belangrijk. Het geeft zicht op het aantal, de aard en ernst van de agressie- en geweldincidenten. Het vormt de basis voor preventieve maatregelen. Het is een hulpmiddel om de effecten van het beleid van de gemeente Midden-Groningen te evalueren en de incidentmelding is het startpunt voor de opvang en nazorg van slachtoffers. Elk agressie- of geweldsdelict dient geregistreerd en gerapporteerd te worden.

Het agressieregistratieformulier van de gemeente Midden-Groningen vindt u in bijlage 1. Het is van belang dat het voorval wordt beschreven, hierin komt onder andere naar voren wat de aanleiding en toedracht van de agressie was en de aard en omvang van de aangerichte schade.

Agressieve- en geweldsgedragingen van burgers kunnen geregistreerd worden in het cliëntvolgsysteem, zodat bij een volgend bezoek of contact met de burger de medewerker alert kan zijn op wat zich heeft afgespeeld.

De agressieregistratieformulieren zullen in een register worden verwerkt en de formulieren worden bewaard in het archief van de gemeente Midden-Groningen. De AVG wetgeving van 25-05-2018 biedt de mogelijkheid (artikel 35) om het register te delen met verantwoordelijken en betrokken medewerkers.

#### **Procedure voor registratie**

1. De medewerker vult het agressieregistratieformulier in.
2. De medewerker bespreekt het formulier met de teamleider.
3. Er volgt registratie in het dossier van de betrokken burger.
4. Het agressieregistratieformulier wordt verwerkt in een register door de Arbo-coördinatoren en in het archief van de gemeente Midden-Groningen bewaard.

#### **Aangifte**

Uitgangspunt binnen de gemeente Midden-Groningen is dat indien er een vermoeden bestaat van een strafbaar feit, dat wil zeggen sprake is van schuld aan een overtreding van de wet (Wetboek van Strafrecht), er altijd aangifte wordt gedaan. Dit geldt in de volgende gevallen:

- Een ernstige bedreiging (met de dood of verminking) tegen de medewerker als persoon.
- Fysieke agressie.

- Vernieling.
- Openlijke geweldpleging.

Eventuele schade en het feit waarvoor vergoeding wordt gewenst, kunnen gelijk in de aangifte worden opgenomen.

Het verdient de voorkeur dat de medewerker persoonlijk aangifte doet, maar in bijzondere gevallen waarbij bijvoorbeeld angst of emotie een grote rol spelen kan (of samen) ook de teamleider namens het slachtoffer aangifte doen.

In geval van discriminatie, kan de medewerker een melding doen bij Discriminatie Meldpunt Groningen (DMG). De medewerker kan de klacht telefonisch, schriftelijk of per e-mail bij DMG indienen. Kijk voor meer informatie op <http://www.discriminatiemeldpunt.nl/>.

## Sancties

### Waarschuwingsbrief en uitnodiging gesprek

Mocht een burger zich schuldig maken aan agressieve of gewelddadige gedragingen tegen een medewerker of bestuurder werkzaam bij of voor de gemeente Midden-Groningen, dan kan de teamleider een brief of e-mail sturen. In deze brief wordt de betrokkene op zijn gedrag aangesproken en wordt duidelijk gemaakt dat het gedrag niet wordt getolereerd. Het voorval wordt beschreven en de burger wordt uitgenodigd voor een gesprek. Indien de betrokkene geen gehoor geeft aan de uitnodiging en zich blijvend agressief gedraagt, schakelt de teamleider de politie in.

Een standaardbrief vindt u in bijlage 2.

### Ontzegging toegang

Als een burger zich in strijd met de huisregels en/of algemeen aanvaarde gedragsregels heeft gedragen, daarop aangesproken is, maar zijn gedrag niet verbetert, kan overwogen worden hem de toegang tot het gemeentehuis of andere werk locaties van Midden-Groningen te ontzeggen. Dit houdt in dat betrokkene zich gedurende een bepaalde tijd niet in het pand mag vertonen.

Een pandontzegging is een ingrijpende beslissing die een goede motivering en een zorgvuldige belangenafweging vereist. Daarbij is van groot belang dat de gemeente handelt volgens het protocol.

