

Agressieprotocol gemeente Dalfsen (versie april 2025)

1. Inleiding

De maatschappij lijkt steeds meer te verharderen, wat resulteert in een toename van agressie en geweld. Burgers uiten vaker agressief gedrag tegen medewerkers van de overheid, variërend van fysiek geweld en intimidatie tot bedreigingen en scheldpartijen, zowel online als offline. Veel ambtenaren krijgen in hun werk met deze vormen van agressie te maken, waarbij verbaal geweld het meest voorkomt, maar fysiek geweld ook niet ongewoon is.

De gemeente Dalfsen ondervindt deze ontwikkeling eveneens. Daarom hebben we een protocol opgesteld met afspraken over hoe we veilig en weerbaar kunnen werken, emotioneel en agressief gedrag zoveel mogelijk kunnen voorkomen, erop kunnen reageren en incidenten kunnen afhandelen. Bestuur en directie van de gemeente Dalfsen hechten groot belang aan een veilige werkomgeving voor alle medewerkers. Dit protocol biedt duidelijke richtlijnen over hoe te handelen wanneer de veiligheid van medewerkers in het geding is en een bezoeker zich niet fatsoenlijk gedraagt.

In dit protocol lees je:

- Wat we belangrijk vinden in de omgang tussen burgers en medewerkers.
- Wat onze normen zijn, waar de grenzen liggen, welk gedrag we accepteren en welk gedrag absoluut niet.
- Hoe we agressie zoveel mogelijk willen voorkomen en beperken.
- Welke vormen van agressief gedrag er zijn en hoe je emotioneel en agressief gedrag herkent.
- Hoe je omgaat met emotioneel en agressief gedrag.
- Veiligheidsafspraken voor huisbezoeken en buitendienstwerkzaamheden.
- Hoe we op uniforme wijze omgaan met incidenten van agressie en geweld.
- Hoe we slachtoffers zo goed mogelijk ondersteunen.
- Hoe we incidenten afhandelen (melden, registreren, opvang, reactie/sancties naar de dader, aangifte, schade verhalen, evaluatie).
- Veiligheidsmaatregelen voor bezoek in het gemeentehuis, zowel op afspraak als zonder afspraak.

2. Doel

Dit protocol heeft als doel een veilige werkomgeving te creëren door richtlijnen te geven voor het omgaan met agressie en geweld. De gemeente Dalfsen wil medewerkers beschermen tegen agressief gedrag van burgers en hen helpen bij het herkennen, voorkomen en reageren op incidenten. Het protocol biedt een gestructureerde aanpak voor het afhandelen van incidenten en nazorg aan slachtoffers, zodat medewerkers hun taken veilig kunnen uitvoeren.

3. Implementatie van het protocol

Dit protocol is een update van het vorige agressieprotocol. Medewerkers en leidinggevenden moeten worden geïnformeerd en betrokken, met duidelijke werkafspraken. Het protocol bevat gemeenschappelijke afspraken over risico's en preventieve maatregelen. Vanwege de diversiteit in teams en functies kunnen aanvullende teamafspraken nodig zijn. Leidinggevenden maken praktische werkafspraken met hun team. Het protocol 'Veilig en Weerbaar werken' bevat praktische instructies voor het voorkomen, reageren op en afhandelen van agressieve incidenten.

4. De norm: "Agressie accepteren we niet"

Bij de gemeente Dalfsen hanteren we een duidelijke norm: agressie wordt niet geaccepteerd. Dit betekent dat we als organisatie een uniforme aanpak hebben voor het omgaan met agressief gedrag. Het is belangrijk dat alle medewerkers dezelfde grenzen hanteren, zodat er geen verwarring ontstaat bij burgers en klanten. Hierdoor hoeven zij zich niet bij de ene medewerker anders te gedragen dan bij de andere.

Wat mag wel?

