

## GEMEENTE EPE

*We zijn transparant. We werken samen. We denken in mogelijkheden.*

Protocol Agressie en Geweld

Inhoud

Inleiding. 3

**1. Veilig werken: Eén norm, één grens, éénheid. 4**

**2. Visie. 4**

**3. De hantering van lastig en/of agressief gedrag. 5**

**4. Plan van aanpak Agressie en Geweld. 5**

4.1 Preventie. 6

4.2 Actie. 6

4.3 Nazorg. 7

**5. Implementatie op de werkvloer door middel van trainingen. 8**

**6. De protocollen en de procedures. 9**

6.1 Protocol voor medewerkers met klantcontact 9

6.2 Protocol binnen het gemeentehuis. 9

6.3 Protocol buiten het gemeentehuis. 9

6.4 Protocol agressie op social media.....10 6.5

De procedure na een incident 11

6.6 Binnen 48 uur na het incident 11

6.7 Procedure registreren en aangifte doen. 11

6.8 De 7 W's bij registreren en aangifte doen. 12

**Bijlagen:**

Bijlage 1 De Procedure van een interventieteam

Bijlage 2 Nazorg en opvanggesprekken

Bijlage 3 Checklist evaluatie en afsluiting na een incident

Bijlage 4 Het ordegesprek

Bijlage 5 Strafbare feiten en procedure aangifte doen

Bijlage 6 Soorten gedrag en acties medewerker

Bijlage 7 De procedure na alarm

Inleiding

*We zijn transparant. We werken samen. We denken in mogelijkheden.* Gemeente Epe is een middelgrote gemeente, gericht op de samenleving. Wij als organisatie willen een leefbare en veilige werkvloer hebben, waar elke medewerker zich op zijn plek voelt, gewaardeerd wordt en op zijn best kan functioneren. Onze uitgangspunten zijn dat we transparant zijn, samenwerken en denken in mogelijkheden. Zowel als collega's onderling als naar onze inwoners en externe samenwerkende partijen.

De eenheid die we samen uitdragen maakt ons weerbaar tegen agressie van inwoners. We geven daarom duidelijk aan wat wel en niet kan. We zijn transparant in onze werkwijze, normen en huisregels. We stimuleren om samen te werken en te denken in mogelijkheden om onze dienstverlening zo goed en veilig mogelijk te laten verlopen.

*Zero Tolerance* We vinden weerbaarheid en veiligheid belangrijk in onze dienstverlening. Het is onacceptabel wanneer onze medewerkers geconfronteerd worden met agressie, geweld, bedreiging of intimidatie. Ieder incident rondom intimidatie en geweld is er één te veel. De belangrijkste factor hierbij is, dat we op elkaar kunnen rekenen. Samen staan we het sterkst. Wij stellen ons weerbaar op en hanteren een zero tolerance beleid.

Wij leveren geen dienstverlening onder druk, intimidatie of dreiging.

*Top-down, bottom-up en gelijkvloers* De organisatie... dat zijn WIJ. Ons beleid tegen agressie en geweld moet ten alle tijden nauw aansluiten op de realiteit op onze werkvloer. We willen graag dat onze medewerkers met elkaar in gesprek gaan over hoe hét ideale protocol voor gemeente Epe eruit zou moeten zien. Het protocol zal dan ook een dynamisch document zijn, afgestemd op de actuele realiteit op de werkvloer. Het zijn afspraken die we onderling maken, evalueren, afstemmen, wijzigen en implementeren. Dit document omschrijft het beleid rond agressie en geweld in Gemeente Epe. De hierna geformuleerde gemeentelijke norm is in alle gevallen leidend. Binnen elke afdeling zullen specifieke afspraken bestaan en ontstaan. Wij roepen iedere medewerker op om aan te vullen, aan te passen en bij te dragen aan het specificeren van het protocol.

**1. Veilig werken: Eén norm, één grens, éénheid.**

1. Meer eenheid, consistentie en duidelijkheid in de hele organisatie.
2. Meer weerbaarheid, minder incidenten.
3. Het vergroten van het gevoel van veiligheid op de werkvloer.
- 4.



