

Agressieprotocol Gemeente Gouda

Vastgesteld door de directie op 1 februari 2022

1. Inleiding

1.1 Visie op agressie en geweld

De gemeente Gouda tolereert geen agressief of respectloos gedrag naar haar medewerkers of geweld dat medewerkers wordt aangedaan. Dit protocol heeft betrekking op alle soorten ongewenst, grensoverschrijdend, ontoelaatbaar gedrag die we niet in en buiten het Huis van de Stad tolereren.

Elke respectloze of agressieve uiting of gewelddadige handeling wordt gevolgd door een actie. Dat kan variëren van een waarschuwingsbrief of een ordegesprek tot een verbod om het pand te betreden en een melding of aangifte bij de politie.

Andersom geldt ook voor medewerkers van de gemeente Gouda dat zij de burger met respect tegemoet treden.

De slogan bij de gemeente Gouda luidt: RESPECTEER ELKAAR ALTIJD.

1.2 Doelstelling en uitgangspunten

Dit protocol is van toepassing op iedereen die werkzaam is in het Huis van de Stad en op de medewerkers van de gemeente Gouda die buiten het Huis werkzaam zijn. De huisregels gelden voor iedereen die in het gebouw is, ook voor derden, gasten en burgers.

Het doel van ons beleid is het realiseren van een werkklimaat, waarin burgers en medewerkers zich veilig voelen en correct behandeld worden.

Om nauwkeurig te bepalen waar onze grenzen liggen hebben we het gedrag van de burger verdeeld in 'groen', 'oranje' en 'rood' gedrag. 'Rood' gedrag tolereren we niet. Onder rood gedrag verstaan we; fysiek geweld, bedreiging, intimidatie en persoonlijke bejegening. Dit protocol heeft alleen betrekking op 'rood' gedrag. Zie verder de Agressiewijzers die alle afdelingen met rechtstreekse publiekscontacten hebben gemaakt.

Uitgangspunten

- Op elke respectloze uiting of ontoelaatbaar gedrag volgt een reactie;
- Van een strafbaar feit wordt altijd aangifte gedaan;
- Burgers en medewerkers zijn zelf (mede)verantwoordelijk voor de goede gang van zaken in het onderlinge contact;
- Het is de taak van iedere medewerker om burgers en collega's op hun verantwoordelijkheid aan te spreken;
- Er is altijd een interventieteam paraat;
- Collega's die slachtoffer zijn van agressie en geweld kunnen rekenen op de volledige ondersteuning van de werkgever;
- Materiële en/of immateriële schade door respectloos gedrag wordt altijd door de werkgever verhaald op de veroorzaker;
- Respectloze gedragingen worden niet geaccepteerd bij contacten tussen medewerkers en klanten in en buiten het Huis van de Stad;
- Er wordt onderscheid gemaakt tussen het reageren op agressie en geweld en het reageren op andere respectloze uitingen.

1.3 Wat is ontoelaatbaar gedrag

Onder ontoelaatbaar gedrag verstaan we:

- Fysiek geweld
- Verbaal geweld
- Agressieve uitingen via telefoon of digitale media (doxing)
- Intimidatie
- Stalking
- Discriminatie
- Seksuele intimidatie
- Vernieling



- Manipulatie
- Dreigen
- Belediging

1.4 Huisregels in het publiek toegankelijke deel van het gebouw

Huisregels zijn een middel om de rust binnen het gebouw en de veiligheid van iedereen te waarborgen. Bezoekers en medewerkers in het Huis van de Stad dienen de huisregels in acht te nemen.

- ouders zijn verantwoordelijk voor het gedrag van meegebrachte kinderen. Deze mogen bezoekers en medewerkers in het Huis van de Stad niet storen;
- iedere medewerker van de gemeente Gouda kan aanwijzingen geven die de orde en de rust binnen het gebouw bevorderen. Deze aanwijzingen dienen te worden opgevolgd;
- wie zich niet aan deze huisregels houdt kan de toegang tot het gebouw worden ontzegd. Bij ernstige verstoringen of bij herhaald overlast gevend gedrag kunnen nadere beperkingen worden opgelegd. Strafbare feiten worden altijd bij het bevoegd gezag gemeld, er wordt aangifte gedaan en schade wordt verhaald.

Niet toegestaan is:

- roken
- het gebruik-, of het zichtbaar onder invloed verkeren van alcohol en drugs; (Uitzondering: het nuttigen van alcoholhoudende dranken tijdens recepties en interne feestelijke bijeenkomsten is wel toegestaan);
- de consumptie van meegebrachte etenswaren of dranken;
- het met zich meedragen van gevaarlijke voorwerpen;
- het meenemen van huisdieren (uitgezonderd hulphond);
- het meenemen van zaken of goederen die eigendommen van de gemeente of andere bezoekers schade toe kunnen brengen dan wel bevuild;
- enige vorm van overlast gevend of aanstootgevend gedrag;
- het maken van beeld- & geluidsopnamen zonder toestemming.

Voor medewerkers gelden de restricties op het vlak consumptie van etenswaren uitsluitend voor de publiek toegankelijke ruimten.

Voor medewerkers geldt verder de Gedragscode 3.0., waarin de uitgangspunten en regels staan voor integer gedrag. Een huisregel voor medewerkers die in het kader van agressiebeheersing daar aan wordt toegevoegd is: risicovolle gesprekken worden gehouden in een ruimte die daar geschikt voor is: een spreekkamer op de 1e verdieping of vergaderzaal 0.37 op de begane grond.