Burgers hebben het recht om te klagen en kritiek te hebben. Zij mogen hun boosheid en irritatie uiten over de gemeente of ambtenaar. We hebben hier begrip voor, ook al heb je dergelijke reacties van burgers al duizend keer gehoord. Mogelijk heeft de burger gelijk of is onduidelijk waarom een uitzondering niet mogelijk is. Emotioneel gedrag is acceptabel en is een logische reactie op tegenslag of tegenvallende verwachtingen. Als dit gedrag zich desondanks blijft herhalen noemen we het geen agressie, maar behandelen we het wel als agressie. Omgaan met emotioneel gedrag hoort bij de basisvaardigheden van onze medewerkers.

Wat mag niet?

Verbale agressie zoals schelden, schreeuwen, beledigen, persoonlijke bedreiging en fysiek geweld zijn altijd onacceptabel. Bij onacceptabel gedrag willen we dat het gedrag zo snel mogelijk stopt en dat dit consequenties heeft voor de agressor. De werkgever zal altijd aangifte doen als de situatie hierom vraagt.

Uniforme aanpak

Het feitelijke gedrag bepaalt wat acceptabel is, niet de oorzaak of impact van het agressieve gedrag. We willen namelijk niet verschillend omgaan met agressief gedrag binnen onze organisatie. Dit zorgt voor verwarring bij burgers, klanten en collega's. Zo hoeven klanten en burgers zich niet bij de ene medewerker anders te gedragen dan bij de andere. We reageren tenslotte allemaal op hetzelfde gedrag. Burgers en klanten zouden kunnen merken dat ze bij de ene medewerker verder kunnen gaan dan bij de andere. Zo kunnen burgers en klanten de verschillen in aanpak ombuigen in hun eigen voordeel. Dat is niet de bedoeling.

Afspraken binnen afdelingen

Natuurlijk hebben we allemaal ook onze eigen grenzen. Daarom is het belangrijk om in jouw afdeling afspraken te maken hoe je de organisatiegrens toepast in werk. De norm van de Gemeente Dalfsen is: Agressie accepteren we niet!



De norm van de Gemeente Dalfsen is: Agressie accepteren we niet!

5. Preventie: Het voorkomen van agressie.

Binnen de organisatie hanteren we één beleidskader met dezelfde uitgangspunten. Agressief gedrag proberen we te voorkomen door:

Klantgericht werken

Met een professionele en klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en presentatie zorgen we voor zo goed mogelijke dienstverlening naar bezoekers van het gemeentehuis. Op deze manier proberen we zo veel mogelijk agressieve situaties te voorkomen. Bij het omgaan met bezoekers is daarom het volgende van belang:

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

Werkprocessen

Ook een efficiënte en effectieve inrichting van de werkprocessen voorkomt een deel van irritatie en agressie van burgers. De kritische momenten in het primaire proces zijn tot op zekere hoogte te voorspellen. Elke afdeling bepaalt de belangrijkste risico's in het werkproces zodat agressie zoveel mogelijk voorkomen wordt. De volgende beleidslijnen helpen om te zorgen voor een veilig werkproces:

- Houd procedures kort en bondig.
- Stem de hoeveelheid werk af op het aantal medewerkers (inzet van uitzendkrachten en ervaren medewerkers). Bij te veel werk voor te weinig medewerkers dienen prioriteiten gesteld te worden om de (mentale) werkbelasting te verminderen en nadelige gevolgen voor procedures van burgers te voorkomen.
- Zorg ervoor dat middelen die noodzakelijk zijn voor een veilige uitvoering van het werk beschikbaar zijn.
- Verzorg duidelijke praktische communicatie en voorlichting naar de burger over beleidswijzigingen.

Huis- en gedragsregels

Voorkomen is beter dan genezen. Het stellen van huis- en gedragsregels, duidelijke grenzen stellen en goede voorlichting geven duidelijkheid over wat gewenst en ongewenst gedrag is. Het helpt medewerkers om bezoekers aan te spreken, omdat er eenvoudig naar verwezen kan worden. De professional moet er alles aan doen om ervoor te zorgen dat de situatie niet escaleert en de bezoeker agressief gedrag vertoont.