Het doel hierbij is eenheid en draagvlak te creëren zodat onze inwoners weten wat we wel en niet accepteren. Wat de ene persoon als veilig ervaart, kan de ander juist als bedreigend ervaren. Individuele medewerkers zullen elk hun eigen persoonlijke grens hebben.

Het is belangrijk dat alle medewerkers (inclusief leidinggevend en collegeleden) in de organisatie dezelfde norm hanteren, dat we op elkaar kunnen rekenen en eenheid uitstralen in het uitdragen van de norm. De zero tolerance grens van de organisatie is hierbij leidend. Het is de organisatienorm die geldt.

## 2. Visie

Onderstaande definities omschrijven onze visies die ten grondslag liggen aan onze dienstverlening en leggen ook het fundament van ons agressiebeleid.

### *Visie op klantgerichtheid*

Een interne en externe dienstverlenende manier van werken, gebaseerd op persoonlijke, assertieve vaardigheden en organisatorische voorwaarden die de klant het gevoel geeft serieus, correct en effectief behandeld te zijn.

### *Visie op een integrale dienstverlening*

Dienstverlening waarbij de veiligheid van onze medewerkers, ambtsdragers en inwoners voorop staat. De klant staat hierbij altijd centraal. Maar wij zwichten nooit voor discriminerend, intimiderend of dreigend gedrag.

### *Visie op het hanteren van agressie en geweld*

Agressie tegen onze medewerkers en ambtsdragers is onacceptabel. Wij hanteren een zero tolerance beleid.

### *De norm: emotie mag, agressie niet!*

Wat acceptabel en onacceptabel gedrag is, ligt voor iedereen persoonlijk anders. Met één norm wordt het voor inwoners en medewerkers duidelijk wat we wel en niet accepteren.

### *Waar ligt de grens?*

Het is niet de medewerker, noch (het gedrag van) de inwoner die de grens van acceptabel gedrag bepaalt. Het is de organisatie die die grens bepaalt!

### *Acceptabel gedrag*

Gedrag dat voortkomt uit oprechte gevoelens van frustratie en onmacht. Emotioneel gedrag is niet op de persoon gericht.

### *Onacceptabel gedrag*

Gedrag dat bewust als aanval is bedoeld of als instrument wordt gebruikt om druk uit te oefenen. Dit gedrag is wel op de persoon gericht.

### *Zero tolerance*

In een situatie waar de grens wordt overschreden, wordt de dienstverlening (tijdelijk) gestopt. Wij doen geen dienstverlening onder druk, dreiging of intimidatie. Van strafbare feiten doen wij onherroepelijk aangifte.

## 3. De hantering van lastig en/of agressief gedrag

*De definitie van agressie* Agressie is gedrag waardoor een persoon zich aangevallen, bedreigd of geïntimideerd voelt. Dit gedrag uit zich welbewust of onbewust in het gebruiken van verbale, non-verbale, fysieke kracht of macht of dreigen daarmee. Dit kan resulteren in een gevoel van bedreiging, psychische schade, lichamelijk letsel of de dood.

*Emotie mag, agressie niet!* Wat acceptabel en onacceptabel is, ligt voor iedereen anders. Als organisatie willen wij één norm hanteren. Dan moet dus duidelijk zijn om welk gedrag het gaat. We hebben hiervoor een stoplicht als voorbeeld genomen. Voor een overzicht van soorten van gedrag en de hantering verwijzen wij naar bijlage 6.

1. Groen gedrag, niets aan de hand
2. Oranje gedrag heeft en geeft spanning
3. Rood gedrag is onacceptabel

Altijd en direct de politie inschakelen bij:

1. Het signaleren van een wapen of een voorwerp dat als wapen wordt ingezet.
2. Levensbedreigende situaties.
3. Dreiging met wapens, brand, explosieven.
4. Dreiging met (zelf)doding.
5. Automutilatie (zelfbeschadiging).
6. Gijzeling, opsluiting of andere vormen van vrijheidsberoving.

In bovenstaande situaties moet ook direct de hal worden ontruimd.

## 4. Plan van aanpak Agressie en Geweld

Veiligheid voor onze medewerkers staat voorop. We onderscheiden 3 belangrijke fasen:

1. Preventie: De preventieve aanpak richt zich op het voorkomen van incidenten.
2. Actie: De actie richt zich op het de-escaleren en het hanteren van onacceptabel gedrag.
3. Nazorg: De nazorg richt zich op de opvang voor de medewerker, de sancties voor de agressor

en de maatregelen die genomen moeten worden door de organisatie.