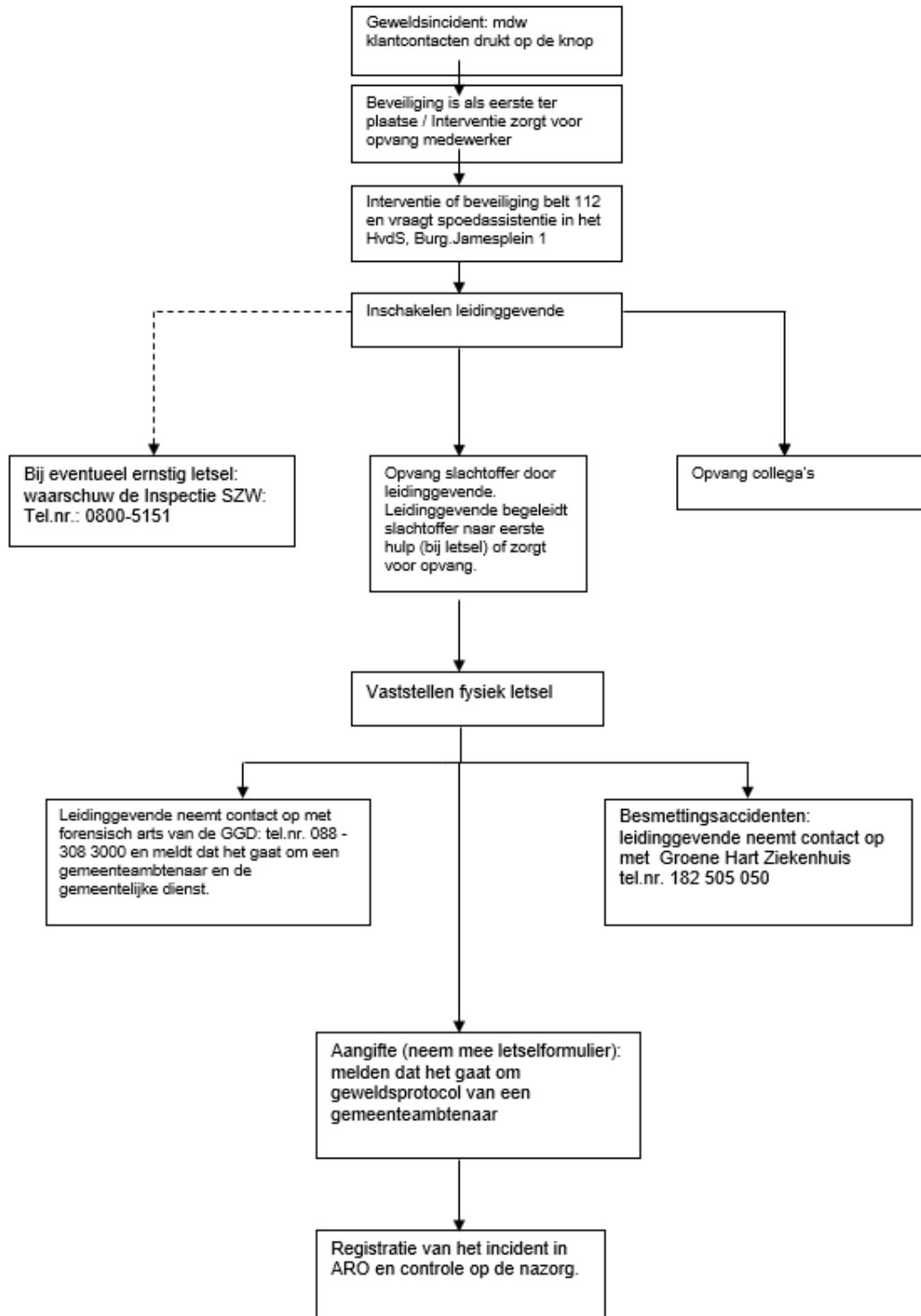
1.5 Wettelijk kader

Op grond van artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet is de gemeente verplicht om haar werknemers een veilige en gezonde werkplek te bieden. Het risico dat medewerkers psychisch of lichamelijk beschadigd raken door een agressie-incident is aanzienlijk. Daarom doen wij er alles aan om dit te voorkomen en –als het desondanks toch gebeurt- de schade zoveel mogelijk te beperken.

Behalve dit handelingsprotocol hebben wij diverse maatregelen getroffen die agressie bij rechtstreekse publiekscontacten moeten voorkomen en afspraken gemaakt over registratie en nazorg.

2. Beveiliging en interventie

2.1 Interventie bij een acuut **BEDREIGENDE** situatie - proces



Interventie bij een acuut bedreigende situatie - beschrijving

Beëindigen bedreigende situatie

Een bedreigende situatie wordt zo spoedig mogelijk beëindigd. Om te beginnen door de medewerker zelf of door een collega in de directe omgeving. In tweede instantie door de opgeroepen beveiligingsmedewerkers.



Inschakelen beveiliging en interventieteam

De beveiligingsmedewerker is als eerste ter plaatse en richt zich op de agressor, de interventie-medewerkers richten zich op de collega en de omstanders. Te allen tijde Let op veiligheid.

Inschakelen politie bij spoedeisende gevallen (geweld / zichtbaar wapen)

De politie wordt gebeld via het telefoonnummer **112**. Met de melding: **het betreft een spoedassistentie in het Huis van de Stad, Burgemeester Jamesplein 1**.

De beveiliging die de politie heeft gebeld wacht de politie buiten op. Hij/zij licht de politie in over de situatie en begeleidt de politie naar de plaats waar de persoon zich bevindt.

Voor niet-spoedeisende situatie: zie hierna bij 2.2

Direct melden aan leidinggevende

Een medewerker die tijdens zijn dienst slachtoffer wordt van agressie en/of geweld met als gevolg lichamelijk of psychisch letsel staakt zijn of haar werkzaamheden. Interventieteam verzorgt de eerste opvang.

Opvang door leidinggevende

De leidinggevende zorgt voor de vervolgpvang van het slachtoffer. Indien nodig door inschakeling van bedrijfshulpverlening, ziekenhuisbezoek, bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk etc.

Ongeval direct melden aan Inspectie SZW

Als er sprake is van een dodelijk ongeval of een ongeval met ernstig letsel meldt de leidinggevende het ongeval direct telefonisch aan de Inspectie SZW. Daarna wordt zo spoedig mogelijk de arbo- preventiemedewerker op de hoogte gesteld, die de melding aan de Inspectie schriftelijk bevestigt. Van ernstig letsel is sprake als een slachtoffer binnen 24 uur na het ongeval in een ziekenhuis moet worden opgenomen ter behandeling of observatie, of als het letsel blijvend is.

Besmettingsaccidenten

In gevallen waarin de gemeenteambtenaar door prikaccidenten, bijtewonden, bloedspatten in oog of mond, bloed bij mond-op-mondbeademing of bloed op de niet-intacte huid in contact is gekomen met bloed van een derde, is er kans op besmetting met een virus. De leidinggevende of een BHV- collega begeleidt de betrokken medewerker naar het Groene Hart Ziekenhuis om te laten vaststellen of inderdaad besmetting heeft plaatsgevonden (tel. 0182 – 505 050).

Raadplegen forensisch arts

Als er lichamelijk of psychisch letsel is ontstaan, bezoekt het slachtoffer zo spoedig mogelijk een forensisch arts van de GGD Gouda. De leidinggevende neemt contact op met de GGD om een afspraak te maken (telefoonnummer: 088 308 3200). Dit dient plaats te vinden voordat er aangifte bij de politie wordt gedaan. Bij het maken van een afspraak bij de GGD dient vermeld te worden dat het slachtoffer een medewerker van de gemeente is en bij welke afdeling of directie hij of zij werkt. Als het slachtoffer in een ziekenhuis wordt opgenomen als gevolg van het geweldsincident maakt de GGD de letselbeschrijving. Dit zal op locatie (het ziekenhuis) gebeuren. De forensisch arts stelt de aard van het letsel vast en de vermoedelijke duur van het herstel en vult na het bezoek de geneeskundige verklaring (het letselformulier) in. Het slachtoffer krijgt dit letselbriefje mee en overhandigt dit aan de politie bij het doen van aangifte. Als na verloop van tijd blijkt dat het geweldsincident meer letsel heeft veroorzaakt dan eerder was vastgesteld, meldt het slachtoffer zich weer bij de GGD en geeft dit via een tweede letselbriefje door aan de politie. De politie bekijkt of deze informatie nog kan worden toegevoegd aan het opsporingsdossier.

Direct aangifte doen bij de politie

Bij een geweldsincident of incident waarbij bedreigingen zijn geuit, zorgt de leidinggevende van het slachtoffer ervoor dat zo spoedig mogelijk aangifte bij de politie wordt gedaan. Bij een geweldsincident na een bezoek aan de GGD c.q. de huisarts. Via het Team PBA (Preventie Beheersing en Agressie) wordt een afspraak gemaakt met de politie via een intern nummer. Vermeld wordt dat het gaat om een 'VPT' zaak (Veilige Publieke Taak), zodat de politie en het openbaar ministerie de aangifte hoge prioriteit kunnen geven. Leidinggevende begeleidt het slachtoffer naar het politiebureau of doet zelf uit naam van de gemeente de aangifte. Met de politie wordt besproken of anonieme aangifte mogelijk is. In ieder geval wordt als domicilie het adres van Huis van de Stad opgegeven zodat de dader niet te weten kan komen waar de werknemer woont.

Dat adres is: Burgemeester Jamesplein 1, 2803 PG Gouda. De begeleider van het slachtoffer let erop dat in de aangifte duidelijk wordt gemaakt dat het gaat om een geweldsincident waarbij een gemeenteambtenaar is betrokken en dat het Agressieprotocol en de regels van Veilige Publieke Taak van toepassing zijn.

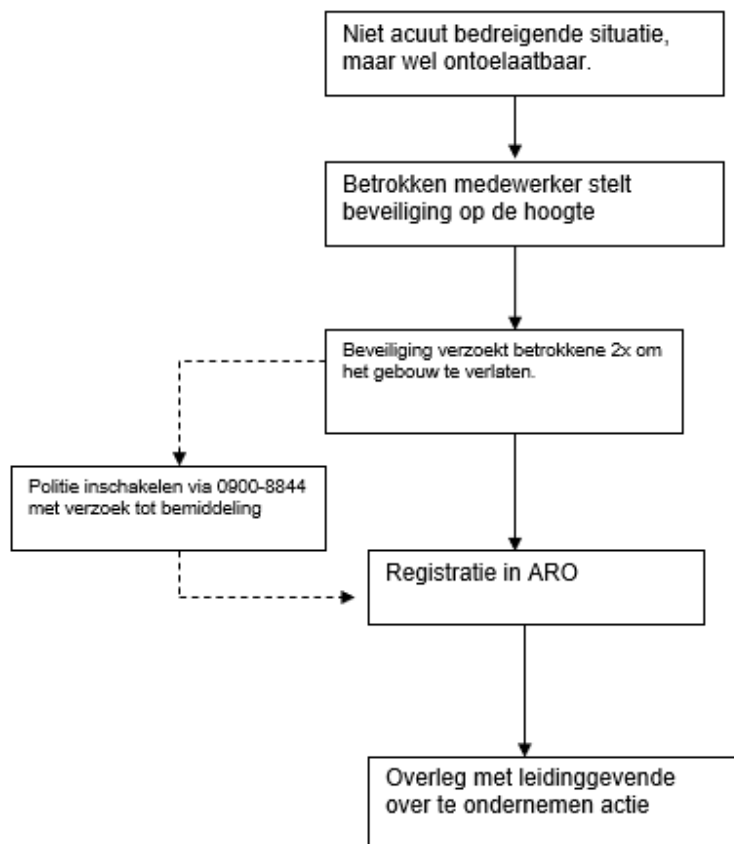
Als het slachtoffer niet in staat is om naar het politiebureau te gaan, bijvoorbeeld wegens opname in het ziekenhuis, neemt de betrokken leidinggevende via het Team PBA contact op met de politie over verdere te volgen stappen.

