

## Beleidsregels veilige publieke taak gemeente Waalwijk

### 1. Inleiding

Medewerkers en bestuurders van de gemeente Waalwijk kunnen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden te maken krijgen met ongewenst, intimiderend of (be)dreigend gedrag van externen (klanten). Grensoverschrijdend gedrag is onacceptabel. De gemeente Waalwijk wil voor haar medewerkers en bestuurders een veilige werkplek creëren. Iedere medewerker en bestuurder van de gemeente Waalwijk moet met een veilig gevoel zijn of haar werkzaamheden kunnen uitvoeren.

Grensoverschrijdend gedrag kan zich op vele manieren uiten. De gemeente Waalwijk hanteert de volgende definitie met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag van klanten:

*“Het welbewust verbaal uiten, gebruiken 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, met als doel of resultaat het veroorzaken van een gevoel van intimidatie of bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.”*

Het uitgangspunt is dat het gedrag van de klant de bepalende factor is, niet hoe dit gedrag op de medewerker overkomt. De gemeente Waalwijk hanteert een zero tolerance beleid.

In dit beleid wordt beschreven welke maatregelen er preventief worden genomen om agressie en geweld van klanten tegen medewerkers of bestuurders van de gemeente Waalwijk te voorkomen en welke maatregelen er worden genomen als er sprake is van een incident.

Het college van Burgemeester en Wethouders is op grond van artikel 160, eerste lid, onderdeel e, Gemeentewet bevoegd om civielrechtelijke maatregelen te nemen wanneer de normen van het VPT-beleid overschreden worden.

Dit beleid kent raakvlakken met grensoverschrijdend gedrag tussen medewerkers en tussen bestuur en medewerkers. Deze interne vormen van grensoverschrijdend gedrag komen in het integriteitsbeleid aan de orde. Dit stuk richt zich specifiek op grensoverschrijdend gedrag van externen naar medewerkers en bestuurders.

### 2. Preventieve maatregelen

Preventief is er een aantal zaken georganiseerd om agressie en geweld van klanten richting medewerkers zoveel mogelijk te voorkomen en om ervoor te zorgen dat onze medewerkers hier zo goed mogelijk op zijn voorbereid.

- Training omgaan met agressie en geweld: iedere medewerker volgt periodiek de training omgaan met agressie en geweld;
- Trainingen omgaan met mensen met verward gedrag: bepaalde afdelingen kunnen te maken krijgen met klanten met afwijkend gedrag veroorzaakt door een bijvoorbeeld een psychiatrische stoornis, verslavingsproblematiek of verward gedrag. Daarom wordt er voor een aantal teams periodiek een training omgaan met verward gedrag georganiseerd;
- Huisregels: er zijn huisregels duidelijk zichtbaar op alle locaties van de gemeente Waalwijk en de huisregels worden automatisch meegestuurd bij uitnodigingen en afspraken met klanten;
- Er wordt communicatief intern en extern structureel aandacht geschonken aan het belang van een veilige publieke taak.

### 3. Repressieve maatregelen, nazorg en opvolging incident

Een incident van grensoverschrijdend gedrag is ingrijpend voor een medewerker. Het uitgangspunt is dat we de medewerker zoveel mogelijk willen ondersteunen, ontzorgen en dat we als organisatie voor de medewerker gaan staan. De volgende zaken zijn geborgd op repressief vlak voor wanneer er onverhoopt toch een incident plaats heeft.

- Alle medewerkers melden het als er een incident heeft plaatsgevonden bij hun manager en via het meldsysteem. De preventiemedewerker ARBO registreert alle incidenten;
- Interventieteam: Binnen het gemeentehuis van de gemeente Waalwijk is een interventieteam ingericht. Dit team bestaat uit collega's die zijn opgeleid en getraind om in geval van acute onveiligheid gericht tegen collega's op te treden. Het team brengt de medewerkers in veiligheid en dwingt de klant het gebouw te verlaten. Het interventieteam is altijd stand-by en voldoende getraind en geoefend om een interventie te verrichten;
- De preventiemedewerker ARBO benadert de betrokken medewerker en manager voor nazorg na ontvangst van de melding, indien nodig schakelt zij met het nazorgteam;