#### 4.1 Preventie

*Het voorkomen van incidenten* Preventief kunnen we veel triggers van inwoners voorkomen. De informatie die de inwoner krijgt voordat deze op het gemeentehuis komt, moet zo veel mogelijk duidelijkheid geven voor een efficiënte en accurate dienstverlening. Zo kennen inwoners bijvoorbeeld onze huisregels al voordat ze op het gemeentehuis komen. Zij weten wat de gevolgen zijn als zij zich niet aan de huisregels houden. Ook kennen ze hun verantwoordelijkheden om een gesprek met één van onze medewerkers zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Bijvoorbeeld het meebrengen/tonen van de juiste documenten of het aandragen van informatie. Dit geldt ook voor huisbezoeken of andere afspraken op locatie.

*Transparantie* We zijn transparant in onze norm, huisregels, sancties en maatregelen. Hierbij is het van belang dat we onze norm intern en extern bekend maken.

*Zekerheid en vertrouwen* Zekerheid en vertrouwen worden bepaald door de consistentie in het uitdragen van de norm. We houden allen dezelfde norm aan en stellen tijdig een grens. Deze grens wordt gesteld namens de hele organisatie. Medewerkers kunnen erop vertrouwen dat er back up paraat staat en direct aanwezig is bij escalatie. Medewerkers kunnen vertrouwen op een goede, accurate nazorg na een incident.

*Eenheid in het uitdragen van de norm* We moeten op elkaar kunnen vertrouwen dat we eenheid uitstralen. We hebben overeenstemming over onze organisatienorm. De organisatie steunt de professionaliteit van onze medewerkers.

*Kennis en vaardigheden medewerkers* De medewerkers kennen hun taken en verantwoordelijkheden. Ze kennen de triggers, oorzaken en aanleidingen van lastig gedrag en weten daarop te anticiperen. Ze zijn zich hierbij bewust van wat hun eigen gedrag en communicatie oproept. Alle medewerkers met klantcontact hebben vaardigheden om emotioneel gedrag te de-escaleren en onacceptabel gedrag te begrenzen. Alle medewerkers kennen de vluchtwegen en de procedures als een situatie escaleert. De organisatie biedt steun en faciliteiten zodat medewerkers hun (samen)werk efficiënt kunnen doen en klachten kunnen voorkomen. Zij faciliteert en organiseert trainingen en werkvormen ter implementatie en specificatie van het agressiebeleid. De organisatie stimuleert het melden en registreren van incidenten en draagt zorg voor opvang, nazorg en opvolging na een incident

*Efficiënt samenwerken met ondersteuning* Van onze medewerkers verwachten wij dat zij inzicht geven in wat zij op de werkvloer nodig hebben om de dienstverlening accuraat te laten verlopen. Hierin steunt de organisatie alle medewerkers, adviseert en faciliteert in wat zij nodig hebben voor een optimale en integere dienstverlening.

#### 4.2 Actie

Volgens onze norm maken we duidelijk onderscheid in wat wij als acceptabel gedrag en onacceptabel gedrag beschouwen. Dit geldt voor de gehele werkvloer, zowel binnen als buiten het gemeentehuis. Per afdeling zullen er specifiekere afspraken over de procedures moeten worden gemaakt. De norm is en blijft echter in alle gevallen leidend.

*Acceptabel gedrag vraagt om een pro-actieve grondhouding* Van onze medewerkers met direct klantcontact verwachten we dat zij de-escalerend kunnen handelen en regie kunnen houden in een gesprek. Onacceptabel gedrag vraagt om een directe grens. Wij ondersteunen onze medewerkers in het begrenzen van onacceptabel gedrag. Ook verwachten we van onze medewerkers dat zij feilloos weten wanneer het tijd is om een interventieteam op te roepen en/of de politie inschakelen. Hierbij drukken we onze medewerkers op het hart dat eigen veiligheid ten alle tijden voorop staat. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij deze incidenten **altijd** melden en registreren. De organisatie zal er **altijd** gevolg aan geven als er een incident is geweest. De organisatie heeft hierbij een sturende rol en doet aangifte bij strafbare feiten.