Het doen van aangifte is een eerste voorwaarde voor het toepassen van het schadeprotocol. In de praktijk betekent dit dat de ambtenaar die aangifte doet actief ondersteund wordt bij het vergoed krijgen van zijn schade en dat de vordering op de dader wordt overgenomen door de gemeente. Schade aan persoonlijke eigendommen of aanvullende kosten die een betrokkene moet maken door een incident worden in eerste instantie vanuit de organisatie vergoed aan de betrokkene. De gemeente verhaalt de kosten op de veroorzaker.

Ook opvang van collega's

Naast aandacht voor het slachtoffer is er ook aandacht nodig voor de (betrokken) collega's. Dit is een taak van de leidinggevende. Al naar gelang de zwaarte van het incident kan het nodig zijn deze medewerkers ook opvang te verlenen dan wel aan te geven wat de gevoelens en acties van directeur en bestuur zijn (zie het nazorgprotocol.)

2.2 Omgaan met een NIET acuut bedreigende situatie – proces



Omgaan met een NIET acuut bedreigende situatie - beschrijving

Niet direct bedreigende situatie

Hiervan is sprake als er fatsoensnormen worden overschreden en er geen sprake is van een direct bedreigende situatie. Je kunt hierbij denken aan bezoekers die weigeren het gebouw te verlaten, scheldpartijen, maar ook aan brieven, e-mails en telefoontjes. Dit zowel binnen en buiten dienstgebouwen, voor en na werktijd. Ook hierop wordt actie ondernomen.

Een persoon die overlast veroorzaakt in het Huis van de Stad kan, om tot rust te komen, begeleid worden naar kamer 0.37 (begane grond). Eventuele gebruikers van deze vergaderzaal zijn op de hoogte en zullen de ruimte direct verlaten wanneer deze wordt opgeëist door beveiliging of interventie.

Inschakelen politie



Hier gaat het om situaties die niet meteen als bedreigend worden ervaren. Bijvoorbeeld als een bezoeker het gebouw niet wil verlaten (dit nadat de klant in ieder geval 2x is gevraagd het pand te verlaten). De politie kan dan gebeld worden om deze klant te verwijderen. In zo'n geval belt beveiliging de politie via het telefoonnummer 112, waarbij duidelijk wordt meegedeeld dat lokaalvredebreuk is gepleegd. De beveiliging vordert in het bijzijn van de politie nogmaals de persoon die lokaalvredebreuk pleegt.

Als de persoon in kwestie persoonlijke bedreigingen uit en/of met voorwerpen gaat gooien dan wordt via 112 de politie met spoed opgeroepen. Medewerker en omstanders worden in veiligheid gebracht. In die tussentijd wordt geprobeerd om zoveel mogelijk overlast te voorkomen door de persoon bv naar ruimte 0.37 te brengen. De interventiemedewerker blijft bij de medewerker. Een van de beveiligers wacht de politie buiten op en legt de situatie uit en vermeldt daarbij waarom de persoon het pand moet verlaten. Beveiliging begeleidt de politie naar de plek waar de persoon zich bevindt. Beveiliging vordert nogmaals waar de politie bij is dat de persoon het gebouw moet verlaten. Politie houdt de persoon aan en neemt hem / haar mee naar het politiebureau.

3. Taken en verantwoordelijkheden

In dit hoofdstuk zijn de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende medewerkers per functie opgenomen. Dit neemt niet weg dat iedere medewerker van de gemeente Gouda ook verantwoordelijk is voor:

- het naleven en doen naleven van de huisregels
- het melden van agressie bij de leidinggevende
- het bij leidinggevende melden van zijn/haar ervaringen met de toepassing van het protocol
- het bijdragen aan een juiste uitvoering van het protocol
- het in praktijk brengen van agressiecurssussen en trainingen
- het inbrengen van verbeteringsuggesties

3.1 Medewerker

Aan de balie

Alarmknoppen zijn aanwezig bij de balies op de begane grond en de 1e verdieping, de werkplekken voor afspraken en de spreekkamers. Voor risicovolle gesprekken die in een ruimte plaats vinden waar geen 'vaste' alarmknop aanwezig is, wordt een mobiele alarmknop uitgegeven door de beveiliging.

- Wanneer zich een agressiesituatie voordoet en de medewerker heeft behoefte aan ondersteuning, **hoe gering ook**, drukt de medewerker op de alarmknop
- Collega's in de directe omgeving creëren zoveel mogelijk rust rond een incident

Aan de telefoon

Wanneer iemand zich via de telefoon agressief of anderszins ontoelaatbaar gedraagt, geeft de medewerker dat duidelijk te kennen aan degene die belt. Wanneer deze zijn of haar gedrag niet wijzigt, zegt de medewerker dat zij/hij de verbinding verbreekt, doet dat ook en meldt het incident bij de leidinggevende. De leidinggevende neemt contact op met Team PBA.

Via digitale media

Een agressieve / ontoelaatbare uiting die binnenkomt via E-mail of een ander digitaal kanaal wordt beantwoord met de mededeling dat deze uiting ontoelaatbaar is en daardoor niet ontvankelijk voor de gemeente Gouda. Medewerker meldt het incident bij de leidinggevende en bij het Team PBA.

3.2 De beveiligingsmedewerker

De vaste plaats van de beveiligingsmedewerker is op de begane grond bij de ontvangstbalie en op de 1e verdieping bij de ronde balie. Hij / zij

- grijpt in wanneer agressie zich voordoet;
- gaat bij een alarm naar de plaats waar de oproep vandaan komt;
- neemt het gesprek over van de medewerker;
- gaat niet in op de inhoud van het conflict, alleen op het gedrag van de bezoeker / klant;
- alarmknop ingedrukt, betekent einde gesprek. Bezoeker / klant moet gebouw verlaten;
- is erop gericht al datgene te doen wat nodig is om de veiligheid van alle in het Huis van de Stad aanwezige personen te waarborgen;
- is bevoegd maatregelen te treffen zoals in dit protocol is opgenomen.

3.3 De interventiemedewerker

Er is altijd minimaal een interventiemedewerker paraat;



- levert ondersteuning in agressie-situaties;
- gaat bij een agressie-incident naar de plaats waar de melding vandaan komt en vangt de medewerker op;
- zorgt ervoor dat hij/zij tijdens de roosterdienst altijd bereikbaar is en komt direct na een oproep in actie;
- is erop gericht om al datgene te doen wat nodig is om de veiligheid van alle in het Huis van de Stad aanwezige mensen te bevorderen en/of te handhaven;
- is bevoegd maatregelen te treffen, zoals in dit protocol verwoord.