- Adviseurs op juridisch, communicatief, ICT en veiligheidsvlak kunnen geraadpleegd worden voor ondersteuning via de manager van betrokken persoon;
- Als er tijdens het incident sprake was van strafbare feiten, dan wordt er aangifte gedaan. De gemeente Waalwijk neemt alle nodige maatregelen om de medewerker te beschermen;
- Afhankelijk van de ernst van het incident stuurt de leidinggevende de overtreder binnen 72 uur een brief waarin de maatregel wordt aangekondigd of roept de leidinggevende de klant die ongewenst gedrag heeft vertoond, op voor een ordegesprek (zie handhavingmatrix). Bij grensoverschrijdend gedrag richting een bestuurder neemt de gemeentesecretaris deze taak op zich;
- Bij een heftig incident (afweging aan manager) kan er een beroep gedaan worden op gespecialiseerde trauma-opvang voor betrokkenen. De manager kan dit inzetten.

#### 4. Handhavingmatrix

De maatregel die volgt na grensoverschrijdend gedrag wordt bepaald aan de hand van deze handhavingmatrix.

Onderstaande matrix geeft weer welke maatregelen bij welke vormen van grensoverschrijdend gedrag gelden bij de gemeente Waalwijk. Deze matrix is een indicatief middel. Het is bedoeld als algemene richtlijn, maar hiervan kan indien de casus hierom vraagt onderbouwd afgeweken worden. Uitgangspunt is dat de dienstverlening op het moment dat er grensoverschrijdend gedrag plaatsvindt altijd stopt. Na het incident wordt er gekeken hoe de dienstverlening voortgezet kan worden en of beperkingen worden opgelegd. Als dat het geval is, dan wordt de overtreder daarvan in kennis gesteld.

*Mogelijk zijn de onderstaande vormen van grensoverschrijdend gedrag niet uitputtend. In geval van grensoverschrijdend gedrag dat niet in deze matrix is opgenomen, wordt voor de best passende actie contact opgenomen met de preventiemedewerker Arbo. Daarnaast wordt dit gemeld bij de netwerkregisseur openbare orde en veiligheid zodat de matrix kan worden aangepast en daarmee, al werkende, zo volledig mogelijk wordt.*

#### VERBAAL GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

**\*vervalt indien gedraging telefonisch plaatsvindt**

**\*\* vervalt indien gedraging telefonisch plaatsvindt.**

	1° keer: waarschuwen	2° keer: Verwijderen*	Toegangsverbod**	Aangifte politie
Schreeuwen	Ja	Ja	Ja, 3 maanden Bij recidive	Ja, bij schending toegangsverbod
Schelden	Ja	Ja	Ja, 3 maanden Bij recidive	Ja, bij schending toegangsverbod
Vernederen	Ja	Ja	Ja, 3 maanden Bij recidive	Ja, bij schending toegangsverbod
Treiteren	Ja	Ja		
Pesten	Ja	Ja		
Vals beschuldigen	Ja	Ja		

#### FYSIEK GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

	Waarschuw- wen	Verwijderen	Toegangsverbod	Aangifte politie
Duwen, trekken*	-	Ja	Ja, 12 maanden (Bij recidive)	Ja
Slaan*	-	Ja	Ja, 12 maanden	Ja
Vastgrijpen*	Ja	Ja	Ja, 12 maanden (bij recidive)	-
Schoppen*	-	Ja	Ja, 12 maanden Bij recidive	Ja
Gooien met voorwerpen	Ja	Ja	Ja, 12 maanden Bij recidive	Ja, bij letsel of schade
Vernielen van voorwerpen	-	Ja	Ja, 12 maanden bij recidive	Ja
Fysiek hinderen	-	Ja	-	
Spugen, bijten*	-	Ja	Ja, 12 maanden Bij recidive	Ja
Diefstal van eigendommen	-	Ja	Ja, 12 maanden Bij recidive	Ja
Verwonden*	-	Ja	Ja, 12 maanden	Ja
Roofoverval	-	-	Ja, 12 maanden	Ja
Geven van kopstoot*	-	Ja	Ja, 12 maanden	Ja