- De huisregels zijn op een zichtbare plek aangebracht in de bezoekershal en in de spreekkamers.
- In bijlage 1 zijn de huisregels toegevoegd.

Opleiding & Training

Medewerkers zijn getraind om diverse vormen van agressie te herkennen en hierop te reageren. Door deze deskundigheid kunnen eventuele escalaties worden voorkomen en is bij een eventuele escalatie kennis van de richtlijnen die zijn opgesteld om sancties te kunnen opleggen.

- Medewerkers en leidinggevenden krijgen een training "omgaan met emotioneel, intimiderend en agressief gedrag", toepassen van de afspraken en richtlijnen van het protocol.
- Deze trainingen wordt jaarlijks herhaald en dienen gevolgd te worden door medewerkers in aangewezen functies. Nieuwe medewerkers krijgen zo spoedig mogelijk na indiensttreding deze training aangeboden. In de opleiding wordt de problematiek van de hierboven genoemde functie-groepen meegenomen.

- Leidinggevendenden volgen een training “Opvang en Nazorg” en een training die ingaat op hun rol in de aanpak van agressie. Tijdens alle opleidingen wordt er getraind volgens de afspraken in het agressieprotocol.

Verantwoordelijkheden

Agressie- en geweldsincidenten kunnen zich in verschillende vormen en op verschillende plaatsen voordoen. De manier waarop, door wie, op welke wijze en wanneer moet worden gehandeld, kan van geval tot geval verschillen. Binnen de gemeente Dalfsen is de leidinggevende verantwoordelijk voor de afwikkeling van de gevolgen van agressie en geweld. Als er een agressie- of geweldsincident plaatsvindt, is de leidinggevende verantwoordelijk voor de registratie van het incident en de opvang en nazorg van de medewerker. Als er sprake is van een agressie of geweldsincident tegen een leidinggevende is zijn/haar concernmanager verantwoordelijk. Bij een agressie- of geweldsincident tegen een concernmanager is de gemeentesecretaris verantwoordelijk en bij een agressie- of geweldsincident tegen de gemeentesecretaris is de loco-gemeentesecretaris verantwoordelijk.

- Zie bijlage 2: Wie doet wat

6. Veiligheidsafspraken en handelingsprotocollen

Bij de gemeente Dalfsen hebben we verschillende veiligheidsafspraken en handelingsprotocollen om agressie en geweld te voorkomen en te beheersen. Deze afspraken en protocollen zijn essentieel voor het waarborgen van een veilige werkomgeving voor alle medewerkers.

Agressie Informatie Register

Voordat een medewerker contact heeft met een klant, raadpleegt hij/zij het Agressie Informatie Register om te controleren of de dienstverlening aan de klant is opgeschort en of de klant bekend staat als agressief. Als vooraf bekend is dat men te maken krijgt met een agressieve klant, dienen maatregelen genomen te worden door de leidinggevende, receptiemedewerker en collega's. De leidinggevende neemt de noodzakelijke maatregelen. Als er sprake is van opgeschorte dienstverlening, kan er geen klantcontact plaatsvinden en wordt dit aan de klant meegedeeld.

Risicogesprekken

Op het gemeentehuis wordt de receptiemedewerker geïnformeerd wanneer er een risicogesprek gepland staat tussen burgers en medewerkers. Tijdens het gesprek houdt de medewerker van de informatiebalie een oogje in het zeil. Risicogesprekken worden gevoerd in de veiligheidssprekkamers. Voer eventueel het gesprek met twee collega's.

Klanten melden zich bij de receptie

De receptie is altijd bezet. De receptiemedewerker houdt toezicht op wie het gebouw betreedt of verlaat en spreekt klanten aan op de huisregels. Bij de receptie zijn de belangrijke telefoonnummers beschikbaar. De receptiemedewerkers zijn op de hoogte van de vluchtwegen bij een incident en waar je naar toe kunt vluchten.