3.4 De direct leidinggevende

- is verantwoordelijk voor begeleiding en nazorg van de medewerker: aangifte doen, forensisch arts of ziekenhuis inschakelen, registratie van het incident in GIR / ARO. De leidinggevende kan ook zelf rechtstreeks degene die zich misdragen heeft aanspreken op zijn gedrag;
- is bevoegd maatregelen te treffen, zoals in dit protocol verwoord;
- is verantwoordelijk voor de opvang van de eigen medewerkers die met agressie te maken hebben gekregen, zorgt ervoor dat agressie een vast punt op de agenda is bij het werkoverleg;
- is indien nodig aanspreekbaar voor de beveiligingsmedewerker / interventiedewerker voor het inhoudelijk vervolg op het probleem van de bezoeker / klant.
- zorgt voor het in gang zetten van trainingen omgaan met agressie en ongewenst gedrag, opvang en nazorg enz.;

3.5 De coördinator interventieteam

- fungeert als coördinator bij de uitvoering van het agressieprotocol;
- zorgt voor actualisering van de werkinstructies van de interventiedewerkers;
- zorgt voor het in gang zetten van trainingen voor de interventiedewerkers;
- zorgt voor het maandelijkse interventie-rooster;
- registreert meldingen van het interventieteam.

3.6 De algemeen directeur

is bevoegd om een toegangsverbod op te leggen. Bij afwezigheid van de algemeen directeur geldt de vigerende vervangingsregeling. Ook een waarschuwingsbrief wordt ondertekend door de algemeen directeur .

3.7 Het team Preventie en Beheersing Agressie

Het team coördineert alle activiteiten die worden verricht in het kader van de beheersing van agressie en geweld. De leden van het team PBA zijn aangewezen door de Directie en zijn bevoegd om in het kader van agressiebeheersing te handelen namens de algemeen directeur. Een lid van het team PBA:

- is bevoegd om in het kader van een agressie-incident noodzakelijke maatregelen te treffen;
- is contactpersoon voor de politie;
- kan de politie verzoeken iemand uit het gebouw te verwijderen;
- kiest een adequate sanctie, omschrijft deze in een E-mail en/of brief, zorgt voor ondertekening door de algemeen directeur en stuurt die naar betrokkene;
- stuurt het toegangsverbod naar betrokkene (aangetekend);
- draagt zorg voor een altijd actueel overzicht van sancties;
- ondersteunt de leidinggevende bij de nazorgactiviteiten;
- gaat verbetergesprekken aan.

3.8 De arbocoördinator

- monitort de registratie en afhandeling van meldingen in Gemeentelijke Incidenten Registratiesysteem interventie
- maakt rapport op bij evt. letstelschade

4. Maatregelen

Afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding kunnen de volgende sancties worden gehanteerd:

- Ordegesprek
- Waarschuwing
- Toegangsverbod



- Opschorting van de dienstverlening
- Beperken dienstverlening (o.a. medewerkers staan persoon niet meer telefonisch te woord).

Van belang is dat van de aard van de overtreding, tijdstip, plaats, gegevens overtreder(s), slachtoffers, getuigen en dergelijke een verslag wordt gemaakt. Het verslag vormt de basis voor het opleggen van de maatregel en moet voldoende duidelijk zijn om deze ook te kunnen dragen. Het afdoende verzamelen van gegevens en dossiervorming is daarom van groot belang.

Voor het opleggen van de maatregel 'beperken dienstverlening' gelden de volgende termijnen:

1e maal 3 maanden

2e maal 6 maanden

Meerdere malen 12 maanden

4.1 Toegangsverbod

Naar aanleiding van geconstateerd grensoverschrijdend/ontoelaatbaar gedrag wordt bepaald of:

- Een waarschuwing wordt verzonden naar de overtreder dat bij een herhaling van grensoverschrijdend gedrag een toegangsverbod zal worden opgelegd;
- Direct een toegangsverbod zal worden opgelegd. De inhoud van de brief wordt bepaald aan de hand van het schema waarin aard van overtreding en sancties zijn opgenomen.

Om escalatie te voorkomen dient een waarschuwing zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur te worden verzonden. De waarschuwing wordt ondertekend door- en verzonden namens de gemeentesecretaris/algemeen directeur.

In het belang van de openbare orde of de voortgang van de werkzaamheden in het gebouw kan bij grensoverschrijdend gedrag de toegang tot het gebouw worden ontzegd. De gemeentesecretaris/algemeen directeur is bevoegd een toegangsverbod tot het gebouw voor een bepaalde vastgestelde termijn op te leggen.

Een toegangsverbod wordt altijd schriftelijk en aangetekend aangezegd. Het Team PBA stelt de brieven op waarin het toegangsverbod is vastgelegd, zorgt ervoor dat een afschrift van de brieven naar de politie gezonden wordt en beheert het overzicht van waarschuwingen en toegangsverboden.

Het Team PBA zorgt ervoor dat een recent overzicht met personen die een toegangsverbod hebben bij ontvangstbalie en beveiligers aanwezig is. Bovendien ontvangt de beveiligers van de personen die een toegangsverbod hebben een kopie van de foto van het legitimatiebewijs om de persoon te kunnen herkennen voor het geval deze toch het pand betreedt. Als er geen kopie van een foto beschikbaar is, zorgt de beveiligingsfunctionaris ervoor dat een afdruk van een camerabeeld wordt gemaakt. De beveiligers bewaart het overzicht en de kopieën van de foto's in een afgesloten kast. Als de termijn van het toegangsverbod van een persoon eindigt, zorgt de beveiligers ervoor dat de kopie van de foto van de betreffende persoon wordt vernietigd.

Overtredingen in het Huis van de stad:

Aard van de overtreding	Sanctie
Fysieke agressie tegen een of meer medewerkers	1 ^e keer: aangifte en verbod van max. 1 jaar 2 ^e en volgende keren verbod van max. 2 jaar
Bedreiging van een of meer medewerkers	1 ^e keer: aangifte en verbod van max. 1 jaar 2 ^e en volgende keren verbod van max. 2 jaar
Belediging van een of meer medewerkers	1 ^e keer verbod van max. 3 maanden 2 ^e keer verbod van max. 6 maanden 3 ^e en volgende keren verbod van max. 1 jaar
Discriminatie van een of meer medewerkers	1 ^e keer verbod van max. 6 maanden 2 ^e en volgende keren verbod van max. 1 jaar
Vernieling	1 ^e keer verbod van max. 6 maanden 2 ^e en volgende keren verbod van max. 1 jaar
Overtreding toegangsverbod	1 ^e keer verbod van max. 1 jaar 2 ^e en volgende keren verbod van max. 2 jaar
Herhaaldelijk niet opvolgen	1 ^e keer verbod van max. 1 maand



van aanwijzingen medewerker(s) (<i>overtreding huisregels</i>)	2 ^e keer verbod van max. 3 maand 3 ^e en volgende keren verbod van max. 6 maanden
Dronkenschap of duidelijk onder invloed van drugs of alcohol (<i>overtreding huisregels</i>)	1 ^e keer verbod van max. 1 maand 2 ^e en volgende keren verbod van max. 6 maanden
Overlastgevend of aanstootgevend gedrag (<i>overtreding huisregels</i>)	1 ^e keer verbod van max. 6 maanden 2 ^e en volgende keren verbod van max. 1 jaar
Dragen van wapens of gevaarlijke voorwerpen (<i>overtreding huisregels</i>)	1 ^e keer verbod van max. 6 maanden 2 ^e en volgende keren verbod van max. 1 jaar
Overtreding van overige huisregels (<i>overtreding huisregels</i>)	1 ^e keer verbod van max. 1 maand 2 ^e en volgende keren verbod van max. 3 maand
Combinatie van overtredingen	Max. 1 jaar
Opeenvolging van verschillende overtredingen	Max. 2 jaar

Overtredingen buiten het gebouw:

Aard van de overtreding	Toegangsverbod
Lastigvallen van een of meer ambtenaren in de vorm van bedreiging en/of belediging en/of discriminatie, buiten het Huis van de Stad. Dit lastigvallen kan ook plaatsvinden via telefoon, social media, e-mail of brief.	Maximaal 1 jaar (en aangifte)
Fysieke agressie tegen een of meer medewerkers buiten het gebouw	1 ^e keer: aangifte en verbod van max. 1 jaar 2 ^e en volgende keren verbod van max. 2 jaar en aangifte.

