

## Agressieprotocol gemeente Geertruidenberg

Voor een Veilige Publieke Taak

Datum: 03-01-2019

Samengesteld door: J. Smetsers en N. Tolenaars

Vastgesteld door college van B&W d.d. 29-01-2019 (ovb)

### Inhoudsopgave

#### Inleiding 5

#### 1. Vormen van agressie en geweld 6

Kaders 6

#### 2. Onze norm voor acceptabel gedrag 7

2.1 Gedragslijnen medewerkers 7

2.2 Gedragslijn voor klanten 7

#### 3. Maatregelen en handelingsperspectief 7

3.1 Maatregelen 7

Noodknoppen 7

Fysieke maatregelen 7

Afspraak op het gemeentehuis 8

Communicatie over het agressieprotocol 8

3.2 Interventieteam 8

Alarmering interventieteam 8

3.3 Hoe te handelen bij agressie 8

Vooraf te verwachten agressie 9

Telefonische agressie 9

Schriftelijke agressie (mail en post) 9

Hinderlijk gedrag 10

Verbale agressie 10

Fysieke agressie/geweld 11

Tips voor de medewerker 11

#### 4. Melden en registreren van incidenten 12

4.1 Melden van incidenten 12

4.2 Registreren van incidenten 12

De agressiemelding 12

#### 5. Training en opleiding 13

#### 6. Reageer binnen een week naar de dader 13

6.1 Registratie in het agressieregistratiesysteem: 13

6.2 Een schriftelijke waarschuwing: 13

6.3 Het voeren een ordegesprek 14

6.4 Ontzegging gemeentehuis 14

6.5 Ontzegging gemeentehuis en telefonisch contactverbod 14

6.7 Wat als agressor zich niet houdt aan de opgelegde maatregelen 14

6.8 Utkering 14

#### 7. Aangifte doen van strafbare feiten 15

#### 8. Verhaal de schade op de dader 15

#### 9. Nazorg 15

9.1 Rollen en verantwoordelijkheden 15

Coördinator interventieteam 17

AOV-er 17

9.2 Psychische nazorg 17

#### Literatuurlijst 19

Boeken - rapporten 19

Elektronische bronnen – online publicaties 19

#### Bijlagen 20

Bijlage 1 Gedragsregels gemeente Geertruidenberg 20

Bijlage 2 Interventiematrix gemeente Geertruidenberg 21

Bijlage 3 Artikel 13 van de 1e Gewijzigde Afstemmingsverordening Sociale Zekerheid 2016, gemeente Geertruidenberg 22

Bijlage 4 Format brief schriftelijke waarschuwing 25

Bijlage 5 Format uitnodiging ordegesprek 26

Bijlage 6 Format bevestiging gemaakte afspraken n.a.v. ordegesprek 27

Bijlage 7 Format brief ontzegging gemeentehuis 28

Bijlage 8 Format brief ontzegging gemeentehuis en telefonisch contactverbod 28  
Bijlage 9 Format brief niet nakomen toegangsverbod 29

### Inleiding

Werknemers met een publieke taak krijgen geregeld te maken met agressie en geweld. Hoe ernstig de vorm van agressie of geweld ook is; altijd is dit zeer schadelijk voor de betrokken medewerkers.

Om voorvallen van agressie en geweld daadkrachtig aan te pakken is in 2007 het landelijke programma Veilige Publieke Taak (VPT) aangeboden aan de Tweede Kamer. Uit de Monitor Veilige Publieke Taak 2016 blijkt dat het percentage werknemers met een publieke taak dat te maken heeft gehad met agressie en geweld door derden redelijk stabiel bleef in de periode van 2007-2015. Echter, uit dezelfde Monitor Publieke Taak van 2016 blijkt dat nog steeds één op de drie medewerkers met een publieke taak slachtoffer wordt van agressie en geweld door derden.

VPT heeft als landelijke doelstelling dat werknemers hun publieke taak op een veilige en respectvolle wijze moeten kunnen uitvoeren en dat in alle sectoren het aantal voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak substantieel verminderd dient te worden.

### Veilige Publieke Taak gemeente Geertruidenberg

Sinds 2010 hanteert de gemeente Geertruidenberg een agressieprotocol. Daarnaast heeft de gemeente Geertruidenberg een interventieteam dat in actie komt (zowel preventief als repressief) bij agressie en geweld. Het nu voorliggende agressieprotocol bevat alle recent gemaakte afspraken over hoe te handelen bij en na agressie maar ook om dat te voorkomen.

### Maatregelen Expertisecentrum Veilige Publieke Taak (EVPT)

In hoofdstuk 1 van dit protocol staan de vormen van agressie en geweld nader uitgewerkt en wat dit kan doen met de werknemer en een organisatie. Maar op welke manier kan men deze agressie aanpakken? De aanpak van agressie en geweld in dit protocol is gebaseerd op een achttal maatregelen voor effectief beleid ten aanzien van agressie en geweld, opgesteld door het EVPT. Deze maatregelen zullen centraal staan in dit protocol, waarbij aandacht wordt geschonken aan preventie en repressie. In het volgende overzicht staan deze maatregelen kort weergegeven.

#	MAATREGEL	FOCUS	HOOFDSTUK
1	Laat externen weten wat de organisatienorm van acceptabel gedrag is.	Preventief	2
2	Maatregelen en handelingsperspectief	Preventief	3
3	Stimuleer dat medewerkers elk voorval van agressie en geweld melden.	Preventief	4
4	Registreer alle voorvallen van agressie en geweld	Monitoring	4
5	Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld	Preparatie	5
6	Reageer binnen een week naar de dader.	Nazorg	6
7	Bevorder het (laten doen) van aangifte van strafbare feiten.	Nazorg	7
8	Verhaal de schade op de dader.	Nazorg	8
9	Verleen nazorg.	Opvang en nazorg	9

## 1. Vormen van agressie en geweld

Voordat agressie en geweld aangepakt kan worden moet eerst duidelijk zijn wat agressie is. Agressie tegen medewerkers met een publieke taak is als volgt gedefinieerd:

*“Het bewust of onbewust verbaal uiten van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, resulterend of waarschijnlijk resulterend in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.”*

Ter verduidelijking zijn enkele van deze vormen opgesomd in onderstaande tabel.

VERBAAL GEWELD	FYSIEK GEWELD	DISCRIMINATIE	SEKSUELE INTIMIDATIE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beledigen</li> <li>• Schreeuwen</li> <li>• Schelden</li> <li>• Vernederen</li> <li>• Treiteren</li> <li>• Pesten</li> <li>• Vals beschuldigen</li> <li>• Dreigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duwen / trekken</li> <li>• Vastgrijpen</li> <li>• Slaan</li> <li>• Schoppen</li> <li>• Gooien met voorwerpen</li> <li>• Vernielen</li> <li>• Fysiek hinderen</li> <li>• Spugen</li> <li>• Stalking</li> <li>• Stelen</li> <li>• Verwonden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naar huidskleur</li> <li>• Naar sekse</li> <li>• Naar leeftijd</li> <li>• Naar geloofsovertuiging</li> <li>• Naar afkomst</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seksueel getinte opmerkingen</li> <li>• Nafluiten</li> <li>• Exhibitionisme</li> <li>• Aanranding</li> <li>• Verkrachting</li> <li>• Handtastelijkheid</li> </ul>

Bij vormen van agressie of geweld wordt vaak gedacht aan een klap in het gezicht of andere fysieke vormen van geweld. Deze incidenten halen vaak het voorpaginanieuws en zijn met geldige redenen misdrijven met een zware impact. Echter, dit protocol richt zich ook op de lichtere vormen, zoals emotioneel gedrag. Meermaals treiteren/pesten/zeuren kan even zware gevolgen hebben voor werknemers als zwaardere geweldsincidenten; denk hierbij aan ziekteverzuim: psychisch klachten of vormen van handelingsverlegenheid, waarbij de werknemer door toedoen van agressie en/of geweld door angst of vermijding niet meer handelt zoals het beleid voorschrijft.

#### Kaders

Het agressieprotocol is gericht op agressie van klanten in de richting van andere klanten of medewerkers van de gemeente. Het protocol geldt niet alleen op het gemeentehuis, maar ook daarbuiten en zelfs buiten werktijd. Met betrekking tot de nazorg ligt de nadruk op de eigen medewerkers. Het agressieprotocol is gericht op de medewerkers van de gemeente Geertruidenberg, maar ook voor medewerkers die namens gemeente Geertruidenberg aan het werk zijn.