Ontvangst Balies

Burgers komen om diverse redenen aan balies en in spreekkamers. Een medewerker loopt het grootste risico als deze een vraag of een verzoek van de burger afwijst. Om dit te voorkomen is het belangrijk om klantgericht te zijn, wachttijden bij afspraken te voorkomen, optimale bereikbaarheid te garanderen, achterstanden te vermijden en termijnen na te komen.

Wachtruimtes en spreekkamers

Er is voldoende afleiding voor de wachtende, zoals tijdschriften, folders, kranten en indien mogelijk uitzicht naar buiten. De inrichting ziet er verzorgd en opgeruimd uit. Het klimaat in de wachtruimte is goed, niet te warm, koud of benauwd. De akoestiek en geluidsisolatie zijn goed. De wachtruimte heeft zicht op het wachtinformatiesysteem. De zichtlijn van de wachtruimte/zitstoelen is niet gericht op de balies. Er is sprake van een vorm van toezicht door de receptiemedewerker. De grootte van de wachtruimte en het aantal stoelen is afgestemd op het gemiddeld aantal klanten. De wachttijd kan productief gemaakt worden door informatie over de te leveren diensten of producten te geven.

7. Vormen van gedrag

Bij emotioneel en agressief gedrag is het vaak onduidelijk wat de oorzaak van dat gedrag is. Je kunt niet zien waar het gedrag vandaan komt. Daarom gaan we af op het gedrag dat we zien. We onderscheiden vijf basisverschijningsvormen van emotioneel en agressief gedrag, namelijk:

- **A-, B- en C-gedrag:** Dit is in principe emotioneel gedrag waar je professioneel mee om moet kunnen gaan.
- **D-gedrag:** Dit is agressie en hieraan stellen we grenzen.
- **E-gedrag:** Iemand dreigt zichzelf en/of anderen iets aan te doen.

Emotioneel gedrag: A-, B-, C- gedrag

Als medewerker krijg je het meest te maken met deze drie typen emotioneel gedrag van bezoekers. De inwoner moet de ruimte krijgen om zijn frustratie of boosheid kort te uiten. Emotioneel gedrag kun je niet voorkomen; emoties horen erbij en daar moet je als medewerker professioneel mee om kunnen gaan. Door een professionele houding voorkom je in de meeste gevallen dat het gedrag erger wordt en overgaat van emotioneel naar agressief gedrag. De belangrijkste kenmerken en voorbeeld uitspraken lees je hieronder.

A - gedrag (ik: de Bezoeker/inwoner)

Kenmerken: Zeuren, begrip vragen, uitzonderingen, teleurstelling, irritatie.

Voorbeelduitspraken:

- "Ik heb gebeld en ik wist niet dat ik dat mee moest nemen."
- "Ja maar, ik werk iedere dag, ik heb heel weinig tijd."
- "Kunt u niet één keer een uitzondering maken, alstublieft?"

B -gedrag (jullie: de organisatie)

Kenmerken: Kritiek op de regels, kritiek op het beleid, kritiek op de organisatie.

Voorbeelduitspraken:

- "Belachelijk, moet toch zo ook kunnen?"
- "Als jullie beter informatie geven, had ik het nu wel bij me gehad."
- "Door jullie toedoen gaat het dus nu helemaal mis!"

C -gedrag (jij: de medewerker)

Kenmerken: persoonlijk worden, schelden, beledigen, discrimineren.

Voorbeelduitspraken:

- "U snapt er niets van, heeft u eigenlijk wel een opleiding gehad voor deze functie?"
- "Dat ze u hebben aangenomen hier...ongelooflijk..."
- "Jij enorme zakkenwasser!"

Aanhoudend A-, B-, C- gedrag

Blijft iemand doorgaan met A-, B- en C-gedrag dan behandelen we het emotionele gedrag als agressie. Aanhoudend A-, B- en C-gedrag is dus geen agressie, maar wordt wél op dezelfde manier als agressie D-gedrag behandeld.