Werkwijze bij het maken van een afspraak met een persoon die een toegangsverbod heeft

- Op het moment dat een persoon met een toegangsverbod zich telefonisch meldt om een afspraak te maken, wordt de afspraak niet meteen gemaakt. Betrokkene dient contact op te nemen met de contactpersoon die vermeld is in de brief waarin het toegangsverbod wordt opgelegd. Ofwel de gegevens van de persoon worden opgenomen en persoon wordt teruggebeld door de contactpersoon. De contactpersoon zorgt ervoor dat de afspraak met de betreffende afdeling wordt gemaakt en geeft datum en tijd door aan de persoon met toegangsverbod.
- De contactpersoon informeert de beveiliging, de interventie en de leidinggevende van de betreffende afdeling. Ook meldt de contactpersoon via intranet (James) de bezoeker aan met agressiefactor hoog.
- De leidinggevende van de medewerker zorgt ervoor dat indien nodig voorafgaand aan de afspraak een overleg plaats vindt met medewerker, interventie en beveiliging over de te volgen strategie tijdens het gesprek.

Wat te doen indien iemand met een toegangsverbod toch het pand inkomt?

- Als bekend is dat een cliënt/bezoeker een toegangsverbod heeft, maar de brief nog niet bij de receptiebalie aanwezig is wordt na binnenkomst van de cliënt/bezoeker de beveiliging gewaarschuwd.
NB collega's die de cliënt/bezoeker niet kennen wordt geadviseerd om de naam te vragen
- Als de brief met het toegangsverbod wel aanwezig is wordt de cliënt/bezoeker na binnenkomst door de beveiliging verzocht het gebouw te verlaten. Beveiliging belt indien nodig 112.

Opschorting van de dienstverlening:

Als voor bepaalde dienstverlening de aanwezigheid van de agressor vereist is en de veiligheid van medewerkers niet gegarandeerd is, dan wordt er gekeken naar andere alternatieven om alsnog de diensten te kunnen leveren.

4.2 Aangifte bij de politie:

- In geval de persoon die agressie vertoont niet meer in het pand is, wordt telefonisch een afspraak gemaakt bij de politie via 0900-8844 of via het team PBA. Vermelden dat het gaat om aangifte van agressie tegen een (gemeente)ambtenaar die een publieke taak uitvoert.
- In geval van spoed, fysiek geweld en de persoon die agressie vertoont is nog in het pand, bel 112.



In het algemeen geldt dat alleen de medewerker kan beslissen of er aangifte wordt gedaan van tegen diens persoon gerichte delicten. Om te voorkomen dat het adres van de medewerker bij de agressor bekend wordt, wordt in het proces verbaal altijd het adres van het Huis van de Stad opgenomen. Standpunt van de gemeente is dat de medewerker in dit soort gevallen aangifte zou moeten doen. De werkgever doet in ieder geval altijd aangifte van vernielingen, ordeverstoringen en dergelijke, zodat de aandacht van de agressor niet alleen naar de aangevende medewerker uitgaat. In alle gevallen waarbij aangifte doen aan de orde komt, zal het Team PBA betrokken zijn. De leden van dat team hebben altijd de actuele relevante informatie rond het doen van aangifte.

Het inschakelen van de politie:

Leidinggevenden, beveiligingsmedewerkers en Team PBA zijn bevoegd politie-assistentie te vragen ingeval van ordeverstoring. Ieder ander is uiteraard verplicht om politie in te schakelen als de directe veiligheid van mensen in het geding is.

Beveiligingsmedewerkers maar ook leden van het Team PBA, leidinggevenden en interventiewerkers mogen bezoekers vorderen (2x) het pand te verlaten. Weigert de bezoeker vervolgens het pand te verlaten, dan wordt de politie ingeschakeld op grond van lokaalvredebreuk. Deze zal vragen het verzoek in het bijzijn van de persoon nog 1x te herhalen, waarna de bezoeker door de sterke arm wordt verwijderd. In dit geval wordt altijd aangifte gedaan namens de gemeente.

Iedere inschakeling van de politie wordt geregistreerd in GIR/ARO.

NB: bij het inschakelen van de politie altijd duidelijk vermelden dat het gaat om een ambtenaar in functie.

Werkwijze:

Er kunnen zich twee situaties voordoen, waarbij de politie een rol kan spelen, t.w.:

- Bemiddeling
- Spoedeisende gevallen

Bemiddeling

Hier gaat het om situaties die niet meteen als bedreigend worden ervaren. In zo'n geval dient de politie gebeld te worden via het telefoonnummer 0900-8844, waarbij duidelijk wordt medegedeeld dat het gaat om bemiddeling. De politie komt, maar niet met directe spoed.

Spoedoproep

Hier gaat het om bedreigende situaties. Bijvoorbeeld het bedreigen van medewerkers, vernielingen, oftewel escalerend gedrag waarbij de klant in het gebouw is. In dit geval kan de politie gebeld worden om in te grijpen via het telefoonnummer 112. Er dient gevraagd te worden naar de meldkamer Gouda en er dient duidelijk te worden medegedeeld dat het om spoedassistentie gaat. Tevens moet de locatie (Huis van de Stad, Burgemeester Jamesplein 1) worden genoemd.

Het indienen van een klacht bij de Commissaris van politie of bij de Officier van Justitie:

In geval van grove beledigingen (beledigingen zijn zogeheten klachtenmisdriften waarvoor een aparte procedure geldt) kan een klacht worden ingediend. Als een klacht is ingediend bij de Commissaris van politie of bij de Officier van Justitie wegens grove beledigingen, dan wordt de klager nadien door de politie gehoord en wordt er proces verbaal opgemaakt. Nadien wordt ook de beklagde gehoord. Er wordt een ambtelijk verslag opgemaakt en naar Justitie gestuurd.

Staking van productlevering heeft niet de bedoeling de agressor te straffen, maar is het gevolg van de toepassing van regelgeving met betrekking tot arbeids- of inlichtingenplicht en/of de toepassing van ARBO-regels, waarbij de veiligheid van de medewerkers het uitgangspunt vormt.

4.3 Vastleggen van afspraken

Team PBA houdt een registratie bij van bezoekers / klanten die een waarschuwingsbrief of een toegangsverbod opgelegd hebben gekregen. Als gedurende de periode van twee jaar na waarschuwing of beëindiging toegangsverbod geen incidenten meer hebben plaats gevonden, worden de gegevens van de betreffende bezoeker / klant uit de registratie verwijderd en vernietigd.

Collega's met regelmatig terugkerende bezoekers stellen voor probleemklanten een individueel plan op om vast te leggen hoe er in de toekomst met de klant moet worden omgegaan. Het doel hiervan is om de eerder ervaren agressie te voorkomen en duidelijkheid te geven welke houding ten aanzien van de klant wordt aangenomen. Bij overdracht weet de volgende collega wat er is afgesproken en zijn tevens de ontvangstmedewerkers op de hoogte.

5. Nazorg

De eerste opvang vindt plaats door het interventieteam. Het gesprek heeft tot doel de medewerker, meteen na het incident, rustig op adem te laten komen. Een aantal afdelingen hebben een eigen COT. Zo nodig kunnen, op eigen verzoek, collega's uit het Collegiaal Opvang Team van hun afdeling worden ingeschakeld teneinde de ervaringen van de betrokken medewerker aan te horen en desgewenst ondersteuning te bieden. Afhankelijk van de situatie kan in overleg met de leidinggevende besloten worden hem of haar tijdelijk ander werk op te dragen of voor een korte periode verlof te geven. Betrokkenen kunnen in deze fase tevens aangeven dat zij externe opvang op prijs stellen. Ook het Bureau Slachtofferhulp kan, indien door de medewerker gewenst, ingeschakeld worden.

Het tweede gesprek vindt een aantal dagen na het incident plaats met de leidinggevende. Doel van dit gesprek is voorkomen dat de medewerker zich onbegrepen en geïsoleerd voelt. Tijdens dit gesprek wordt het voorval ook gereconstrueerd. Hierbij krijgt de leidinggevende een indruk van het verwerkingsproces van het slachtoffer en van de houding van zijn sociale omgeving. Verder wordt er een afspraak gemaakt voor een derde gesprek na vier tot zes weken.

Het derde gesprek richt zich met name op de verwerking van het incident. Hoewel dat ook in een eerder stadium mogelijk is, wordt hier bepaald of professionele hulp nodig is. In dat geval wordt contact gezocht met de bedrijfsarts. Deze kan de medewerker doorverwijzen naar gespecialiseerde instanties.

6. Melding en registratie

Registratie van een incident dient meerdere doelen: het is het beginpunt van de nazorg, kan ingezet worden voor dossiervorming en het levert informatie op voor beleidsontwikkeling.