\* Bij deze incidenten volgt een ordegesprek

## ONLINE GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

	Waarschuwen	Verwijderen	Toegangsverbod	Aangifte politie
Smaad, laster*	Ja	n.v.t.	nee	Ja
Doxing (persoonsgegevens van medewerker online delen)*	-	n.v.t.	nee	Ja
Online bedreiging*	Ja	n.v.t.	nee	Ja

Bij deze incidenten volgt een ordegesprek

## DISCRIMINATIE

	1 <sup>e</sup> keer: waarschuwen	2 <sup>e</sup> keer: verwijderen	Toegangsverbod	Aangifte politie
Naar huidskleur	Ja	Ja	Ja, 6 maanden Bij recidive	Ja
Naar sekse	Ja	Ja	Ja, 6 maanden Bij recidive	Ja
Naar leeftijd	Ja	Ja	Ja, 6 maanden Bij recidive	Ja
Naar geloofsovertuiging	Ja	Ja	Ja, 6 maanden Bij recidive	Ja
Naar seksuele geaardheid of seksuele voorkeur	Ja	Ja	Ja, 6 maanden Bij recidive	Ja

## SEKSUELE INTIMIDATIE

	Waarschuwen	Verwijderen	Toegangsverbod	Aangifte politie
Seksueel getinte opmerkingen en/of blikken	Ja	Ja (bij 2 <sup>e</sup> keer)	Ja, 6 maanden (bij recidive)	-
Seksueel getinte e-mail of uitingen op/via social media	Ja	n.v.t.	Contactbeperking voor 6 maanden (bij recidive)	Ja
Seksuele chantage	Ja	Ja (bij 2 <sup>e</sup> keer)	Ja, 6 maanden	Ja
Nafluiten	Ja	Ja (bij 2 <sup>e</sup> keer)	-	-
Exhibitionisme	-	Ja	Ja, 6 maanden	Ja
Hijgers	Ja	-	-	-
Seksuele handtastelijkheden	-	Ja	Ja, 12 maanden	Ja
Aanranding	-	Ja	Ja, 12 maanden	Ja
Verkrachting	-	Ja	Ja, 12 maanden	Ja

## OVERIGE INTIMIDATIE

	Waarschuwen	Verwijderen	Toegangsverbod	Aangifte politie
Bedreigen*	-	Ja	Ja, 6 maanden	Ja
Onder druk zetten*	Ja	Ja (bij 2 <sup>e</sup> keer)	Ja (bij recidive)	Ja
Bedreigende gebaren maken	Ja	Ja (bij 2 <sup>e</sup> keer)	-	-
Chanteren*	Ja	Ja (bij 2 <sup>e</sup> keer)	Ja, 6 maanden	Ja
Bezittingen bekladden of vernielen*	Ja	Ja (bij 2 <sup>e</sup> keer)	Ja, 6 maanden	Ja
Dreigbrief of e-mail	Ja	-	Ja (bij recidive)	Ja
Gezinsleden bedreigen*	-	Ja	Ja, 6 maanden	Ja
Stalken	-	-	Ja, 12 maanden	Ja
Bommelding	-	Ja	Ja, 12 maanden	Ja
Wapenbezit/gebruik	-	Ja	Ja, 12 maanden	Ja

\* bij deze incidenten volgt een ordegesprek

## OVERIGE SITUATIES

	Waarschuwen	Verwijderen	Toegangsverbod	Aangifte politie
Orde verstoring	Ja	Ja (bij 2 <sup>e</sup> keer)	Ja, 3 maanden	Ja
Schending huisregels	Ja	Ja (bij 2 <sup>e</sup> keer)	Ja, 3 maanden	Nee

## 5. Bekendmaking, inwerkingtreding en citeertitel

Deze beleidsregels treden in werking op de dag na bekendmaking en kunnen worden aangehaald als 'Beleidsregels veilige publieke taak gemeente Waalwijk'.

Aldus besloten door de het college van Waalwijk op 7 mei 2024.

*HET COLLEGE VAN WAALWIJK*

*Namens deze,*

*De secretaris, de burgemeester,*

*Michel Tromp, Sacha C.A.M. Ausems*