## 2. Onze norm voor acceptabel gedrag

### 2.1 Gedragslijnen medewerkers

Iedere medewerker van de gemeente Geertruidenberg kan tijdens het werk te maken krijgen met agressie en geweld. Dit kan ook in de privésfeer gebeuren, bijvoorbeeld als werknemers buiten werktijd worden aangesproken over hun werk. Wij gaan ervan uit dat onze medewerkers hun publieke functie professioneel uitvoeren en diegene met wie zij in contact komen met respect behandelen. Dat zij in hun werk toch met agressie te maken hebben, tolereren wij niet. Om ervoor te zorgen dat zij hun werk in veiligheid kunnen doen, hanteren we de volgende gedragslijnen:

- Wij stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar;
- Het voordeel dat is ontstaan door het uiten van agressie of geweld wordt teruggenomen en de schade die de gemeente lijdt wordt altijd verhaald;
- Wij registreren alle incidenten betreffende agressie en geweld;
- Wij doen altijd aangifte wanneer er sprake is van een strafbaar feit.

In hoofdstuk 3 is een overzicht opgenomen hoe gehandeld kan worden bij verschillende vormen van agressie.

### 2.2 Gedragslijn voor klanten

Niet alleen onze medewerkers moeten zich aan gedragsregels houden. Wij verwachten dat onze medewerkers met een zelfde mate van respect behandeld worden door inwoners en ondernemers. De gedragsregels voor inwoners en ondernemers worden duidelijk omschreven en maken onderdeel uit van dit agressieprotocol. Deze gedragsregels zijn kenbaar gemaakt aan de inwoners en ondernemers. Dit geeft de medewerker houvast in het aanspreken van inwoners en ondernemers die ongewenst gedrag vertonen. De gedragsregels voor inwoners en ondernemers treft u aan in bijlage 1.

## 3. Maatregelen en handelingsperspectief

**De gemeente Geertruidenberg heeft maatregelen getroffen om agressie te voorkomen of te beperken.**

Ondanks de getroffen maatregelen kan agressie toch voorkomen. In dit hoofdstuk gaan we nader in op de maatregelen en is voor verschillende soorten van agressie omschreven hoe te reageren in geval van (dreigende) agressie. Daarnaast wordt nader ingegaan op de werking van het interventieteam en de alarmering daarvan.

### **3.1 Maatregelen**

#### *Noodknoppen*

Onder de balies in de gemeentewinkel, de spreekkamers en bij de receptie zijn alarmknoppen aangebracht waarmee agressie gemeld kan worden. Bij het indrukken van de noodknop wordt automatisch de alarmcentrale gebeld. De alarmcentrale belt vervolgens naar het interventieteam. Als het interventieteam constateert dat het daadwerkelijk gaat om een agressie-incident wordt de politie gewaarschuwd. Ook bij de receptie kan men zien als een noodknop wordt ingedrukt en waar deze is ingedrukt, zodat het interventieteam gebeld kan worden.

#### *Fysieke maatregelen*

In de spreekkamers (inclusief kamer 10) zijn voorwerpen zoals pc's vastgemaakt. Daarnaast liggen er zo min mogelijk losse voorwerpen in deze kamers.

In de spreekkamers van sociale zaken is het mogelijk fysiek een scheiding aan te brengen tussen klant en medewerker door middel van een plank die naar beneden kan worden geklapt.

De spreekkamers van sociale zaken zijn voorzien van een nooduitgang die uitkomt in de raadzaal ofwel de kamer van participatie. Daarnaast is afgesproken dat de uitgang van de kamers niet geblokkeerd wordt door obstakels.

#### *Afspraak op het gemeentehuis*

In het systeem bij de gemeenschappelijke meldkamer (politie, brandweer en ambulance) staat het adres van het gemeentehuis als prioriteit benoemd. Als vanuit het gemeentehuis wordt gebeld, het adres wordt genoemd en er wordt aangegeven dat sprake is van agressie, krijgt de melding prioriteit bij de politie.

#### *Communicatie over het agressieprotocol*

Agressie wordt regelmatig onderwerp van gesprek binnen werkoverleggen. Dit betekent dat de clustermanagers het onderwerp agressie regelmatig zullen bespreken in hun cluster. Hierbij gaat het niet alleen om het signaleren van agressie, maar ook het melden hiervan. De reden hiervan is om medewerkers alert te maken op agressie zodat zij het eerder herkennen en hierop actie kunnen ondernemen. Voor de clustermanagers worden casussen uitgewerkt zodat zij agressie op een herkenbare manier bespreekbaar kunnen maken.

Op VIA wordt een link gezet naar het agressieprotocol zodat medewerkers dit kunnen lezen als ze hier behoefte aan hebben. Nieuwe medewerkers worden op het agressieprotocol gewezen doordat dit is opgenomen in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers. Op de communicatieschermen zullen tips worden getoond over hoe medewerkers om kunnen gaan met agressie of deze kunnen voorkomen. Het nummer van het interventieteam (333) wordt regelmatig getoond op de communicatieschermen. Ook wordt er een flyer ontwikkeld waarop het telefoonnummer van het interventieteam staat en tips over hoe om te gaan met agressie. Deze flyer zal verstrekt worden aan medewerkers waarvan verwacht wordt dat zij regelmatig met agressie te maken hebben, zoals de baliemedewerkers en de medewerkers van Sociale Zaken. Ook zal deze worden neergelegd in de verschillende spreekkamers.

### **3.2 Interventieteam**

Er is een interventieteam opgericht, dat bestaat uit medewerkers van de gemeente Geertruidenberg die zijn opgeleid of getraind om de-escalerend op te treden. Dit team is oproepbaar bij (dreiging van) agressie en kan zowel preventief als repressief optreden.

Als agressie dreigt, een lastige klant wordt verwacht of om andere redenen het verstandig is mensen preventief in de buurt te hebben, kan het interventieteam worden opgeroepen. Met hen kan de afspraak worden gemaakt dat ze zichtbaar of op de achtergrond aanwezig zijn in de hal of een andere plaats (afhankelijk van de plaats waar de agressie mogelijk gaat plaatsvinden).

Het interventieteam gaat niet in op de inhoud van een conflict. Zij zijn bedoeld om de-escalerend op te treden en de rust te herstellen. Afhankelijk of dit lukt, kan een gesprek op inhoud worden voortgezet door de betrokken medewerker zelf, in het bijzijn van een andere collega of een lid van het interventieteam.

#### *Alarmering interventieteam*

De leden van het interventieteam worden opgeroepen via hun mobiele telefoon. Je kunt het interventieteam bereiken door te bellen met 333. Via dit nummer worden beide interventieteamleden die dienst hebben telefonisch gealarmeerd. Deze handelwijze wordt, naast overleggen met de clustermanager, regelmatig op VIA gezet zodat werknemers eraan herinnerd worden.

Als preventief ondersteuning nodig is van het interventieteam en er is tijd dit te organiseren, kan er contact opgenomen worden met de coördinator van het interventieteam.

### 3.3 Hoe te handelen bij agressie

Er zijn verschillende vormen van agressie zoals in hoofdstuk 1 al te zien is. Onderstaand een weergave hoe gereageerd kan worden in verschillende situaties.

#### *Vooraf te verwachten agressie*

Het gaat hier om agressie die vooraf wordt verwacht. Dat kan bijvoorbeeld een klant zijn die vaker agressief is en op het gemeentehuis verwacht wordt. Het kan ook gaan om een klant die spontaan aan de balie verschijnt waarmee al eerder ervaringen met agressie zijn geweest.

In geval van vooraf te verwachten agressie moet het interventieteam (preventief) geïnformeerd worden. Er zijn 2 scenario's mogelijk:

1. Men weet dat een klant (mogelijk) komt: in dit geval moet de receptie, het interventieteam en het mogelijk betrokken deelcluster gewaarschuwd worden. Dit kan per mail of telefoon afhankelijk van de tijdsdruk. Het advies is om in de spreekkamers van sociale zaken te gaan zitten, omdat hier een noodknop aanwezig is en er een scheiding kan worden aangebracht tussen klant en medewerker door een plank naar beneden te klappen. Met het interventieteam worden afspraken gemaakt over zichtbaar of niet zichtbaar aanwezig zijn in de hal.
2. Een klant die mogelijk agressief wordt, verschijnt onaangekondigd op het gemeentehuis: de receptie belt het interventieteam (333) preventief. Daarnaast wordt (tijdens openingstijden) de betrokken medewerker gebeld waarvoor de klant komt of degene die baliedienst heeft. De interventieteamleden verzamelen in de repropuimte en spreken met de receptioniste en/of betrokken medewerker af hoe te handelen. Vanuit de repropuimte worden de vervolgacties opgezet.