*Back up binnen het gemeentehuis: Het interventieteam* Veel risicogesprekken vinden plaats in de publiekshal van het gemeentehuis en wellicht ook de spreekkamers. Bij escalatie binnen het gemeentehuis kunnen onze medewerkers op de alarmknop drukken. Het interventieteam is binnen 2,5 minuut ter plaatse en treedt op volgens een vaste procedure. Deze procedure staat omschreven in bijlage 1. Het team dat optreedt bestaat uit *minstens* 3 leden.

*Het gevoel van veiligheid op de werkvloer hangt af van:*

- De zekerheid dat het interventieteam paraat staat;
- De zekerheid dat ze binnen 2,5 minuut ter plaatse zijn;
- Dat medewerkers kunnen rekenen op de bovenstaande 2 aspecten.

*Back up buiten het gemeentehuis*

Afspraken vinden zo veel mogelijk plaats op het gemeentehuis. Als een huisbezoek noodzakelijk is, wordt er een actieve achterwacht gehouden op het gemeentehuis.

Toezichthouders werken altijd met 3 samen, handhavers altijd met 2 personen. Zij bellen 112 als het misgaat. De BOA's hebben geweldsbevoegdheid en dragen een portofoon waarmee de assistentie van directe collega's wordt ingeroepen. Medewerkers openbare ruimte bellen de politie bij escalatie.

#### 4.3 Nazorg

*Opvang en opvolging* Opvang en opvolging voor de getroffen medewerker en eventuele andere betrokkenen wordt binnen maximaal 48 uur in werking gezet (zie bijlage 2). De inwoner krijgt een oproep voor een ordegesprek. Hij krijgt hierbij een sanctie of maatregel opgelegd. Er wordt een verslag gemaakt van het gesprek en dat wordt geregistreerd. Het incident wordt gemeld en geregistreerd. Bij strafbare feiten doen we aangifte.



Opvang en nazorg voor het slachtoffer De teamleider benadert de medewerker binnen 24 uur na het incident. Een maand later volgt een tweede gesprek; het laatste gesprek vindt drie maanden later plaats. Zo nodig wordt de medewerker doorverwezen naar relevante en professionele hulp. Zo kan er vanuit het bedrijfszorgpakket door de leidinggevende of HR traumahulp worden ingezet. Ook het thuisfront wordt in de gaten gehouden en gepolst. Na een duidelijke afstemming en evaluatie wordt het nazorgtraject afgesloten (zie bijlage 3).

Het ordegesprek

De inwoner wordt binnen 48 uur opgeroepen voor een ordegesprek. Dit gesprek wordt gevoerd door de teamleider (zie bijlage 4). Als de inwoner niet op komt dagen voor dit ordegesprek, dan wordt automatisch een sanctie opgelegd: toegangsbeperking en/of opschorting van het contact.

Een ordegesprek vindt zo nodig plaats met twee medewerkers van de gemeente met paraatheid van het interventieteam. Als het risico op escalatie te groot is, kan zo'n gesprek ook plaatsvinden op het politiebureau.

Er worden sancties opgelegd als de gedragingen daartoe aanleiding geven. Bij sancties van ontzegging is het van belang dat de lopende zaken voor de burger door kunnen gaan, zoals bijvoorbeeld het doorlopen van een uitkering. Ordemaatregelen zijn organisatiebreed en moeten ook organisatiebreed worden kenbaar gemaakt!

Verbaal geweld: Schriftelijke waarschuwing of 3 maanden ontzegging

Discriminatie: Schriftelijke waarschuwing of 6 maanden ontzegging

Bedreiging & Intimidatie: Minimaal 6 maanden, bij herhaling 12 maanden ontzegging

Fysiek geweld, zaakgericht: Minimaal 6 maanden, bij herhaling 12 maanden ontzegging

Fysiek geweld, mensgericht: Minimaal 12 maanden, bij herhaling 24 maanden ontzegging

Combinatie agressievormen: 24 maanden, bij herhaling 48 maanden ontzegging

Melden en registreren

Het maken van meldingen en registraties is in het belang van alle medewerkers in de organisatie. We willen alle medewerkers op het hart drukken dat melden helpt en noodzakelijk is! Een melding maken doe je zo snel mogelijk bij je teamleider, direct na een bedreiging of incident. Dit kan persoonlijk, per telefoon, per app, per mail, formeel of informeel; zolang het maar gebeurt!