Agressief gedrag: D-gedrag

Kenmerken: Non-verbale dreiging, dreigen met geweld, intimideren. Dit gedrag wordt nooit geaccepteerd.

Voorbeelduitspraken:

- "Zal ik je eens over de tafel trekken?"
- "Ik wacht je buiten wel op dan maak ik je kapot!"
- "Ik weet op welke school je kinderen zitten."

Agressief gedrag: E-gedrag

Kenmerken: Spugen, beetpakken, fysiek geweld, voorwerp gooien, dreigen zelfdoding. Dit gedrag wordt nooit geaccepteerd.

Voorbeelduitspraak:

- "Als u mij nu niet helpt dan maak ik er vandaag nog een einde aan."
- "Ik maak er een einde aan en neem mijn kinderen mee."

Gedragsprotocollen/vijf basisverschijningsvormen

Binnen de gemeente Dalfsen wordt er veel aandacht besteed aan het omgaan met verschillende vormen van agressief gedrag. Dit protocol biedt richtlijnen voor het herkennen, voorkomen en reageren op incidenten, met als doel een veilige werkomgeving te creëren voor alle medewerkers.

A-gedrag:

Probeer dit gedrag om te buigen met de volgende drie stappen:

- **Meeveren:**

Je erkent de emotie en laat merken dat je het verhaal hebt gehoord en de emotie begrijpt. Dit betekent niet dat je het eens moet zijn met de inhoudelijke boodschap.

- **Begrip:**

Je legt als het ware alle feiten op tafel en licht toe waarom de situatie is zoals ze is. Als de feiten duidelijk zijn, accepteren de meeste mensen de situatie sneller. Vaak wil iemand dan nog wat 'na sputteren'. Herhaal de toelichting als de situatie daar om vraagt. Ga hierover niet in discussie.

- **Afronden:**

Rond het ombuigen van de emotie af, weg van de emotie en terug naar de inhoud van het gesprek. Kondig de volgende stap in het gesprek aan. Het slechte nieuws is een feit en vanaf nu geeft de vraag "hoe nu verder?" richting aan het gesprek. Deze stap kun je met non-verbale signalen ondersteunen. De inwoner weet nu: opnieuw in opstand komen heeft geen zin.

Valkuilen:

Bij A-gedrag kun je fouten maken die juist zorgen voor verdere escalatie, zoals:

Formeel reageren: door te wijzen op de regels, zonder enig begrip te tonen voor gevoelens;

Negeren: niet luisteren naar wat de ander zegt;

Bagatelliseren: laten merken dat diegene geen uitzondering is.

B-gedrag:

Het ombuigen van B-gedrag lijkt veel op het ombuigen van A-gedrag. Ook hier pas je de drie stappen meeveren, toelichten en afronden toe. Het verschil met A-gedrag zit in de argumentatie bij het geven van toelichting. Iemand heeft kritiek op de regels of het beleid dus leg je deze vaak uit. Dat kan extra moeilijk zijn als het gaat om regels waar je zelf ook moeite mee hebt of niet achter staat

Valkuilen:

Voorbeelden van fouten die kunnen zorgen voor verdere escalatie bij B-gedrag zijn:

Formeel reageren: regels zijn regels;

Intimideren: bluffen door te dreigen dat lastig gedrag wordt bestraft;

Beledigen: je voelt je aangesproken en wilt de persoon op zijn nummer zetten.

C-gedrag:

Bij C-gedrag richt iemand zijn emoties op jou als persoon. Dat is moeilijk, maar probeer de uitspraken niet als een persoonlijke aanval te zien. Als professional moet je hier mee om kunnen gaan. Dan probeer je C-gedrag om te buigen. De drie stappen bij het ombuigen van C-gedrag zijn:

- **Gedrag benoemen:**

Je benoemt het gedrag kort door bijvoorbeeld te zeggen "u scheldt mij uit" of "u beledigt mij".