Mocht de klant overgaan tot hinderlijk gedrag of agressie dan geldt de procedure genoemd onder hinderlijk gedrag, verbale of fysieke agressie.

#### *Telefonische agressie*

Het komt steeds vaker voor dat klanten telefonisch agressief worden. Vaak is een klant het niet eens met een genomen besluit.

Het volgende is van belang als je hiermee geconfronteerd wordt:

1. Zet de telefoon op luidspreker en laat een collega meeluisteren.
2. Blijf zelf rustig en maak de klant tot rust.
3. Als de klant rustig is, leg dan op een rustige manier uit waarom een besluit genomen is.
4. Als de klant niet rustig wordt, geef je te kennen het geen prettig gesprek te vinden en het gesprek te beëindigen als de klant niet rustig wordt.
5. Als de klant dan nog niet rustig wordt dan beëindig je vriendelijk maar duidelijk het gesprek. Geef daarbij aan dat de klant opnieuw contact op kan nemen als hij rustig is.
6. Een gesprek dat is beëindigd vanwege agressie wordt altijd gemeld bij de coördinator van het interventieteam en bij de direct leidinggevende (clustermanager). Als een gesprek niet is beëindigd, maar wel als zeer vervelend is ervaren door de medewerker, wordt dit eveneens gemeld.
7. Met de clustermanager wordt afgestemd of wel of geen aangifte wordt gedaan bij de politie. Van strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan.

#### *Schriftelijke agressie (mail en post)*

Het gaat hier om agressie per mail of brief. Vaak gaat het om gekozen bewoordingen, zoals scheldwoorden of dreigende, agressieve taal. Als hier sprake van is, moet als volgt gehandeld worden:

1. Informeer de direct leidinggevende (clustermanager in de meeste gevallen)
2. Registreer de schriftelijke agressie bij de coördinator van het interventieteam en voeg de brief/mail toe.
3. Lever bovenstaande digitaal in bij je clustermanager en voeg de mail/brief bij.
4. De clustermanager ziet erop toe dat de melding wordt geregistreerd.
5. De clustermanager bepaalt in overleg met de betrokken medewerker of een maatregel getroffen moet worden in de vorm van het sturen van een waarschuwingsbrief, uitnodigen voor een ordegesprek of anderszins.
6. Met clustermanager wordt afgestemd of wel of geen aangifte wordt gedaan bij de politie. Van strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan.

#### *Hinderlijk gedrag*

Hiervan is sprake als iemand in het gemeentehuis of direct bij het gemeentehuis de algemene fatsoensnormen of gedragsregels van de gemeente overtreedt. De algemene fatsoensnormen zijn een vaag begrip. Daarom hanteren we: als een medewerker constateert last te hebben van het gedrag van de klant/bezoeker of andere klanten/bezoekers hebben hier last van, is sprake van hinderlijk gedrag.

In dit geval moet als volgt gehandeld worden:

1. Als het hinderlijk gedrag in de hal of direct voor het gemeentehuis plaatsvindt, spreekt de receptioniste deze persoon hierop aan. Zorg dat je voorafgaand daaraan een collega informeert over wat je gaat doen.
2. Spreek vanuit jezelf en wees helder over wat je als hinderlijk gedrag ervaart.
3. Indien nodig verwijst je naar de huisregels (die bij de receptie, de balies en in de spreekkamers hangen), zodat de klant/bezoeker weet wat er van hem/haar verwacht wordt.
4. Als men het gedrag aanpast, kan het hierbij blijven.
5. Past men het gedrag niet aan, dan wordt het interventieteam ingeschakeld. Deze verzoekt de klant drie keer het gemeentehuis te verlaten. Gebeurt dit niet, dan wordt de politie gebeld. Als de politie wordt gebeld moet ook de AOV-er gebeld worden en gevraagd worden ter plaatse te komen. Er is dan mogelijk al sprake van lokaalvredebreuk, en dus een strafbaar feit.
6. Gaat het hinderlijk gedrag over in verbale of fysieke agressie, dan gelden de maatregelen zoals benoemd onder de kopjes verbale en fysieke agressie.
7. Afhankelijk van de aard van het hinderlijk gedrag, mogelijke herhaling of anderszins, wordt een melding gemaakt via de coördinator van het interventieteam. In overleg met de clustermanager wordt besloten dit wel of niet te doen.
8. Met de clustermanager wordt afgestemd of wel of geen aangifte wordt gedaan bij de politie. Van strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan.

#### *Verbale agressie*

Hieronder wordt verstaan: schelden, intimidatie (verbaal), dreiging met woorden en schreeuwen. Dit kan voorkomen op verschillende locaties in het gemeentehuis, maar over het algemeen is de handswijze hetzelfde:

1. Degene die in gesprek is met de agressor probeert hem of haar tot rust te manen.
2. Lukt dit niet dan wordt het interventieteam gealarmeerd (via de knop onder de balies, telefonisch of door te roepen).
3. Het interventieteam probeert de agressor te kalmeren. Zij gaan niet in op de inhoud.
4. Als de agressor gekalmeerd is, kan het gesprek over de inhoud verder gaan. Er blijft altijd iemand van het interventieteam bij dit gesprek, maar het gesprek wordt gevoerd door de medewerker.
5. Als de agressor niet kalmeert, wordt hij/zij verzocht het gemeentehuis te verlaten. Dit wordt 3 keer vriendelijk verzocht. Als de agressor het pand niet verlaat, wordt de politie gebeld. Het interventieteam blijft beschikbaar totdat de politie de zaak overneemt. Er is dan mogelijk al sprake van lokaalvredebreuk, en dus een strafbaar feit.
6. Als de politie wordt gebeld, moet ook de AOV-er gebeld worden en gevraagd worden ter plaatse te komen.
7. Verbale agressie wordt in alle gevallen gemeld bij de coördinator van het interventieteam en besproken met de eigen clustermanager.
8. Samen met de clustermanager wordt bepaald welke maatregelen getroffen worden tegen de agressor.
9. De clustermanager zorgt dat de melding en getroffen maatregelen geregistreerd worden in het agressieregistratiesysteem.
9. Met de clustermanager wordt afgestemd of wel of geen aangifte wordt gedaan bij de politie. Van strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan.

#### *Fysieke agressie/geweld*

Hiervan is sprake als door het lichaam of door middel van voorwerpen agressie wordt geuit. Het kan bijvoorbeeld gaan om slaan en schoppen, spugen, het gooien met materialen of dreigen of handelen met een wapen. Bij fysieke agressie wordt als volgt gehandeld:

1. Verlaat de situatie en breng indien nodig jezelf, collega's en andere klanten in veiligheid en probeer de agressor te isoleren.
2. Waarschuw het interventieteam (schreeuwen, noodknop, bellen).
3. Geef iemand opdracht de politie te bellen.
4. Blijf op veilige afstand (ook het interventieteam) en wacht op de komst van de politie.
5. Als de politie wordt gebeld, moet ook de AOV-er gebeld worden en gevraagd worden ter plaatse te komen.
6. Fysiek geweld direct melden bij je clustermanager.
7. Fysiek geweld wordt altijd geregistreerd bij de coördinator van het interventieteam en wordt besproken met de clustermanager.
8. Samen met de clustermanager wordt bepaald welke maatregelen getroffen worden tegen de agressor.
9. De clustermanager ziet erop toe dat melding en getroffen maatregelen worden geregistreerd bij de coördinator van het interventieteam.



10. Met de clustermanager wordt afgestemd of wel of geen aangifte wordt gedaan bij de politie. Er is dan mogelijk al sprake van lokaalvredebreuk, en dus een strafbaar feit.

#### *Tips voor de medewerker*

Agressie kan niet in alle gevallen voorkomen worden. De contacten met de klant zijn erg belangrijk. Echter kunnen onderstaande tips mogelijk helpen bij het voorkomen of beperken van agressie.

- Wees duidelijk en geef alle informatie die je kan en mag verstrekken. Los fouten op en geef fouten toe. Houd je aan de huisregels van de gemeente, de klant moet dat immers ook.
- Zorg dat de balies en spreekkamers netjes en opgeruimd zijn, zodat je zelf het overzicht behoudt en netjes overkomt. Dit geldt ook voor de publiekruimte en ontvangsthal.
- Zorg voor rust achter de balies. Medewerkers die geen baliedienst hebben, gaan niet achter een balie zitten, anders wek je de suggestie dat je aanspreekbaar bent voor vragen.
- Eet niet achter de balie.
- Wees behulpzaam voor klanten die de weg niet weten of een beperking hebben en daardoor hulp nodig hebben.
- Zorg ervoor dat je weet waar de noodknop zit en hoe deze werkt.
- Zorg ervoor dat je in de spreekkamer altijd aan de kant van de noodknop gaat zitten en dat je vluchtweg niet versperd is.
- Sluit de deur van de spreekkamer als je met iemand een gesprek aangaat in verband met privacy.
- Moeilijke gesprekken voer je nooit alleen, zorg dat er altijd een collega bij is.