De op dat moment betrokken leidinggevenden moeten op grond van het evenredigheidsbeginsel de belangen van de gemeente tegen de belangen van de betreffende burger afwegen. Het college moet voor het bereiken van een doel een middel aanwenden dat voor de betrokkenen niet onnodig bezwarend is en dat in evenredige verhouding staat tot het doel van het pandverbod. Dit zal een snelle maar goed overdachte afweging zijn.

(Non-) verbale agressie, persoonsgerichte bedreiging, fysieke agressie, discriminatie en seksuele intimidatie zijn één van de criteria voor een toegangsverbod. Het college bepaalt de duur voor het pandverbod. Tijdens de periode van het toegangsverbod kan de klant alleen via post, telefoon en/of derden contact met de gemeente hebben. Voorafgaand wordt eerst door middel van een brief een waarschuwing gegeven en de klant wordt uitgenodigd voor een gesprek met de teamleider. Tijdens dit gesprek is het beginsel van hoor en wederhoor ook van groot belang. In dit gesprek wordt er ook op gewezen dat bij aanhoudende agressieve gedragingen er kan worden overgegaan tot een pandverbod. Omdat het dan gaat om een eenzijdig besluit, is het beginsel van fairplay belangrijk (ongeschreven regel van behoorlijk bestuur. De overheid moet op eerlijke wijze omgaan met de burger).

Er kan van een gesprek worden afgezien indien het gedrag zo ernstig is dat het toegangsverbod direct dient in te gaan.

Voordat kan worden overgegaan tot een toegangsverbod is het van belang dat het college alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen, verzamelt. Zo is het belangrijk dat de agressieregistratieformulieren worden ingevuld door de medewerker en dat dit ook consequent wordt gearchiveerd.

Bij de oplegging van het pandverbod door middel van een brief aan de burger is het van belang dat de aanleidingen voor het opleggen zijn omschreven in de brief. De toedracht van het voorval dient ook te zijn omschreven, even als de aard en de omvang van de aangerichte schade. Door niets vast te leggen over incidenten met de burger die hebben geleid tot de pandontzegging handelt de gemeente in strijd met het vereiste van goede voorbereiding.

Een standaardbrief voor het opleggen van een pandverbod is te vinden in bijlage 3.

Soort agressie	Sanctie
(Non-) verbale agressie	<p>Bij (non-) verbale agressie geldt dat bij het eerste incident een waarschuwingsbrief wordt gestuurd, waarbij de burger wordt uitgenodigd voor een gesprek. Bij een tweede incident volgt een sanctie (aangifte bij de politie of pandverbod).</p> <p>Duur op te leggen pandverbod: minimaal 1 maand en maximaal 3 maanden.</p>
Persoonsgerichte bedreiging	<p>Bij een persoonsgerichte bedreiging geldt dat bij het eerste incident een waarschuwingsbrief wordt gestuurd, waarbij de burger wordt uitgenodigd voor een gesprek. Bij een tweede incident volgt een sanctie (aangifte bij de politie of pandverbod).</p> <p><u>Indien</u> er sprake is van een zodanig ernstige bedreiging (met de dood of verminking) wordt er direct aangifte gedaan bij de politie.</p> <p>Duur op te leggen pandverbod: minimaal 1 maand en maximaal 3 maanden.</p>
Fysieke agressie	<p>Bij fysieke agressie geldt dat er aangifte wordt gedaan bij de politie.</p> <p>De teamleider stuurt ook een waarschuwingsbrief, waarbij de burger wordt uitgenodigd voor een gesprek.</p> <p>Duur op te leggen pandverbod: minimaal 1 maand en maximaal 6 maanden.</p>
Discriminatie	<p>Bij discriminatie geldt dat bij het eerste incident een waarschuwingsbrief wordt gestuurd, waarbij de burger wordt uitgenodigd voor een gesprek. Bij een tweede incident volgt een sanctie (aangifte bij de politie of pandverbod).</p> <p>Duur op te leggen pandverbod: minimaal 1 maand en maximaal 6 maanden.</p>
Seksuele intimidatie	<p>Bij seksuele intimidatie geldt dat bij het eerste incident een waarschuwingsbrief wordt gestuurd, waarbij de burger wordt uitgenodigd voor een gesprek. Bij een tweede incident volgt een sanctie (aangifte bij de politie of pandverbod).</p> <p>Duur op te leggen pandverbod: minimaal 1 maand en maximaal 6 maanden.</p>