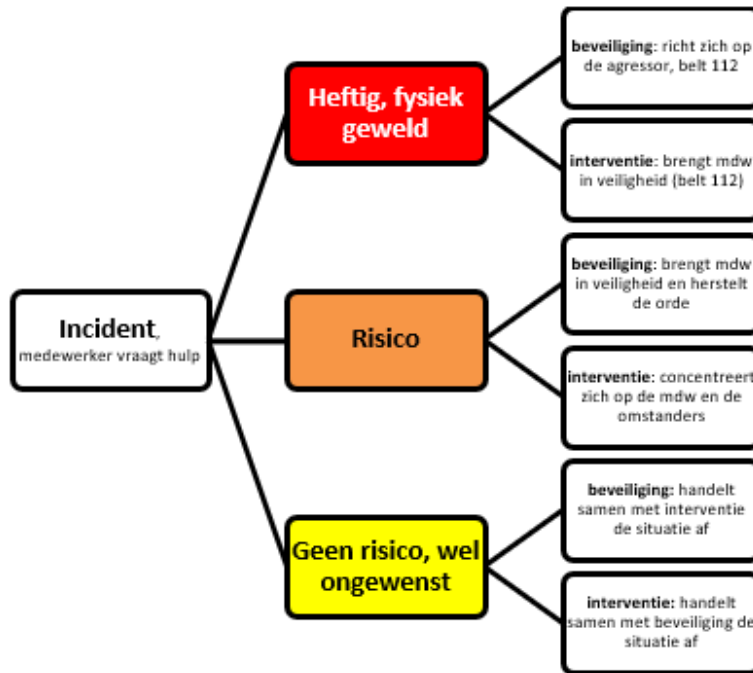
Alle incidenten worden geregistreerd in het landelijke systeem 'agressie registratie overheid' (ARO). Bij ernstige incidenten wordt de leidinggevende direct op de hoogte gesteld. De leidinggevende regisseert de verdere nazorg zoals beschreven in dit protocol. Bij elke afdeling is een collega aangewezen die de feitelijke registratie in het ARO systeem verricht.

In het geval van een agressieve uiting via de telefoon kan er t.b.v. de melding en registratie gebruik worden gemaakt van de opnames die worden gemaakt van de gesprekken die worden gevoerd via het algemene nummer van de gemeente en specifiek aangewezen telefoonnummers van afdelingen in het Sociaal Domein.

Bij kleine incidenten is de betrokken medewerker zelf verantwoordelijk voor de registratie. De GIR-contactpersoon vult samen met de medewerker de registratie in. Vanuit het GIR-systeem wordt automatisch een mail verstuurd naar de leidinggevende.

Ook bij incidenten waarbij beveiliging en interventie betrokken zijn, is de 'eigen' leidinggevende verantwoordelijk voor de registratie.

7. Bijlage: Werkwijze bij interventie



Vuistregels medewerker met klantcontacten:

- Is er sprake van ontoelaatbaar gedrag, dan zeg je dat tegen hem of haar
- Als de klant zijn of haar gedrag niet wijzigt, druk je op de alarmknop
- Stop het gesprek tot beveiliging en interventie bij je zijn

Vuistregels beveiliging:

- Jij richt je op de agressor, de interventie-medewerkers op de collega en de omstanders
- Ga NIET in op de inhoud, alleen op het ontoelaatbare gedrag
- Breng jezelf en anderen nooit in gevaar
- Collega beveiliging blijft op gepast afstand en assisteert indien nodig

Vuistregels Interventiewerker:

- Jullie zijn er om je collega te ondersteunen, beveiliging richt zich op de agressor
- Haal de medewerker weg uit de situatie en vraag wat er aan de hand was
- Bewaak nazorg en correcte afhandeling

7.1 Werkwijze van interventie

De beveiligingsmedewerker op de begane grond controleert dagelijks of de portefeuilles door de dienstdoende interventiewerkers zijn opgehaald (vóór 9.00 uur). Na sluitingstijd leveren de interventiewerkers de mobiele telefoons / portefeuilles weer in bij de beveiligingsmedewerker.

Indien een medewerker bij een incident op de alarmeringsknop (interventie) drukt, wordt er een pushbericht en sms verstuurd naar de mobiele telefoons van de beveiliging en de interventiewerkers. In het bericht staat waar de oproep vandaan komt. Er zijn minimaal steeds drie medewerkers voor interventie aanwezig: twee beveiligingsmedewerkers én minimaal één interventiewerker.

De beveiligingsmedewerkers zijn als eerste ter plaatse en stellen zich op de hoogte van de situatie. De fysieke situatie wordt beoordeeld op aanwezigheid van wapens of andere gevaarlijke voorwerpen, gaat het om één of meerdere agressors, zijn er omstanders en zo ja, zijn dit medewerkers of bezoekers, enzovoort. Voor zover mogelijk vindt observatie buiten het zicht van de agressor plaats. Wel is er oogcontact met de medewerker die kennelijk in de problemen zit.

In het algemeen geldt dat de beveiligingsmedewerkers / interventiewerkers zichzelf of anderen nooit in gevaar mogen brengen. In situaties waarin sprake is van agressie nemen zij in ieder geval het volgende in acht:



- zo snel als mogelijk is wordt het gesprek met de klant naar een rustige plek uit het zicht van andere bezoekers gedirigeerd;
- bij het betreden van een ruimte waarin een agressor is, met de bedoeling te interveniëren in een gesprek, maken zij hun binnenkomst duidelijk bekend, bijvoorbeeld door luid te kloppen;
- in dat geval komen ze ook zoveel mogelijk in het zicht van de agressor binnen, zodat zij de situatie kunnen overzien;
- een agressor wordt **nóóit** van zijn vluchtweg afgesneden. De beveiligingsmedewerker / interventiedewerker neemt dus altijd zo positie in dat de agressor de ruimte onbelemmerd kan verlaten.

Hieronder worden verschillende voorbeelden, van situaties en de daaropvolgende werkwijze, benoemd.

Onveilige situatie

De inspanningen van de beveiligings- / interventiedewerker zijn gericht op het voorkomen van slachtoffers en het herstel van de orde. Fysiek geweld wordt zoveel mogelijk vermeden. Alleen als de directe veiligheid van mensen in het geding is, mag proportioneel geweld worden gebruikt. Proportioneel wil zeggen: zo veel als nodig om de situatie te stoppen.

Onveilige situaties kunnen zich in verschillende vormen voordoen:

De bezoeker heeft zich niet meer onder controle, hij slaat een medewerker of maakt aanstalten om dit te doen. De bezoeker gooit met meubilair of pleegt andere vernielingen.

Werkwijze:

De beveiligingsmedewerker spreekt de agressor aan en wijst hem op de consequenties van zijn gedrag (aangifte, verhaal). Of als dit niet mogelijk is dan ondersteunt hij de bij het incident betrokken medewerker en overige medewerkers die gevaar lopen. De beveiligingsmedewerker krijgt daarbij ondersteuning van de interventiedewerker. Beveiliging en/of interventiedewerker zorgen ervoor dat andere aanwezigen de ruimte verlaten, waarna de agressor zoveel mogelijk alleen wordt achtergelaten, terwijl de politie wordt ingeschakeld.

De interventiedewerker zorgen ervoor dat nieuwsgierigen (collega's en bezoekers) op afstand gehouden worden. Vindt het incident plaats in het spreekruimtegebied dan zorgen zij ervoor dat, indien noodzakelijk, alle aanwezigen in de overige spreekruimtes snel en veilig het spreekruimtegebied verlaten. De andere beveiliging of interventiedewerker vertellen wat er verlangd wordt: ordeherstel en verwijdering van de agressor uit het pand.

De bezoeker draagt zichtbaar wapens of toont deze aan de betrokken medewerker. Er wordt met wapens of met voorwerpen of dieren die als zodanig kunnen dienen, bedreigd.

Werkwijze:

De beveiligingsmedewerker en interventiedewerker zorgen ervoor dat iedereen, voor zover dat mogelijk is, naar een veilige plek wordt gebracht. Daarnaast zorgen de beveiligingsmedewerker voor inschakeling / opvang van de politie waarbij gemeld wordt wat er speelt. Ook wordt gezorgd dat nieuwsgierigen (collega's en bezoekers) op afstand worden gehouden.