- **Grens aangeven:**

Zo geef je aan dat je het gedrag niet accepteert, maar het gesprek nog wel wilt voeren. Je benadrukt het belang van het gesprek.

- **Voor de keuze stellen:**

De inwoner heeft de keuze: het gesprek op een normale toon voeren of het gesprek wordt beëindigd. Laat duidelijk merken dat de inwoner zelfverantwoordelijk is voor de keuze.

Valkuilen:

Een veelgemaakte fout bij het omgaan met C-gedrag is de inwoner hetzelfde gedrag teruggeven. Je voelt je persoonlijk aangesproken door zijn uitspraken en je wilt diegene daarom op zijn nummer zetten. Dit is logisch, maar niet professioneel.

D-gedrag:

Is het je niet gelukt om emoties om te buigen en dreigt iemand met geweld? Dan is de grens bereikt en beëindig je het gesprek. Hoewel je het gesprek in drie aparte stappen beëindigt, kun je deze stappen samenvatten in één zin, bijvoorbeeld: "U bedreigt mij; dat accepteer ik niet, ik beëindig bij deze het gesprek."

- **Gedrag benoemen:**

Zo maak je duidelijk wat iemand je aandoet. Misschien realiseert diegene zich niet voldoende dat het bedreigen van een medewerker een ernstig feit is.

- **Norm aangeven:**

Je benoemt expliciet dat je het gedrag niet accepteert. Zo maak je duidelijk dat iemand de grens overschrijdt. Diegene kan achteraf dan niet beweren dat er onduidelijkheid was over de norm. Ga niet mee in dit gedrag; dreig niet terug en maak er geen machtsspel van.

- **Gesprek beëindigen:**

Je deelt mee dat je het gesprek beëindigt.

- Bij een persoonlijke afspraak; sta daadwerkelijk op. Als het mogelijk is dan zeg je ook dat de inwoner het pand moet verlaten. Als dat niet mogelijk is, verlaat dan zelf de ruimte.
- Bij een telefoongesprek; je geeft aan dat je de verbinding verbreekt.

Als de inwoner niet luistert en doorgaat of als je de ruimte niet kunt verlaten, volg dan de procedure zoals weergegeven hieronder:

Druk de alarmknop in onder het werkblad. Het signaal van de alarmknop informeert politie/collega's/team-leider. Zij gaan dan met spoed naar de locatie. De betrokken medewerker(s) wordt/ worden in bescherming genomen. De teamleider neemt het over en sommeert de agressor het pand te verlaten. Wanneer deze niet vertrekt waarschuwt men de politie via 112. Als de politie arriveert dan nemen zij de zaak over. De politie houdt de agressor aan. De direct leidinggevende doet samen met betrokken medewerker aangifte.

E-gedrag:

Bij E-gedrag is het belangrijk direct aan eigen veiligheid te denken en te alarmeren en altijd de politie in te schakelen bij E-gedrag. De leidinggevende wordt direct geïnformeerd voor verder afhandeling. Zie overzicht bijlage 3

Handelingsprotocollen

Binnen de gemeente Dalfsen kunnen medewerkers op verschillende manieren geconfronteerd worden met agressie en/of geweld. Dit kan gebeuren via brief, e-mail, telefoon, binnen gemeentelijke gebouwen, tijdens huisbezoeken, in de openbare ruimte, in privésituaties, via social media, of door doxing.

Om deze situaties effectief aan te pakken, zijn er protocollen ontwikkeld die als leidend moeten worden beschouwd tijdens een incident waarbij sprake is van agressie en/of geweld.

Protocol 1: Verbale agressie per brief of e-mail.

Als een medewerker de inhoud van een brief of e-mail ontoelaatbaar vindt, betreft hij/zij de leidinggevende. Samen beoordelen ze de brief of e-mail en nodigen de afzender uit voor een gesprek. In de uitnodiging wordt het incident benoemd en volgt een waarschuwing. Bij aanhoudend agressief gedrag schakelt de leidinggevende de politie in en doet aangifte. De medewerker vult het registratieformulier in en de leidinggevende start indien nodig het traject nazorg.