## Nazorg

Agressie- en geweldsdelicten kunnen een grote impact hebben op zowel het slachtoffer als op de andere personen die bij het delict betrokken waren. Direct na het incident moet de veiligheid worden hersteld en moet er steun worden geboden aan de betrokken medewerker(s) en eventuele omstanders. Zowel de eerste opvang direct na het agressie incident, als de zorg in de periode erna, is een belangrijke verantwoordelijkheid van de teamleider. Hieronder volgt een leidraad voor de eerste opvang en nazorg.

### Het eerste opvanggesprek met het slachtoffer

Het slachtoffer kan een medewerker/bestuurder zijn, maar ook een omstander. Het is belangrijk om oog te hebben voor eventuele emoties en ervaringen van omstanders, collega's of wachtenden in bijvoorbeeld de wachtruimte. In dit protocol gaan we ervan uit dat het om een medewerker gaat, maar het kan ook van toepassing zijn op een omstander die behoefte heeft aan nazorg.

Direct na het incident is het belangrijk dat het slachtoffer 'stoom kan afblazen'. De teamleider zorgt ervoor dat iemand in gesprek gaat met de medewerker. Dat kan de teamleider zelf zijn, maar ook een collega of een BHV-er. Ook zijn er locaties binnen de Gemeente Midden-Groningen waar beveiligers aanwezig zijn of sociale rechercheurs. Zoek een plek waar de collega zich veilig voelt. Neem de tijd voor het gesprek, schenk aandacht aan de medewerker en ga uit van de behoefte.

- Vraag of uw collega wil vertellen wat er is gebeurd. Respecteer een nee-antwoord.
- Bied emotionele ondersteuning, laat de medewerker zijn of haar verhaal vertellen.
- Sluit aan bij de behoefte van de collega.
- Eventueel aanbieden van externe hulp.
- Geef ruimte voor het verhaal en/of emoties.
- Benoem gevoel, bied houvast.
- Stel open vragen: 'Wat is er gebeurd?', 'Hoe is het nu?', 'Wat zou je het liefst willen?'
- Vat af en toe in uw eigen woorden kort samen: 'Als ik goed begrijp dan...'. Sta stiltes toe.

#### **Organisatorische punten van aandacht**

Direct na afloop van het incident moet er, naast het organiseren van het eerste opvanggesprek, een aantal organisatorische zaken direct geregeld worden:

- Praktische zaken, zoals:
  - Regelingen treffen voor lopende werkzaamheden/ overdracht van werkzaamheden.
  - Bel eventuele agenda-afspraken af en zorg voor vervanging.
  - Regel, indien nodig, vervoer.
  - Informeer het thuisfront.
- Bied hulp bij het invullen van het agressieregistratieformulier.
- Ga eventueel mee naar de politie voor aangifte.
- Neem, indien nodig, contact op met de BHV, arts of Slachtofferhulp Nederland.
- Scherm uw collega af tegen nieuwsgierige goedbedoelende derden.
- Maak een inschatting voor de werkhervatting: hoe en wanneer?
- Handel materiële schade af.
- Zorg voor een korte briefing naar de medewerkers binnen de organisatie. Dit om

'rondzingen' te voorkomen.

- Zorg op een later moment voor een evaluatie van het gebeurde: wat is ervan te leren?