Ook aan de telefoon kan agressie voorkomen. Dit kan in de meeste gevallen voorkomen worden door:

- Telefoontjes moeten binnen 3x overgaan worden opgenomen. Bij afwezigheid kunnen collega's de telefoon opnemen en een boodschap noteren.
- Zorg dat er teruggebeld wordt als dit beloofd wordt. Laat dit niet wachten.
- Wees beleefd aan de telefoon en hanteer de algemene fatsoensnormen.
- Als een telefoontje op een ongelegen moment binnen komt, spreek dan samen met de beller af wanneer teruggebeld kan worden en wie naar wie belt.
- Geef duidelijk je grens aan richting de klant als deze te ver dreigt te gaan. Je mag een gesprek beëindigen om escalatie te voorkomen. Doe dit netjes en beleefd.

## **4. Melden en registreren van incidenten**

### **4.1 Melden van incidenten**

Om agressie en geweld doeltreffend en adequaat aan te pakken moeten incidenten gemeld worden. Het vastleggen hiervan geeft een totaalinzicht in de aard en omvang van de incidenten. Op basis van de registraties kan beleid eventueel bijgesteld worden. Het stimuleren van het melden is van groot belang om duidelijk inzicht in de aard en omvang van de incidenten te krijgen.

### **4.2 Registreren van incidenten**

Het succes van het registreren van agressie en geweld valt of staat met een goede procedure. Over de registratie van een incident maken we daarom de volgende afspraken:

- De betrokkene meldt zelf het incident bij de coördinator van het interventieteam. Om te voorkomen dat de betrokkene dit vergeet, ziet de clustermanager hierop toe.
- De coördinator van het interventieteam registreert de melding in excel. Met het oog op verdere nazorg en eventuele aangifte, is het belangrijk dat de betrokkene zijn naam hierbij vermeldt. De registratie wordt per e-mail opgestuurd naar de clustermanager.
- De coördinator van het interventieteam verwerkt de ingekomen meldingen per kwartaal in een exceloverzicht. Hij stelt eens per kwartaal een overzicht op voor het MT.

Let op:

De clustermanager zorgt direct voor de eerste opvang en brengt de nazorg op gang. Hiermee wacht hij niet tot de betrokkene het incident heeft gemeld. Bij een ernstig incident gaat de zorg voor het slachtoffer voor de plicht om het incident direct te melden.

#### *De agressiemelding*

Het overzicht van agressiemeldingen dient als basis voor het doen van aangifte bij de politie, dossieropbouw en het verhalen van de schade. Het moet ook geschikt zijn om het beleid te evalueren en preventieve maatregelen te ontwikkelen. Naast de normstelling is het registreren één van de basismaatregelen en vormt het de basis voor aanvullende maatregelen. Daarom moet de coördinator van het interventieteam minimaal de volgende informatie ontvangen over de ervaren agressie:

- Naam en functie van de melder
- Namen van de betrokken medewerkers
- Betreffende clustermanager
- Naam, adres en telefoonnummer van de agressor
- Datum en tijdstip van de agressie
- Vorm van agressie
- Uitgebreide informatie over het voorval: wat deed en zei de agressor, hoe kwam dit over, wat was de oorzaak/aanleiding en wat gebeurde er daarna.
- Beschrijving van de schade:
  - o Lichamelijk letsel
  - o Psychische klachten
  - o Materiële schade
- Is de politie ingeschakeld en hoe is dit verlopen?
- Wordt er aangifte gedaan?

Medewerkers die een agressiemelding doen, hoeven niet in één keer alle informatie te geven. De coördinator van het interventieteam kan dit ook op een later moment navragen door bijvoorbeeld met de betrokken medewerker in gesprek te gaan. Dit voorkomt dat medewerkers agressie-incidenten niet melden omdat het hen tegenstaat dat ze een uitgebreid formulier moeten invullen.

Nadat de agressiemelding compleet is gemaakt door de coördinator van het interventieteam, wordt deze doorgestuurd naar de AOV'er die in overleg met de clustermanager een passende maatregel zal treffen volgens de interventiematrix. Dit moet binnen een week plaatsvinden.

## 5. Training en opleiding

Om op een adequate manier met agressie om te gaan c.q. te voorkomen wordt jaarlijks een training georganiseerd voor zowel de medewerkers als de leden van het interventieteam. De medewerkers die vaak met publiek te maken krijgen, worden jaarlijks (bij) geschoold c.q. getraind in het voorkomen en omgaan met agressieve klanten. Deze training bestaat uit een theoretisch en een praktijkgedeelte en neemt één dag in beslag. Hierbij wordt de nadruk gelegd op het de-escaleren van een incident en het in veiligheid stellen van de collega's. Daarnaast oefent het interventieteam enkele keren per jaar aan de hand van scenario's. Medewerkers die minder vaak met publiek in aanraking komen wordt ook de mogelijkheid geboden om deze training te volgen.

## 6. Reageer binnen een week naar de dader

Afhankelijk van de soort agressie, mogelijke herhaling of andere bijzondere omstandigheden, wordt gekozen om al dan niet maatregelen te treffen richting de agressor. In de onderstaand genoemde maatregelen zit een opbouw. In principe wordt eerst de meest milde maatregel gekozen. Afhankelijk van de ernst van de situatie kunnen milde maatregelen worden overgeslagen. Een combinatie van beide is eveneens mogelijk. De bedoeling is dat binnen een week na het incident met de agressor wordt gecommuniceerd over de maatregel die getroffen zal worden.

Alle maatregelen die getroffen worden, komen bij de melding in het agressieregistratiesysteem te staan. In bijlage 2 is een interventiematrix opgenomen waarin de verschillende maatregelen staan.

### 6.1 Registratie in het agressieregistratiesysteem:

Er is sprake van lichte agressie of hinderlijk gedrag, waarbij tijdens het gesprek de rust is teruggekeerd en de dienstverlening na kalmering heeft kunnen plaatsvinden. Betrokken medewerkers hebben het gedrag als vervelend ervaren, maar zien na overleg met de clustermanager geen reden om maatregelen te treffen. Voor het geval dat herhaling optreedt, wordt de melding wel geregistreerd. De agressor is op het moment zelf aangesproken en is zich gaan gedragen binnen de grenzen van de fatsoensnormen en de gedragsregels. Er is geen reden om hier naderhand nog op terug te komen.

### 6.2 Een schriftelijke waarschuwing:

Een schriftelijke waarschuwing wordt gegeven bij een persoon die zich voor het eerst agressief of zeer hinderlijk heeft gedragen in het gemeentehuis of in de richting van medewerkers van de gemeente. De brief wordt met de reguliere post verzonden. Als geen postadres bekend is, maar alleen een mailadres, wordt de brief per mail verzonden.

In bijlage 4 is een format van een brief met een schriftelijke waarschuwing opgenomen.

### 6.3 Het voeren een ordegesprek

Als het gaat om een klant die frequent de gemeente (moet) bezoeken en waarbij meerdere malen ongewenst gedrag wordt geconstateerd, kan een ordegesprek worden aangegaan. Hierbij zijn vanuit de



gemeente in ieder geval 2 personen aanwezig: de behandelend medewerker en diens direct leidinggevende (clustermanager). De klant wordt schriftelijk uitgenodigd voor een ordegesprek. Doel van het gesprek is de klant te wijzen op de gedragsregels en algemeen geldende fatsoensnormen. Daarbij wordt duidelijk aangegeven richting de klant wat wel en niet gewenst is, zodat de medewerker de dienstverlening voor de klant kan blijven organiseren. Als een klant n.a.v. het ordegesprek zijn gedrag niet aanpast, worden verdergaande maatregelen getroffen. Dit wordt in het gesprek ook aan de klant medegedeeld. Het gesprek vindt plaats op het gemeentehuis en indien nodig wordt vooraf het interventieteam geïnformeerd.

In bijlage 5 is een format met een uitnodiging voor een ordegesprek opgenomen en in bijlage 6 een format voor een bevestiging van gemaakte afspraken n.a.v. ordegesprek.