Ook het registreren is naast de normstelling één van de basismaatregelen. Het vormt het fundament voor de te nemen additionele maatregelen. Het aantal en soort meldingen bepaalt hoeveel aandacht en belang eraan zal worden besteed. Meldingen worden geregistreerd in het zaakstelsel, volgens een opgesteld werkproces.

Aangifte doen Het doen van aangifte is in het belang van het landelijk beleid in het omgaan met Agressie en Geweld, omdat we voor elkaar willen en zullen zorgen.

Strafbare feiten liggen vast volgens het Nederlands Wetboek (zie bijlage 5). Bij het doen van aangifte, verzoeken wij de politie een strafrechtelijk onderzoek in te stellen naar een gepleegd strafbaar feit. Ook wordt, door ons als organisatie, gevraagd om een VPT-code. Incidenten krijgen hiermee de hoogste prioriteit. Tevens kunnen er hogere straffen worden geëist. De politie is verplicht deze code toe te kennen en op te nemen in het dossier.

De medewerker wordt bij het doen van aangifte zo veel en zo snel mogelijk ontlast. Daarom doet de aangewezen vertegenwoordiger namens de organisatie aangifte. Als dat juridisch niet kan, gaat de betreffende medewerker in elk geval niet alleen aangifte doen, maar met de leidinggevende. Nadat deze schriftelijk en in samenwerking met de getroffen medewerker het incident heeft geconstrueerd en vastgelegd kan de aangifte in gang worden gezet.

*Evaluatie en implementatie per incident* Om na te gaan of de afhandeling goed is verlopen en alle nodige acties zijn uitgevoerd, is het noodzakelijk dat er een eindevaluatie plaatsvindt van het incident.

De teamleider is verantwoordelijk voor de bewaking en afsluiting van het incidentdossier.

## **5. Implementatie op de werkvloer door middel van trainingen**

Tijdens de trainingen scheppen we eenheid en consistentie in het uitdragen van onze norm. De trainingen zorgen ook voor input vanaf de werkvloer ter specificatie van het protocol. Tevens bieden de trainingen handvatten als het gaat om vaardigheden om lastig en agressief gedrag te hanteren. Tot slot willen we duidelijkheid geven over de gang van zaken tijdens en na een incident.

Deze trainingen zullen op maat worden ontwikkeld en aangeboden aan:

1. De medewerkers met klantcontact (ook specifiek voor klantcontacten buiten het gemeentehuis, zoals huisbezoeken, inwonersbijeenkomsten en in de openbare ruimte)
2. De medewerkers zonder/met weinig klantcontact
3. De teamleiders
4. Het interventieteam
5. Burgemeester en Wethouders
6. Raadsleden

Onze uitvoeringpartners dragen zelf zorg voor agressieprotocollen en trainen van hun eigen medewerkers. Waar mogelijk bekijken wij of zij bij ons kunnen aanhaken.

## **6. De protocollen en de procedures**

6.1 Protocol voor medewerkers met klantcontact Het omgaan met lastig en/of agressief gedrag van inwoners vraagt om de hantering zoals in hoofdstuk 5 en bijlage 6 staat omschreven. Hierbij is het van



belang dat elke medewerker met klantcontact bewust is van wat zijn eigen gedrag oproept en tijdig een grens weet te stellen. Dit geldt zowel voor de medewerkers die binnen als buiten het gemeentehuis werken.

6.2 Protocol binnen het gemeentehuis Als de inwoner de grens die de medewerker stelt niet respecteert, wordt deze verzocht het pand te verlaten. Bij weigering drukt de medewerker de alarmknop in. Bij explosieve agressie, dreiging of intimidatie gebeurt dit direct. Het interventieteam treedt op volgens een vaste procedure. Bij escalatie in de spreekkamers geldt hetzelfde. De medewerker maakt achteraf melding en registratie. De organisatie doet aangifte in geval van strafbare feiten.