#### **Vervolgafspraken**

De teamleider maakt na een aantal dagen een afspraak met de medewerker. In het gesprek worden de volgende punten behandeld:

- Aan wat voor ondersteuning heeft de medewerker behoefte?
- Op welke manier kan de medewerker met een gerust gevoel werkzaam zijn?
- Welke werkzaamheden wil en kan de medewerker uitvoeren? Met welke ondersteuning?
- Met wie wil de medewerker de vervolggesprekken voeren? (de teamleider, een collega, bedrijfsarts of een maatschappelijk werker).
- Moet er een (ziektekosten)verzekeraar worden ingeschakeld in verband met materiële of immateriële schade?
- Moet er professionele hulp worden ingeschakeld?

*Vastgesteld in de openbare vergadering van 28 januari 2021*

*De raad van de gemeente Midden-Groningen*

*Voorzitter Adriaan Hoogendoorn*

*Griffier Mieke Bouwman*

## Bijlage 1: Agressieregistratieformulier

Registratienummer:

---

Datum incident:

---

Plaats incident:

---

Klant / cliëntgegevens Naam:

Indien onbekend (omschrijving agressor):

---

Adres:

---

Postcode:

---

Geboortedatum:

---

Reden van contact/bezoek:

---

Gegevens medewerker: Naam:

---

Naam betrokken collega:

---

Rapportagedatum:

---

Soort incident:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Verbale agressie | <input type="checkbox"/> Bedreiging / Fysieke |
| <input type="checkbox"/> Discriminatie    | <input type="checkbox"/> Seksuele intimidatie |
| <input type="checkbox"/> Intimidatie      | <input type="checkbox"/> Agressie             |

Genomen maatregelen:

1. Waarschuwing:
  -
2. Ordegesprek:
3. Aangifte bij de politie:
4. Pandverbod:
5. Geen van allen:



---

## Bijlage 2 Waarschuwingsbrief

Geachte heer/mevrouw,

Twee opties:

1. Op (datum) hebt u met uw gedrag overlast veroorzaakt in het gemeentehuis of andere werklocatie van de gemeente Midden-Groningen aan de ..... in gemeente Midden-Groningen.
2. Op (datum) hebt u een medewerker van de gemeente Midden-Groningen bedreigd door middel van een brief / door middel van een mail / per telefoon / tijdens een huisbezoek / tijdens zijn functie-uitoefening / buiten diensttijd / via Social Media.

Beschrijving van het voorval:

- De aanleiding
- De toedracht
- De aard en de omvang van de aangerichte schade

Ik wijs u er nadrukkelijk op dat de gemeente Midden-Groningen dit gedrag niet tolereert. Ditmaal volsta ik met een waarschuwing, maar als u nogmaals agressief of gewelddadig gedrag vertoont tegenover één van onze medewerkers, ben ik genoodzaakt de politie in te schakelen en verdere maatregelen te nemen.

Om dit te voorkomen zou ik naar aanleiding van het voorval graag met u in gesprek gaan op (datum) om (tijd).

Hoogachtend,

Gemeentesecretaris,  
Burgemeester en wethouders van Gemeente Midden-Groningen,

namens deze,

Teamleider ..... gemeente Midden-Groningen

---

### Bijlage 3 Pandverbod

Geachte heer/mevrouw,

Op (datum) hebt u met uw gedrag overlast veroorzaakt in het gemeentehuis of andere werklocatie van de gemeente Midden-Groningen, aan de ..... in de gemeente Midden-Groningen.

Beschrijving van het voorval:

- De aanleiding
- De toedracht
- De aard en de omvang van de aangerichte schade

Uw optreden is voor mij aanleiding geweest om u de toegang tot het gemeentehuis met ingang van (datum) te ontzeggen tot (datum). Gedurende deze periode kunt u alleen via post, telefoon en / of derden contact hebben met de gemeente Midden-Groningen.

Overtreding van het verbod om het gemeentehuis te betreden is strafbaar gesteld op grond van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht. Als u ondanks deze ontzegging genoemd pand betreedt maakt u zich schuldig aan lokaalvredebreuk en zal ik u met behulp van de politie uit het gebouw laten verwijderen. Ik zal daarvan aangifte doen bij de politie.

Hoogachtend,

Gemeentesecretaris,  
Burgemeester en wethouders van Gemeente Midden-Groningen,

namens deze,

Teamleider ..... gemeente Midden-Groningen