#### **6.4 Ontzegging gemeentehuis**

Deze maatregel wordt getroffen bij een herhaling van agressief of ongewenst gedrag, waartegen al maatregelen getroffen zijn, of wanneer sprake is geweest van fysiek geweld/agressie. In principe wordt een ontzegging uitgereikt voor een periode van 3 maanden. Is er sprake van herhaling dan wordt een periode van 6 maanden of langer gehanteerd. Dit is afhankelijk van de aard en frequentie van de incidenten/het incident. Een ontzegging wordt schriftelijk verstuurd, per aangetekende en reguliere post. De betrokken medewerkers worden door de clustermanager op de hoogte gebracht van de ontzegging. In bijlage 7 is een formatbrief opgenomen voor een ontzegging van het gemeentehuis.

#### **6.5 Ontzegging gemeentehuis en telefonisch contactverbod**

Afhankelijk van de mate en herhaling van de agressie, kan een ontzegging worden aangevuld met een telefonisch contactverbod. De klant ontvangt deze maatregel schriftelijk per aangetekende en reguliere post. De klant kan schriftelijk communiceren met de gemeente over de diensten die hij/zij nodig heeft. De betrokken medewerkers worden door de clustermanager op de hoogte gebracht van de ontzegging.

In bijlage 8 is een formatbrief opgenomen voor een ontzegging van het gemeentehuis met een telefonisch contactverbod.

#### **6.7 Wat als agressor zich niet houdt aan de opgelegde maatregelen**

Als een agressor zich niet houdt aan de opgelegde maatregelen kan dit verschillende gevolgen hebben. In principe wordt automatisch gekozen voor het inzetten van een zwaardere maatregel. Daarnaast kan sprake zijn van lokaalvredebreuk op het moment dat iemand zich niet houdt aan een ontzegging en toch het gemeentehuis betreedt. In dat geval wordt de politie gebeld en wordt aangifte gedaan bij de politie, waarna strafvervolgning zal plaatsvinden.

In bijlage 9 is een format brief voor het niet nakomen van het toegangsverbod opgenomen.

#### **6.8 Uitkering**

Naast de mogelijkheid om mensen een (contact)verbod op te leggen, is het mogelijk om mensen die een Participatiewet-uitkering ontvangen en zich zeer ernstig misdragen tegen de medewerkers die zijn belast met de uitvoering van deze wet, te korten op hun uitkering op grond van art. 9 lid 6 van de Participatiewet. In een dergelijk geval kan de uitkering worden verlaagd met inachtneming van de ernst van de gedraging, de mate waarin de belanghebbende dit kan worden verweten en de omstandigheden waar diegene in verkeert. De nadere invulling van de gemeenteraad is opgenomen in artikel 13 van de 1e Gewijzigde Afstemmingsverordening Sociale Zekerheid 2016 van gemeente Geertruidenberg. Volgens dit artikel wordt meteen gehandhaafd, in tegenstelling tot het agressieprotocol waarbij eerst een waarschuwing wordt gegeven. Voorafgaande aan het opleggen van een eventuele verlaging van de uitkering moet een beoordeling plaatsvinden waarbij hoor-/wederhoor wordt toegepast en de cautie wordt gegeven. Hier gaat enkele tijd overheen. Daarom wordt, in geval van agressie tegen iemand die belast is met de uitvoering van de Participatiewet, altijd eerst een brief gestuurd met daarin de maatregel die door de gemeente vanuit het agressieprotocol is opgelegd, bijvoorbeeld een waarschuwing of een ordegesprek. Hierin wordt aangekondigd dat er mogelijk ook een afstemmingsgesprek zal plaatsvinden in het kader van de Participatiewet en dat de agressor hier later meer informatie over ontvangt. Over een eventuele verlaging van de uitkering wordt verder besloten door de medewerkers die zijn belast met de uitvoering van de Participatiewet. Artikel 13 uit de Afstemmingsverordening Sociale Zekerheid 2016 van de gemeente Geertruidenberg is bijgevoegd als bijlage 3.

## **7. Aangifte doen van strafbare feiten**

In overleg met de clustermanager, kan ervoor gekozen worden om aangifte te doen bij de politie. Er moet dan sprake zijn van een strafbaar feit. In principe hanteert de gemeente de stelling dat als er sprake is van een strafbaar feit, altijd wordt overgegaan tot aangifte. Dit kan door de betrokken medewerker of door de gemeentesecretaris namens de organisatie.

## 8. Verhaal de schade op de dader

Wanneer iemand schade heeft aangericht in het gemeentehuis of daar een voorwerp heeft vernield, moet het bewijs daarvan goed worden vastgelegd. Zo kunnen er foto's gemaakt worden van wat er vernield is en daarnaast getuigenverklaringen worden opgesteld. Daarna kan er naar de dader een brief worden gestuurd waarin de dader aansprakelijk wordt gesteld. Dit wordt dan via de verzekering van de betrokken partijen afgehandeld. Ook kan er smartengeld geclaimd worden als hier reden toe is.

## 9. Nazorg

De gemeente Geertruidenberg is verantwoordelijk voor een goede opvang van medewerkers die in aanraking zijn gekomen met agressie en geweld. Dit noemen we nazorg. In het nazorgtraject spelen een aantal personen een rol. Deze rollen staan omschreven in dit hoofdstuk. De nadruk in dit hoofdstuk ligt op de nazorg voor de medewerkers van de gemeente.

### 9.1 Rollen en verantwoordelijkheden

Medewerkers of een lid van het interventieteam kunnen op verschillende manieren in aanraking komen met agressie en daarom nazorg nodig hebben. Dit geldt ook voor een medewerker die getuige is van een incident. Daarnaast kunnen klanten of bezoekers slachtoffer zijn of getuige van een incident in het gemeentehuis.

Vanaf de volgende pagina gaan we per functie / rol in op de verantwoordelijkheden in de eerste opvang na een incident. Dit hebben we kort samengevat in het volgende overzicht:

GETROFFENE	WIE VANGT OP?	ROL/VERANTWOORDELIJKHEID	OPMERKINGEN
Medewerker die direct met agressor te maken heeft gekregen	1. Clustermanager 2. Coördinator interventieteam	- Verantwoordelijk voor welzijn medewerker en indien nodig voor inschakelen professionele hulp. - Doorspreken situatie , registreren melding en lering trekken voor het vervolg.	
Lid interventieteam	1. Clustermanager 2. Coördinator interventieteam	- Verantwoordelijk voor welzijn medewerker en indien nodig voor inschakelen professionele hulp. - Doorspreken situatie , registratie melding en lering trekken voor het vervolg.	
Collega's die getuige waren van het incident	1. Clustermanager 2. Coördinator interventieteam	- Verantwoordelijk voor welzijn medewerker en indien nodig voor inschakelen professionele hulp. - Doorspreken situatie , registratie melding en lering trekken voor het vervolg.	Bij getuigen is het niet altijd noodzakelijk deze te betrekken bij de nabespreking van een situatie. Hiervoor kan gekozen worden in overleg met de coördinator van het interventieteam.
Klant/bezoeker	1. AOV-er 2. Slachtofferhulp (via de politie)	Verantwoordelijk namens burgemeester voor openbare orde en veiligheid en eerste contactpersoon voor de politie.	Politie is verantwoordelijk voor eerste opvang na een incident en kan indien nodig slachtofferhulp inschakelen. Dit gaat in afstemming met AOV-er van de gemeente.

### Clustermanager

De clustermanager is verantwoordelijk voor het welzijn van zijn/haar medewerkers. Na afloop van een incident neemt de clustermanager (diens vervanger of de coördinator van het interventieteam) de tijd om met de getroffen medewerker de situatie door te spreken. Samen wordt bekeken welke impact dit heeft gehad en of er professionele hulp noodzakelijk is. Dit gesprek vindt bij voorkeur plaats op de dag waarop de agressie heeft plaatsgevonden en uiterlijk een dag erna.

In het gesprek met de getroffen medewerker(s) moet in ieder geval het volgende aan de orde komen:

- Het fysieke en mentale welzijn van de medewerker
- Welke impact het incident heeft gehad

- Registratie van het incident
- Aangifte doen van het incident en daarin begeleiding aanbieden
- Bespreken van de vervolgstappen naar de agressor
- Noodzakelijke (professionele) hulp zoals bijvoorbeeld EHBO, arts, ziekenhuis of traumaopvang
- Wil een medewerker naar huis?

In de tijd na het incident peilt de leidinggevende regelmatig bij de medewerker hoe het gaat en of deze nog effecten ervaart van het incident (lichamelijk of psychisch). Als blijkt dat op latere termijn alsnog professionele hulp noodzakelijk is, dan draagt de leidinggevende hier zorg voor.