6.3 Protocol buiten het gemeentehuis Huisbezoeken Huisbezoeken vinden uitsluitend plaats als dat noodzakelijk is. Bijvoorbeeld, een huisbezoek is noodzakelijk om onderzoek te verrichten dat leidt tot een zorgvuldig te nemen besluit over de inzet van zorg en ondersteuning voor een inwoner. Er vinden geen huisbezoeken plaats buiten kantooruren. Op voorhand wordt een zo volledig mogelijke inschatting gemaakt van veiligheid en risico's aan de hand van de beschikbare informatie. Bij geringste twijfel wordt besloten het bezoek met 2 medewerkers af te leggen. Een directe collega en/of de teamleider op het gemeentehuis is op de hoogte van tijd, plaats en duur van het bezoek. Hij houdt de achterwacht tot na het bezoek en houdt contact met zijn collega op huisbezoek. Als deze geen antwoord geeft, schakelt hij de politie in.

Als het bezoek ondanks een goede preventie toch escaleert, beëindigt de medewerker zo snel mogelijk het gesprek en verlaat zo snel mogelijk de locatie. Hij meldt dit direct bij de teamleider. Deze neemt de afhandeling over.

**Toezichthouders, handhavers en controleurs**

Toezichthouders en handhavers gaan waar mogelijk samen op pad, maar ook alleen. Ze bellen 112 als het misgaat. De BOA's hebben geweldsbevoegdheid, zij hebben ook een portofoon. Deze medewerkers gaan NOOIT een discussie of strijd aan. Ze legitimeren zich en maken het doel van hun komst helder. Ze laten de inwoner een toestemmingsverklaring ondertekenen om binnen te komen.

Als de inwoner bij onacceptabel gedrag de grens die de medewerker stelt niet respecteert, wordt op gemeentelijk terrein assistentie van een directe collega ingeroepen. Vervolgens wordt het gesprek en de dienstverlening stopgezet. De inwoner wordt verzocht het gemeentelijke terrein te verlaten. Dit wordt direct gemeld bij de teamleider.

In de openbare ruimte verlaat de medewerker de interactie. Hij meldt dit direct bij de teamleider. Bij weigering nemen de medewerkers afstand en wordt de politie ingeschakeld. De medewerker meldt dit bij de teamleider. Deze neemt de afhandeling over.

**Medewerkers openbare ruimte**

Deze medewerkers worden vaak en onverwachts benaderd met verbale agressie. Zij gaan het gesprek met de inwoner aan zolang deze acceptabel gedrag vertoont vanuit een oprechte emotie. Ze tonen begrip en verwijzen door naar de meest relevante afdeling op het gemeentehuis. Zodra het gedrag van de inwoner onacceptabel wordt, stelt de medewerker een duidelijke grens. Als de inwoner deze grens niet respecteert, geeft de medewerker de norm aan en legt de gevolgen aan de inwoner voor. Omdat deze medewerkers vaak alleen werken in de openbare ruimte, is het voor hen van extra belang dat ze ieder incident melden bij hun teamleider. De mogelijke maatregelen en sancties zullen binnen het team met grote regelmaat worden besproken en geëvalueerd. Bij dreiging of escalatie verlaten zij zo snel mogelijk de interactie en de plek en melden dit direct bij de teamleider. Deze schakelt zonnodig de politie in en neemt de afhandeling over.

**Altijd alarm bij explosief gedrag** Bij overduidelijk buitensporig gedrag gaat het om schreeuwen, schelden, dreigen, grof taalgebruik en/of obscene gebaren, eventuele voorwerpen die als wapens worden ingezet. Dit kan heel abrupt zijn, onvoorspelbaar en ontoerekeningsvatbaar. Het dreigt vaak en snel over te gaan naar fysieke agressie. Dit heeft veel impact op zowel inwoners als medewerkers. Door het gebruik van drugs, medicijnen of in het geval van psychiatrische ziektebeelden, kan het zijn dat een persoon geen enkele invloed meer heeft op zijn eigen gedrag en dan ook niet meer communicatief te beïnvloeden of bij te sturen is binnen de grenzen waarin wij werkzaam zijn. In het geval van explosief gedrag ga je het gesprek niet aan en druk je binnen het gemeentehuis direct op de alarmknop. De politie wordt ingeschakeld door de teamleider of het interventieteam. De procedure na alarm staat omschreven in bijlage 7.