7.2 Situatie beheersbaar, wel interventie nodig

Dit kan het geval zijn als in een spreekruimte of aan de balie de alarmeringsknop voor interventie is geactiveerd of als een bezoeker in de loop/wachtruimte niet aanspreekbaar is op zijn gedrag.

Werkwijze in de spreekruimte:

De beveiligingsmedewerker betreedt de kamer en neemt de leiding van het gesprek over. Hij vraagt de betrokken medewerker de kamer te verlaten. De cliënt/bezoeker wordt op zijn gedrag aangesproken waarbij rekening wordt gehouden met de oorzaak van de agressie: instrumenteel gedrag wordt gevolgd door een ordegesprek, op frustratiegedrag wordt adequaat gereageerd.

De andere beveiliging blijft in de buurt aanwezig en observeert de spreekruimte. Eventueel verwijdert hij/zij overige bezoekers en collega's uit het spreekruimtegebied. De andere beveiliging volgt het gesprek en schakelt zo nodig de politie in.

De interventiedewerker zorgt ervoor dat de medewerker de spreekruimte verlaat en begeleidt de medewerker naar veilig gebied.

Werkwijze aan een balie, in de wacht/loopruimte:

De beveiligingsmedewerker breekt in het gesprek in en neemt de leiding over. De communicatie wordt tijdelijk overgenomen van de medewerker die om hulp heeft gevraagd, totdat de situatie genormaliseerd is. Er wordt niet over de inhoud van een geschil gepraat, alleen over het gedrag van de klant. Zo mogelijk wordt de agressor naar ruimte 0.37 gedirigeerd. De interventiedewerker zorgt ervoor dat de medewerker de plaats van het incident verlaat.



Was de agressie het gevolg van emotie, dan kan het gesprek na het luwen van die emotie, en met goed vinden van de medewerker, worden voortgezet. Eventueel wordt een afspraak gemaakt voor een andere dag / later tijdstip, zodat de bezoeker de gelegenheid krijgt om afstand te nemen van zijn emoties.

Was de agressie het gevolg van emoties, maar heeft de agressor met zijn gedrag de grenzen van het betamelijke overschreden, dan wordt hij nadat de emoties geluwd zijn, op zijn gedrag aangesproken alvorens het gesprek wordt voortgezet. Dit kan overigens alleen als de betrokken medewerker zich hiertoe in staat voelt. Eventueel wordt een collega gevraagd het gesprek over te nemen. Het inhoudelijke gesprek wordt in ieder geval niet voortgezet door de beveiligings- /interventiemedewerker of door een leidinggevende.

Als een tweede interventiemedewerker aanwezig is, bevindt hij/zij zich voortdurend binnen gehoorsafstand en hebben bij voorkeur ook visueel contact met de beveiligingsmedewerker. De beveiligingsmedewerker of interventiemedewerkers kunnen gevraagd of ongevraagd besluiten tot inschakeling van politie. Zij kunnen die beslissingen nemen die ze ter bevordering van de orde of de veiligheid nodig vinden. Ze houden nieuwsgierigen op afstand (collega's en bezoekers).

7.3 Situatie beheersbaar, interventie (nog) niet nodig of gewenst

Dit kan het geval zijn als een cliënt / bezoeker tijdens het contact met de gemeente emotioneel wordt en daar uiting aan geeft. Uiting van emotie beschouwen wij niet als agressie. De medewerker probeert in het gesprek te de-escaleren.

Werkwijze in de spreekruimte:

Medewerker probeert gedrag om te buigen door grens aan te geven. De beveiliging observeert aan de buitenzijde en probeert visueel contact te krijgen met de betrokken medewerker. Lukt het ombuigen van het gedrag niet wordt alsnog de interventie alarmknop ingedrukt.

Werkwijze aan een balie, in de wacht/loopruimte:

De betreffende medewerker spreekt de bezoeker aan op diens gedrag. Laat de bezoeker zich niet corrigeren dan beëindigt de betreffende medewerker het gesprek en alarmeert de beveiliging / interventie-medewerker. Ook kan een collega van een andere balie of een medewerker van de receptiebalie de klant aanspreken en/of het interventieteam inschakelen.

7.4 Emotie mag, agressie niet

Agressie kan ontstaan als een klant/burger tijdens het contact met de gemeente emotioneel wordt en daar uiting aan geeft. Uiting van emotie beschouwen wij niet als agressie. De medewerker probeert in het gesprek te de-escaleren. Wanneer dit niet lukt en de agressie wordt ontoelaatbaar, schakelt de medewerker over naar inperking: gesprek wordt beëindigd, bewaking en interventie komt erbij. Er volgen dadergerichte maatregelen.



Bijlage: Checklist A&O fonds 'Veilig op huisbezoek'

1. Voorzorgsmaatregelen

Wanneer er risicofactoren aan de orde zijn, overlegt u met een collega of uw leidinggevende over de te nemen voorzorgsmaatregelen. De algemene voorzorgsmaatregelen zijn altijd van toepassing.

Bij het maken van de afspraak

- Leg bij het maken van de afspraak duidelijk de aanleiding en het doel van het bezoek uit.
- Bepaal op basis van de reactie van de burger eventuele voorzorgsmaatregelen.
- Ken de grenzen. Bespreek regelmatig met collega's het herkennen en hanteren van grenzen. Hoe gaat u te werk om een situatie te de-escaleren of het bezoek af te breken?

Ter voorbereiding op het huisbezoek

- Zorg dat je op tijd bent en informeer de burger als je later komt.
- Bij gebruik mobiele alarmknop vooraf registreren waar het bezoek plaatsvindt
- Parkeer je auto (of ander vervoermiddel) met de neus in de richting van de weg, op een plek die je gemakkelijk kunt bereiken.
- Neem een mobiele telefoon mee en sla alarmnummers in je telefoon op onder een snelkeuzetoets. Of neem een mobiele alarmknop mee.
- Zorg ervoor dat de batterij van uw telefoon opgeladen is.

Achterwacht

- Zorg ervoor dat je mobiel bereikbaar bent.
- Meldt, bij het vertrek voor een huisbezoek, aan een directe collega naar wie (inclusief adres en telefoonnummer) je gaat, en hoe laat de afspraak zal zijn beëindigd.
- Vaak vinden er meerdere afspraken achter elkaar plaats. In dat geval meld je tussen de afspraken door waar je bent, hoe lang de afspraak zal duren en hoe laat je verwacht terug te zijn op kantoor. Laat ook weten hoe je te bereiken bent (geef je mobiele nummer op).
- Na de geplande afspraken meld je bij dezelfde collega dat je weer terug bent.
- Indien je niet terug bent op het tijdstip zoals gemeld was, wordt een half uur gewacht, voordat er contact met je wordt opgenomen. Dit kan via je mobiele telefoon of de telefoon van de persoon bij wie je op bezoek bent.
- Wanneer je onbereikbaar blijft, wordt dit gemeld aan de leidinggevende. De leidinggevende besluit of de politie wordt verzocht om polshoogte te gaan nemen.

Bij aankomst

Als je bij de cliënt bent, houd je dan aan de volgende regels:

- Legitimeer jezelf, zorg dat de cliënt het legitimatiebewijs ook duidelijk heeft gezien en herkend.
- Vermeld duidelijk je naam en je functie.
- Vermeld duidelijk wat het doel is van dit huisbezoek.
- Vraag of je binnen mag komen om het gesprek voort te zetten.
- Vermeld duidelijk wat je gaat doen (alleen een gesprek of ook nog rondlopen en vertrekken bekijken).

Bij binnenkomst

- Sta bij het aanbellen niet frontaal voor de opening, maar dwars, zodat je snel kunt reageren.
- Maak contact met de bewoner/cliënt.
- Ga pas naar binnen als de cliënt je heeft uitgenodigd.
- Let op hoe de burger de deur dichtmaakt.
- Trek niet je schoenen uit maar doe 'slofjes' over je schoenen.
- Wees je ervan bewust dat je het privédomein van een ander betreedt. Gedraag je als gast.
- Bekijk bij het binnengaan de mogelijke vluchtroute.
- Neem de omgeving in je op.
- Als je kamers gaat bekijken, geef dan steeds duidelijk aan wat je wilt bekijken, bijvoorbeeld de inhoud van een kledingkast.
- Ga pas zitten als de cliënt je daarvoor heeft uitgenodigd
- Ga op een strategische plaats zitten, waar je snel kunt wegkomen.
- Houd je auto- of fiets sleutels, tas en andere persoonlijke spullen altijd binnen handbereik.