Andere taken van de clustermanager voor de eerste opvang luiden als volgt:

- Zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s), bijvoorbeeld door de medewerker naar huis te brengen en niet met het openbaar vervoer naar huis te laten gaan.
- Streeft ernaar dat de werkvloer niet onderbezet raakt bij de verzorging van de betrokkene(n).
- Zorgt ervoor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast.
- Vraagt na afloop aan de betrokkene(n) of hij nog wat kan doen.
- Organiseert eventueel overname van taken.
- Gaat na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige waren van het incident).
- Zorgt voor een (minimale) technische briefing van betrokken partijen. Gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Voorkomt dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen.

#### *Coördinator interventieteam*

Het is belangrijk dat een incident met alle betrokkenen gezamenlijk wordt besproken.

Het bespreken van een incident gebeurt onder leiding van de coördinator van het interventieteam. In ieder geval zijn aanwezig: de coördinator van het interventieteam, de medewerker(s) die betrokken waren bij het incident en de leden van het interventieteam die zijn opgekomen. Daarnaast kan het zinvol zijn iemand van het KCC hierbij aan te laten sluiten (als zij betrokken waren bij de alarmering of anderszins) en eventuele getuigen.

#### *AOV-er*

De AOV-er is namens de burgemeester verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid en eerste contactpersoon voor de politie. De AOV-er vangt de klanten / bezoekers van het gemeentehuis die aanwezig / getuige waren van het incident op en wijst hen in gesprek op de mogelijkheden voor professionele hulp naar aanleiding van het incident. Dit zal in afstemming met de politie gebeuren.

Als er een maatregel moet worden getroffen naar aanleiding van een incident, zorgt de AOV-er ervoor dat dit gebeurt. Het kiezen van de juiste maatregel gaat in afstemming met de betrokken clustermanager.

### **9.2 Psychische nazorg**

Het is niet altijd nodig de betrokken medewerker(s) direct onder medische/psychologische begeleiding te stellen, en soms zelfs beter om dat niet te doen. Mensen hebben een groot natuurlijk zelfherstellend vermogen en zijn vaak goed in staat de schok zelf te boven te komen. Wel is het van belang de medewerkers te ondersteunen bij deze natuurlijke verwerking. Dat kan op de eerste plaats door het tonen van betrokkenheid door de clustermanager en collega's.

Het natuurlijke psychische herstel vraagt ongeveer een tot zes weken. Daarna kan iemand weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. Is dit toch het geval, dan is het zinvol om een bedrijfsmaatschappelijk werker, bedrijfsarts of psycholoog in te schakelen. Natuurlijk kan bij ernstige incidenten direct een psycholoog worden ingeschakeld.

Het bewaken van het nazorgtraject is een taak van de clustermanager. Ter ondersteuning kunnen de vertrouwenspersoon, traumadeskundige of psycholoog worden ingeschakeld. Het nazorgtraject kan per organisatieonderdeel verschillen en moet vastgelegd worden in het agressieprotocol. We geven een kort overzicht van de verschillende mogelijkheden.

Traject met clustermanager: De clustermanager volgt gedurende drie maanden het herstelproces bij de medewerker en signaleert eventuele knelpunten. Indien nodig verwijst hij de medewerker naar de bedrijfsarts, die aan de hand van een diagnose vaststelt of de inzet van een traumadeskundige of psycholoog nodig is.

Traject met vertrouwenspersoon of bedrijfsmaatschappelijk werker: Soms is het een voordeel als een onafhankelijk persoon, op enige afstand van het team, de nazorg uitvoert. De betrokkene kan dan een beroep doen op de vertrouwenspersoon..

Traject met traumadeskundige: Specialistische traumahulp wordt pas ingeschakeld na een PTSS-diagnose door de bedrijfsarts of een psycholoog. De betrokkene kan op eigen initiatief, op advies van de afdelingsmanager of op advies van de vertrouwenspersoon zo'n diagnose aanvragen.

## Literatuurlijst

### Boeken - rapporten

Gemeente Amsterdam (2008) – Kader agressie en geweld tegen ambtenaren gemeente Amsterdam  
Gemeente Breda (2008) – Omgaan met agressie en geweld bij de gemeente Breda  
Gemeente Geertruidenberg (2010) – Agressieprotocol gemeente Geertruidenberg  
Gemeente Medemblik (2012) – Agressie- en omgangsprotocol voor medewerkers en bezoekers van de gemeente Medemblik  
Veiligheidsregio Twente (2016) – Handreiking Agressie & Geweld

### Elektronische bronnen – online publicaties

Het CCV - Dossier Veilige Publieke Taak  
<https://hetccv.nl/onderwerpen/integraal-veiligheidsbeleid/veilige-publieke-taak/>  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties – Agressie vrij werk  
<https://www.agressievrijwerk.nl/>  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties – Kennisbank Openbaar Bestuur <http://kennis-openbaarbestuur.nl/het-geheugen-van-bzk/veilige-publieke-taak/Overheid.nl>  
[http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Geertruidenberg/CVDR407955/CVDR407955\\_1.html](http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Geertruidenberg/CVDR407955/CVDR407955_1.html)

Bijlagen

Bijlage 1 Gedragsregels gemeente Geertruidenberg



Welkom bij de  
**Gemeente Geertruidenberg**  
Dit zijn onze manieren

Wij ontvangen u graag gastvrij, respectvol en veilig. Ook verwachten wij van u dat u ons met respect behandelt en onze huisregels respecteert.





**Bijlage 2 Interventiematrix gemeente Geertruidenberg**

	Lichte agressie/hinderlijk gedrag	Agressief/hinderlijk gedrag	Strafbaar feit
Eerste keer	Registratie via coördinator interventieteam	Schriftelijke waarschuwing	Aangifte bij politie en ontzegging voor 3 maanden
Herhaling 1	Schriftelijke waarschuwing	Ordegesprek	Aangifte bij politie en ontzegging voor 6 maanden
Herhaling 2	Ordegesprek	Ontzegging voor 3 maanden	Aangifte bij politie en ontzegging voor onbepaalde tijd
Herhaling 3	Ontzegging voor 3 maanden	Ontzegging voor 6 maanden	
Herhaling 4	Ontzegging voor 6 maanden	Ontzegging voor onbepaalde tijd	
Herhaling 5	Ontzegging voor onbepaalde tijd		

**Bijlage 3 Artikel 13 van de 1e Gewijzigde Afstemmingsverordening Sociale Zekerheid 2016, gemeente Geertruidenberg**

**Artikel 13 Zeer ernstig misdragen**

1. Indien een belanghebbende zich zeer ernstig misdraagt tegenover personen en instanties die zijn belast met de uitvoering van de wet, als bedoeld in artikel 9, zesde lid, van de wet, wordt de uitkering verlaagd met inachtneming van de ernst van de gedraging, de mate waarin de belanghebbende de gedraging kan worden verweten en de omstandigheden waarin hij verkeert.
2. Indien een belanghebbende zich zeer ernstig misdraagt tegenover de personen en instanties die zijn belast met de uitvoering van de IOAW of de IOAZ, wordt de uitkering verlaagd met inachtneming van de ernst van de gedraging, de mate waarin belanghebbende de gedraging kan worden verweten en de omstandigheden waarin hij verkeert.
3. Gedragingen van de belanghebbende waarmee deze zich zeer ernstig misdraagt als bedoeld in lid 1 en lid 2 worden onderscheiden in de volgende categorieën:
  - a. Categorie A:
    - i. verbaal geweld (schelden);
    - ii. discriminatie.
  - b. Categorie B:
    - i. intimidatie (uitoefenen van psychische druk);
    - ii. zaakgericht fysiek geweld (vernielingen).
  - c. Categorie C:
    - i. mensgericht fysiek geweld dan wel bedreiging met geweld.
4. De verlaging als die wordt toegepast op grond van het eerste lid wordt eenmalig vastgesteld op:
  - a. € 250,00 bij een gedraging uit categorie A;
  - b. € 500,00 bij een gedraging uit categorie B;
  - c. 100% van de uitkering gedurende een maand bij een gedraging uit categorie C.



5. De verlaging als die wordt toegepast op grond van het tweede lid wordt eenmalig vastgesteld op:
  - a. € 300,00 bij een gedraging uit categorie A;
  - b. € 600,00 bij een gedraging uit categorie B;
  - c. 100% van de uitkering gedurende een maand bij een gedraging uit categorie C.
6. In aanvulling op de vorige leden kan, conform het bepaalde in het gemeentelijk agressieprotocol, door of namens het college aangifte worden gedaan bij de politie dan wel de toegang tot het stadhuis worden ontzegd.