6.4 Protocol agressie op social media

Op social media kan er agressie plaatsvinden tegen gemeente Epe en medewerkers van gemeente Epe. Digitale agressie kan anoniem plaatsvinden en zich in een snel tempo verspreiden. Alle digitale uitingen kunnen ernstige gevolgen hebben voor gemeente Epe of voor medewerkers.

*Definitie social media*

Onder 'social media' verstaan we alle huidige en toekomstige onlinekanalen waarop het voor de gebruikers mogelijk is om informatie met elkaar te delen.

*Type agressie via social media*

1. a. Strafbare feiten;
2. b. Geen strafbare feiten, maar wel afhandelingswaardige agressie;
3. c. Privacyschending;
4. d. Een combinatie van a, b en c.
- 5.





Digitale agressie via social media tegen de gemeente of medewerkers, kan op verschillende manieren plaatsvinden. Deze agressie kan bestaan uit:

1. - Bedreigingen met geweld;
2. - Beledigingen;
3. - Intimidatie;
4. - Schelden;
5. - Vernederen;
6. - Pesten;
7. - Chanteren;
8. - Dwingend gedrag;
9. - Stalken;
10. - Discriminatie;
11. - Aantasten goede naam of eer;
12. - Reputatieschade.
- 13

De agressie kan eenmalig zijn of langdurig aanhouden. Agressie kan plaatsvinden op de accounts van de gemeente en/of de medewerkers zelf.

#### *Norm*

De gemeente heeft als norm: 'Wij tolereren geen agressieve uitlatingen tegen de gemeente of over onze medewerkers via social media. De medewerkers behandelen inwoners/klanten met respect en verwachten ook met respect behandeld te worden.

#### *Huisregels op social media en aanpak*

Als een bericht of reactie niet aan onze huisregels voldoet (zie hiervoor de privacy en juridische informatie op het betreffende social mediakanaal), dan kan gemeente Epe besluiten het bericht te verwijderen. In uitzonderlijke gevallen kan gemeente Epe individuele gebruikers blokkeren. Worden er persoonlijke gegevens van een medewerker openbaar gemaakt op een ander profiel dan dat van de gemeente, dan verzoekt de gemeente de betreffende persoon dit bericht te verwijderen.

6.5 De procedure na een incident Een vervelende of dreigende gebeurtenis op de werkvloer heeft impact. Opvang en nazorg krijgt na zo'n incident prioriteit. Het hoofd van het interventieteam en de teamleider koppelen nauwkeurig alle informatie door aan de Arbo-coördinator en de preventiemedewerker

6.6 Binnen 48 uur na het incident Het hoofd van het interventieteam en de teamleider koppelen nauwkeurig alle informatie door aan de Arbo-coördinator en de preventiemedewerker, zodat alle voorgaande procedures in de nazorg binnen 48 uur in gang kunnen worden gezet

6.7 Procedure registreren en aangifte doen We verwachten van onze medewerkers dat elk incident van intimidatie, bedreiging of discriminatie wordt gemeld en geregistreerd. Bij strafbare gedragingen van fysiek en verbaal geweld doen wij aangifte. In de regel doet de teamleider aangifte. Deze heeft concrete informatie nodig van de getroffen medewerker.

1. Noteer zo snel mogelijk na het incident concrete informatie. Hiervoor kun je gebruik maken van de 7 W's in paragraaf 6.7
2. Ook medewerkers die getuige waren vragen we dit zo snel en zo concreet mogelijk te doen
3. Maak dossier op en/of verzamel bewijsmateriaal. Denk hierbij bijvoorbeeld aan foto's, doktersverklaringen, camerabeelden, gegevens van getuigen.
4. Meld bij je teamleider eventuele schade die is geleden en geef aan dat je wilt dat de schade wordt vergoed.
- 5.

6.8 De 7 W's bij registreren en aangifte doen

1. Wie heeft het gedaan en wie zijn er meer betrokken bij geweest?
2. Wat is er precies gebeurd?
3. Waar is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?
4. Wanneer heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaatsgevonden?
5. Op welke wijze heeft het misdrijf plaatsgevonden?
6. Waarmee is het misdrijf gepleegd (welke voorwerpen zijn gehanteerd)?
7. Waarom is het misdrijf gepleegd?