Tijdens het bezoek

- Sluit aan op de beleving van de cliënt, houd rekening met zijn of haar emoties.
- Leg altijd goed uit wat het doel is van het gesprek. Hanteer een duidelijke agenda.
- Als je slecht nieuws moet geven, draai daar dan niet omheen.
- Laat een discussie niet te hoog oplopen. Stop de discussie op tijd, en maak een concrete afspraak op korte termijn voor een goed vervolg.
- Let goed op de lichaamshouding van cliënt.



- Benoem emoties die opspelen tijdig.
- Beëindig tijdig het gesprek voordat het escaleert. Ga niet meer in gesprek binnen dezelfde omgeving.
- Als er alcohol gedronken wordt, maak dan een afspraak voor een andere keer.
- Wees duidelijk, open en eerlijk.
- Kom afspraken na.

Hoe te handelen bij escalatie of dreigend agressief gedrag?

Zelfcontrole

- Pas zelfcontrole toe, probeer rustig te zijn en te blijven.
- Observeer de situatie.
- Let op je eigen gevoel. Neem het serieus en luister ernaar. Benoem je gevoel als je denkt dat dit de-escalierend werkt.
- Let op je eigen lichaamshouding en spierspanning.
- Sta stil bij je gedachten, zijn deze functioneel of disfunctioneel? Word je er meer of minder gespannen van?
- Let op je ademhaling. Adem rustig door.
- Ga niet mee in de emotie van de cliënt.

Reageren op (dreigend) agressief gedrag

- Accepteer geen enkele escalatie van dreiging. Benoem dat meteen. Wijs op het gezamenlijk belang.
- Geef tijdig en duidelijk grenzen aan.
- Stop daadwerkelijk het gesprek en vertrek als de cliënt niet voor rede vatbaar is.
- Denk bij oplopende emoties eerst aan je eigen veiligheid en laat de reden van je bezoek los.
- Let op wanneer emotie overgaat in agressie, benoem dat vroegtijdig.
- Let op de lichaamshouding van cliënt als je spreekt. Probeer om steeds in contact te blijven met de cliënt.
- Als er meerdere personen in huis aanwezig zijn, let dan op de meest dominante persoon, bijvoorbeeld de opa, of de partner die achter de computer zit. Vraag deze om erbij te komen zitten.
- Zorg ervoor dat de eventuele vluchtroute vrij is van obstakels.
- Houd de handen van de cliënt in de gaten, let erop dat hij of zij niet onverwachts met iets gaat gooien.
- Laat de situatie niet te lang voortduren omdat de kans op escalatie steeds groter wordt.

Wanneer de cliënt je bedreigt

- Je eigen veiligheid en die van omstanders is eerste prioriteit.
- Geef aan dat je een bedreiging niet accepteert en dat je het gesprek beëindigt.
- Creëer een veilige afstand. Probeer afstand te bewaren tot de cliënt.
- Geef duidelijk aan dat je weggaat en dat er consequenties kunnen zijn voor de cliënt.
- Zit je in het nauw en kun je geen kant meer uit, doe jezelf dan geen geweld aan en geef toe aan de eisen van de cliënt. Achteraf kan dan alsnog, al dan niet met behulp van politie en/of justitie, actie ondernomen worden.
- Ga direct terug naar kantoor.
- Bel bij direct gevaar of verwonding direct 112 (buiten de woning).
- Als het mogelijk is, bel dan je directe collega's om aan te geven dat je 112 hebt gebeld.
- Meld het voorval bij je leidinggevende en de agressiecoördinator.
- Bepaal, in overleg met de agressiecoördinator, de passende sanctie.

Na het incident

- Meld (ook buiten kantoortijd) de bedreiging of het geweld altijd bij je leidinggevende.
- Ga terug naar je werkplek en blaas stoom af.
- Vul zo snel mogelijk na het voorval het melding- en registratieformulier in.
- Doe, in overleg met het team PBA en of leidinggevende, aangifte.

Onaangekondigde huisbezoeken

Voor sommige werkzaamheden kan het nodig zijn om onaangekondigd op huisbezoek te gaan. Op grond van wetgeving artikel 17 lid 2 Wet werk en bijstand (WWB) is de cliënt verplicht desgevraagd aan het college de medewerking te geven die nodig is voor de uitvoering van de wet. Een onaangekondigd huisbezoek kan bijvoorbeeld worden afgelegd bij aanvragen om algemene bijstand, bij bouw- en woninginspecties, bij overlast en als het college gronden heeft om te twijfelen aan het opgegeven woonadres, de opgegeven woonsituatie en/of de vermelde arbeidsactiviteiten.

Als er een onaangekondigd huisbezoek moet plaatsvinden, moet de medewerker extra voorzorgsmaatregelen nemen:



- Ga nooit alleen op onaangekondigd huisbezoek.
- Bestudeer het dossier van de cliënt.
- Neem altijd communicatiemiddelen mee.
- Laat je directe collega's weten dat je met een collega op huisbezoek gaat.

Extra voorzorgsmaatregelen bij risicogesprekken

Neem in geval van gesprekken met een verhoogd risico op agressie de volgende maatregelen:

- Plan het risicogesprek op kantoor, op een regionale locatie, op het politiebureau of op een veiligheidshuis.
- Plan het gesprek tijdens kantooruren.
- Maak werkafspraken met politie/collega's over hoe de veiligheid tijdens het gesprek op deze locatie gewaarborgd is.
- Voer het gesprek samen met een collega.

Als bij een risicogesprek een huisbezoek toch noodzakelijk is

- Leg het huisbezoek samen met een collega af, kondig altijd aan dat je samen komt.
- Spreek een tijd af waarop je telefonisch contact zult opnemen met een collega, bijvoorbeeld tien minuten na binnenkomst.
- Een andere mogelijkheid is dat je contact houdt via een open telefoonverbinding.
- Spreek met een collega af om contact op te nemen als het gesprek ten einde is.
- Neem een mobiele alarmknop mee.
- Voer met je leidinggevende overleg over hoe je een risicovol huisbezoek in gaat.
- Een andere mogelijkheid is het huisbezoek samen met de wijkagent af te leggen.
- De politie kan zo nodig uit het zicht blijven om geen extra agressie op te roepen. Voer het gesprek dan samen met je collega en maak afspraken over hoe je contact houdt met de dichtbij aanwezige politie. Dit kan bijvoorbeeld met een open telefoonverbinding.

Bijlage: Werkwijze gebruik spreekkamers/-plekken

- Voor het voeren van gesprekken met cliënten, ouders/jeugdigen en overige bezoekers zijn op de 1e verdieping spreekplekken en spreekkamers ingericht. Op de begane grond is 0.37 ingericht voor het voeren van hoofdzakelijk risicogesprekken;
- Voor gebruik van een spreekplek of spreekkamer wordt van tevoren een 'ruimte' op de begane grond of de 1e verdieping gereserveerd;
- Voor het voeren van een 'risicogesprek' zijn alleen de spreekkamers 1.34 t/m 1.37 en ruimte 0.37 geschikt;
- De spreekplekken in ruimte 1.38 en de spreekkamers 1.34 t/m 1.37 zijn voorzien van een 'vaste' alarmknop. Voor gebruik van 0.37 en de cubes op de 1e kan een mobiele alarmknop opgehaald worden bij de beveiliging;
- Als het om een risicogesprek gaat, moet de bezoeker altijd aangemeld worden met een agressiefactor. Bij een risicogesprek is altijd een tweede collega aanwezig. Met de beveiliging worden afspraken gemaakt over gewenste ondersteuning;
- Bij spreekkamers is een 'vluchtdeur' aanwezig. Voordat de spreekkamer gebruikt wordt, wordt gecontroleerd of de vluchtdeur open is. Vluchtdeuren zitten om veiligheidsredenen standaard dicht. Bij een incident moet na het verlaten van de ruimte de vluchtdeur afgesloten worden door de speciale deurknop. Zo wordt voorkomen dat de medewerker gevolgd wordt naar de 'veilige ruimte'.