### **Algemene toelichting op artikel 13 van de 1e Gewijzigde Afstemmingsverordening Sociale Zekerheid 2016, gemeente Geertruidenberg**

#### Participatiewet (eerste lid)

Onder de term 'zeer ernstige misdraging' dient in elk geval te worden verstaan: elke vorm van ongewenst en agressief fysiek contact met een persoon of het ondernemen van pogingen daartoe. Hieronder valt bijvoorbeeld schoppen, slaan of het (dreigen met) gooien van voorwerpen naar een persoon. Ook het toebrengen van schade aan een gebouw of inventarisonderdeel, evenals het ondernemen van pogingen daartoe in enige vorm wordt als zeer ernstige misdraging gezien. Handelingen die door hun grote en mogelijk blijvende impact op de desbetreffende persoon of personen grote invloed hebben zoals het opzetten van gerichte lastercampagnes, seksuele intimidatie, het tonen van steek en/of vuurwapens evenals (pogingen tot) opsluiting in een ruimte zijn eveneens als zeer ernstige misdraging te beschouwen. Ook verbaal geweld valt onder de noemer 'zeer ernstige misdraging'. Het gaat dus om alle vormen van zeer ernstige misdragingen tegenover de met de uitvoering van de Participatiewet belaste personen en instanties (college, SVB en re-integratiebedrijven) tijdens het verrichten van hun werkzaamheden. Met de zinsnede 'tijdens het verrichten van de werkzaamheden' wordt aangegeven dat de misdraging dient plaats te vinden in het kader van de uitvoering van de Participatiewet. Dat is anders als betrokkenen elkaar buiten werktijd tegen komen: dan is alleen het strafrecht van toepassing.

Met ingang van 1 januari 2015 is de verplichting om zich te onthouden van zeer ernstige misdragingen een zelfstandige verplichting die is opgenomen in artikel 9, zesde lid, van de Participatiewet. Deze verplichting staat dus op zichzelf. Vóór 1 januari 2015 was dit een onzelfstandige verplichting. Om een belanghebbende te sanctioneren wegens zeer ernstige misdragingen, moest sprake zijn van een samenhang tussen de zeer ernstige misdragingen met het niet nakomen van een of meer verplichtingen die voortvloeien uit de toenmalige WWB, IOAW of IOAZ.

#### IOAW en IOAZ (tweede lid)

Onder de term 'zeer ernstige misdragingen' kunnen diverse vormen van agressie worden verstaan, zij het dat er sprake moet zijn van verwijtbaarheid en van gedrag dat in het normale menselijke verkeer in alle gevallen als onacceptabel wordt beschouwd. Ook verbaal geweld valt onder de noemer 'zeer ernstige misdraging'. Het college kan alleen een verlaging opleggen als er een verband bestaat tussen de ernstige misdraging en (mogelijke) belemmeringen bij het vaststellen van het recht op een uitkering. De IOAW en IOAZ bevatten namelijk geen afzonderlijke plicht tot het nalaten van zeer ernstige misdragingen. Het recht op uitkering kan daarom alleen worden afgestemd wegens het zich zeer ernstig misdragen als dit heeft plaatsgevonden bij het (niet) nakomen van een (andere) aan de uitkering verbonden verplichting. Vandaar dat in het tweede lid wordt bepaald dat de zeer ernstige misdragingen moeten hebben plaatsgevonden onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de uitvoering van IOAW of IOAZ. Als een belanghebbende zich zeer ernstig misdraagt, geheel los van een (andere) aan de uitkering verbonden verplichting - hij komt bijvoorbeeld uit eigen beweging stennis maken - dan is binnen de IOAW en IOAZ tegen deze gedraging geen sanctie mogelijk.

De volgende vormen van agressief gedrag kunnen worden onderscheiden:

- a. verbaal geweld (schelden);
- b. discriminatie;
- c. intimidatie (uitoefenen van psychische druk);
- d. zaakgericht fysiek geweld (vernielingen);
- e. mensgericht fysiek geweld;

De vormen van agressief gedrag zijn in categorieën opgenomen, zodat duidelijk wordt welke verlaging moet worden toegepast. Er kan van deze bedragen worden afgeweken wanneer dit vereist is in verband met de ernst van de gedraging, de mate waarin de belanghebbende de gedraging kan worden verweten en de omstandigheden waarin hij verkeert.

Indien de belanghebbende zich gelijktijdig schuldig maakt aan meerdere agressieve gedragingen, wordt de hoogte van de toe te passen verlaging cumulatief vastgesteld met inachtneming van de ernst van

de gedraging, de mate waarin de belanghebbende de gedraging kan worden verweten en de omstandigheden waarin hij verkeert.

Het toepassen van een verlaging staat geheel los van het doen van aangifte bij de politie. Het college past een verlaging toe, terwijl de functionaris tegen wie de agressie zich richtte aangifte kan doen bij de politie.

Het verlagen van de bijstand wegens ernstig wangedrag laat de bevoegdheid om de dader gedurende een periode de toegang tot het stadhuis te ontzeggen onverlet. Aansluiting kan daarbij worden gezocht bij het gestelde hierover in het gemeentelijke agressieprotocol.

Ter voorkoming van enige vorm van schijn van subjectiviteit zal zeer zorgvuldig moeten worden omgegaan met het verlagen van de uitkering wegens agressie.

In het vierde en vijfde lid is opgenomen welke verlaging bij een gedraging uit een bepaalde categorie dient te worden toegepast. Evenals bij de verlagingen genoemd in artikel 9 geldt hierbij dat er bij de Participatiewet sprake is van een nettobedrag en bij de IOAW en IOAZ van een brutobedrag.

#### **Bijlage 4 Format brief schriftelijke waarschuwing**

Geachte ...

Op datum omstreeks *tijdstip* heeft u zich in contact met een medewerker van de gemeente Geertruidenberg op ontoelaatbare en agressieve wijze gedragen. Onderstaand zal ik beschrijven om welke gedrag het gaat en hoe wij dat graag zien voor de toekomst.

#### **Besluit**

De manier waarop u onze medewerkers heeft benaderd is ervaren als *zo exact mogelijke beschrijving van de gedraging*. Dit is voor mij aanleiding om u een formele waarschuwing te geven. Ik verzoek u dringend uw gedrag ten opzichte van de medewerker(s) van de gemeente Geertruidenberg aan te passen.

Als blijkt dat u uw gedrag niet aanpast aan de bijgevoegde huisregels van de gemeente Geertruidenberg, ben ik genoodzaakt u een ontzegging voor het gemeentehuis en/of een telefonisch contactverbod op te leggen.

#### **Motivering**

Op *datum* rond *tijdstip* had u een afspraak/was u aanwezig bij/ met een medewerker van de gemeente Geertruidenberg. Hierbij is het volgende voorgevallen. *Beschrijving van wat er is voorgevallen, inclusief hoe medewerker hierop reageerde*.

#### **Vervolg**

Ik stuur u hierbij deze schriftelijke waarschuwing zodat u op de hoogte bent van het agressieprotocol. Ik verwacht dat deze maatregel voor u aanleiding is om uw omgangsvormen in de richting van de medewerkers van de gemeente te normaliseren. Als blijkt dat uw gedrag en uitlatingen na ontvangst van deze brief niet verbeteren, wordt de waarschuwing omgezet in het bovenstaand genoemde toegangs- en/of telefonisch contactverbod.

*In geval van mensen die een uitkering ontvangen: daarnaast wil ik u erop wijzen dat uw uitkering mogelijk eenmalig wordt verlaagd. Hierover zal uw klantmanager later contact met u opnemen.*

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Geertruidenberg,  
namens dezen,

.....  
algemeen directeur/gemeentesecretaris

Bijlagen: Huisregels gemeente Geertruidenberg

#### **Bijlage 5 Format uitnodiging ordegesprek**

Geachte .....

Op (*datum*) heeft u zich in het gemeentehuis in contact met een medewerker van de gemeente Geertruidenberg op ontoelaatbare en agressieve wijze gedragen. Onderstaand zal ik beschrijven om welke gedrag het gaat.

#### **Motivering**

Op *datum* rond *tijdstip* had u een afspraak/was u aanwezig bij/ met een medewerker van de gemeente Geertruidenberg. Hierbij is het volgende voorgevallen. *Beschrijving van wat er is voorgevallen, inclusief hoe de medewerker hierop reageerde*

### Vervolg

Ik vind *deze uitlatingen/dit gedrag* in de richting van de medewerkers ontoelaatbaar en ik wil daar met u afspraken over maken. Daarom nodig ik u uit voor een niet-vrijblijvend gesprek op *datum* om *tijdstip* in het gemeentehuis te Raamsdonksveer. Bij dit gesprek zullen ook *namen aanwezigen* aanwezig zijn. U kunt zich melden bij de receptie.

Als de datum of het tijdstip niet goed uitkomt, kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met *naam contactpersoon* voor het maken van een nieuwe afspraak.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Geertruidenberg,  
namens dezen,

.....  
algemeen directeur/gemeentesecretaris

### Bijlage 6 Format bevestiging gemaakte afspraken n.a.v. ordegesprek

Geachte ...

Naar aanleiding van het door u vertoonde gedrag op *datum* heeft er op *datum* een gesprek plaatsgevonden tussen u en *naam aanwezigen* van de gemeente Geertruidenberg.

Tijdens dat gesprek zijn met u enkele afspraken gemaakt over gewenst gedrag, onderstaand vindt u hier een overzicht van:

- *Overzicht van de afspraken*

De afspraken zijn gemaakt om voor de toekomst duidelijkheid te geven over de manier waarop u met de medewerkers van de gemeente Geertruidenberg om hoort te gaan. Uw gedrag en de gemaakte afspraken zijn geregistreerd. Ik ga er dan ook vanuit dat u zich na het gesprek volgens de huisregels van de gemeente Geertruidenberg gedraagt. Deze vindt u in de bijlage.

Als uw gedrag niet verandert, is dat voor mij aanleiding om maatregelen te treffen. Een voorbeeld van een maatregel is een tijdelijke ontzegging van het gemeentehuis.

Ik heb alle vertrouwen in een prettig contact tussen u en de medewerkers van de gemeente Geertruidenberg in de toekomst.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Geertruidenberg,  
namens dezen,

.....  
algemeen directeur/gemeentesecretaris

Bijlagen: Huisregels gemeente Geertruidenberg

### Bijlage 7 Format brief ontzegging gemeentehuis

Geachte .....

Op (*datum*) heeft u zich in het gemeentehuis in contact met een medewerker van de gemeente Geertruidenberg op ontoelaatbare en agressieve wijze gedragen. Onderstaand zal ik beschrijven om welke gedrag het gaat.

### Besluit

Ik vind uw *houding/gedrag* in de richting van de medewerkers van gemeente Geertruidenberg ontoelaatbaar en ik heb in het belang van de medewerkers besloten u met onmiddellijke ingang de toegang tot het gemeentehuis te ontzeggen voor een periode van .... Dit houdt in dat u tot *datum* het gemeentehuis niet mag betreden.

Contact tussen u en de medewerkers van de gemeente Geertruidenberg vindt alleen telefonisch of schriftelijk plaats. Tijdens telefonische en schriftelijke contacten met medewerkers van de gemeente wordt van u verwacht dat u zich gedraagt volgens de huisregels van de gemeente Geertruidenberg. Deze zijn als bijlage toegevoegd.

#### **Motivering**

Op *datum* rond *tijdstip* had u een afspraak/was u aanwezig bij/ met een medewerker van de gemeente Geertruidenberg. Hierbij is het volgende voorgevallen. *Beschrijving van wat er is voorgevallen, inclusief hoe de medewerker hierop reageerde*

Uw gedrag is door ons geregistreerd en er is aangifte gedaan bij de politie.

*Als er een ordegesprek is geweest, hiernaar verwijzen en aangeven wat tijdens het gesprek is afgesproken. Ook aangeven dat ... zich niet aan deze afspraken heeft gehouden.*

#### **Vervolg**

De politie is op de hoogte gebracht van de ontzegging. Medewerkers van de gemeente Geertruidenberg hebben de opdracht gekregen om direct de politie te bellen als u tijdens *noem periode* het gemeentehuis binnengaat. De politie komt dan naar het gemeentehuis om u te verwijderen en de gemeente doet dan aangifte tegen u voor lokaalvredebreuk.

Uw belangen (uitkering, diensten burgerzaken etc.) als klant van de gemeente Geertruidenberg worden behartigd via telefonisch en schriftelijk contact. Mocht het nodig zijn persoonlijk contact met u te hebben gedurende deze periode, dan ontvangt u een oproep om op een nader te bepalen tijdstip en plaats te verschijnen.

Ik verwacht dat deze maatregel voor u aanleiding is om uw gedrag in de richting van medewerkers van de gemeente Geertruidenberg te normaliseren. Als u uw gedrag niet verandert, kan dit aanleiding zijn u de toegang tot het gemeentehuis voor een langere periode te weigeren.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Geertruidenberg,  
namens dezen,

.....  
algemeen directeur/gemeentesecretaris  
Bijlagen: Huisregels gemeente Geertruidenberg

#### **Bijlage 8 Format brief ontzegging gemeentehuis en telefonisch contactverbod**

Geachte .....

Op (*datum*) heeft u zich in het gemeentehuis in contact met een medewerker van de gemeente Geertruidenberg op ontoelaatbare en agressieve wijze gedragen. Onderstaand zal ik beschrijven om welke gedrag het gaat.

#### **Besluit**

Ik vind uw *houding/gedrag* in de richting van de medewerkers van gemeente Geertruidenberg ontoelaatbaar en ik heb in het belang van de medewerkers besloten u met onmiddellijke ingang de toegang tot het gemeentehuis te ontzeggen voor een periode van .... Dit houdt in dat u tot *datum* het gemeentehuis niet mag betreden. Ook mag u geen telefonisch contact opnemen met de medewerkers van gemeente Geertruidenberg.

Contact tussen u en de medewerkers van de gemeente Geertruidenberg vindt schriftelijk plaats. Tijdens dit contact met medewerkers van de gemeente wordt van u verwacht dat u zich gedraagt volgens de huisregels van de gemeente Geertruidenberg. Deze zijn als bijlage toegevoegd.

#### **Motivering**

Op *datum* rond *tijdstip* had u een afspraak/was u aanwezig bij/ met een medewerker van de gemeente Geertruidenberg. Hierbij is het volgende voorgevallen. *Beschrijving van wat er is voorgevallen, inclusief hoe de medewerker hierop reageerde*

Uw gedrag is door ons geregistreerd en er is aangifte gedaan bij de politie.

*Als er een ordegesprek is geweest, hiernaar verwijzen en aangeven wat tijdens het gesprek is afgesproken. Ook aangeven dat ... zich niet aan deze afspraken heeft gehouden.*

### **Vervolg**

De politie is op de hoogte gebracht van de ontzegging. Medewerkers van de gemeente Geertruidenberg hebben de opdracht gekregen om direct de politie te bellen als u tijdens noem periode het gemeentehuis binnen gaat. De politie komt dan naar het gemeentehuis om u te verwijderen en de gemeente doet dan aangifte tegen u voor lokaalvredebreuk.

Uw belangen (uitkering, diensten burgerzaken etc.) als klant van de gemeente Geertruidenberg worden behartigd via telefonisch en schriftelijk contact. Mocht het nodig zijn persoonlijk contact met u te hebben gedurende deze periode, dan ontvangt u een oproep om op een nader te bepalen tijdstip en plaats te verschijnen.

Ik verwacht dat deze maatregel voor u aanleiding is om uw gedrag in de richting van medewerkers van de gemeente Geertruidenberg te normaliseren. Als u uw gedrag niet verandert, kan dit aanleiding zijn u de toegang tot het gemeentehuis voor een langere periode te weigeren.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Geertruidenberg,  
namens dezen,

.....  
algemeen directeur/gemeentesecretaris  
Bijlagen: Huisregels gemeente Geertruidenberg

### **Bijlage 9 Format brief niet nakomen toegangsverbod**

Geachte .....,

Vanwege uw gedrag heeft u een toegangsverbod gekregen voor het gemeentehuis te Raamsdonksveer. Dit verbod geldt tot en met *datum*.

Ondanks dit verbod heeft u op *datum* omstreeks *tijdstip* toch het gemeentehuis betreden. Dit kan ik niet tolereren. Zoals in de ontzeggingsbrief is aangekondigd wordt aangifte gedaan van lokaalvredebreuk. Daarnaast is uw overtreding geregistreerd.

Ik wil u er nogmaals op wijzen dat bij overtreding van het toegangsverbod direct de politie wordt gebeld en er aangifte wordt gedaan van lokaalvredebreuk.

Tenslotte hoop ik dat deze maatregelen voor u de aanleiding zijn om uw gedrag in de richting van medewerkers van gemeente Geertruidenberg te normaliseren.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Geertruidenberg,  
namens dezen,

.....  
algemeen directeur/gemeentesecretaris  
Bijlagen: Huisregels gemeente Geertruidenberg

Postbus 10.001  
4940 GA Raamsdonksveer  
Vrijheidstraat 2  
4941 DX Raamsdonksveer  
Telefoon: 14 0162  
E-mail: [info@geertruidenberg.nl](mailto:info@geertruidenberg.nl)  
[www.geertruidenberg.nl](http://www.geertruidenberg.nl)