Protocol 2: Verbale agressie per telefoon.

De medewerker spreekt de agressor aan op zijn/haar gedrag en waarschuwt dat het gesprek wordt beëindigd bij beledigen, schelden of schreeuwen. Bij negeren van de waarschuwing wordt het gesprek beëindigd. Als de klant dreigt naar de dienst/afdeling te komen, waarschuwt de medewerker de leidinggevende en receptie/balie. De leidinggevende beslist over de vervolgstappen en legt het gedrag vast. Bij herhaling van hetzelfde feit door dezelfde agressor, herhaalt de leidinggevende de stappen en nodigt de afzender uit voor een ordegesprek. Bij ernstige bedreiging vult de medewerker het agressieregistratieformulier in en doet aangifte bij de politie.

Protocol 3: (Non) verbale bedreiging binnen een gemeentelijk gebouw.

Dit protocol is ook van toepassing bij bedreiging van een andere bezoeker. Risicogesprekken worden gevoerd in veiligheidssprekkamers, voorzien van een panieknop en cameratoezicht. Bij escalatie naar verbale agressie geeft de medewerker een grens aan en vergroot de afstand. Bij aanhoudende agressie verzoekt de medewerker de agressor te vertrekken. Bij weigering of direct gevaar, verlaat de medewerker de ruimte en haalt assistentie. De leidinggevende start indien nodig het traject nazorg en schakelt de politie in.

Protocol 4: Bedreiging tijdens een huisbezoek.

Bij huisbezoeken met een dienstverlenend of controlerend karakter moeten medewerkers voorbereid zijn op mogelijke agressie. Ze informeren teamleden en leidinggevende, nemen een mobiele telefoon mee en houden deze binnen handbereik. Bij dreiging spreekt de medewerker de agressor aan op zijn/haar gedrag en waarschuwt dat het gesprek wordt beëindigd bij beledigen, schelden, schreeuwen of non-verbale dreiging. Bij aanhoudende agressie vertrekt de medewerker uit de woning en waarschuwt indien nodig de politie.

Protocol 5: Bedreiging tijdens functie-uitoefening buiten.

De medewerker spreekt de agressor aan op zijn/haar gedrag en waarschuwt dat het gesprek wordt beëindigd bij beledigen, schelden, schreeuwen of non-verbale bedreiging. Bij aanhoudende agressie probeert de medewerker zich te onttrekken aan het contact en alarmeert de politie/collega's/leidinggevende. De leidinggevende start indien nodig het traject nazorg en nodigt de agressor uit voor een gesprek.

Protocol 6: Bedreiging buiten diensttijd.

Bij bedreiging buiten werktijd neemt de medewerker zo spoedig mogelijk contact op met de leidinggevende. Gezamenlijk bepalen ze het vervolgtraject en schakelen indien nodig de politie in. Eigen veiligheid gaat altijd voorop.

Protocol 7: Bedreiging via Social Media.

Medewerkers moeten zich bewust zijn van hun kwetsbaarheid via het internet. Ongewenste toenadering of actie van een inwoner via Social Media wordt direct gemeld aan de leidinggevende. Gezamenlijk bepalen ze het vervolgtraject en hanteren dezelfde aandachtspunten als tijdens werktijd.

Protocol 8: Doxing .

Doxing is het openbaar maken van identificerende informatie zonder toestemming, met de intentie om vrees aan te jagen of ernstige overlast te veroorzaken. Dit wordt niet geaccepteerd door de gemeente Dalfsen. Bij doxing wordt contact gezocht met de dader om duidelijk te maken dat dit niet wordt geaccepteerd, bij voorkeur per brief. Vanaf 1 januari 2024 is doxing strafbaar.

8. Maatregelen

Er zijn verschillende maatregelen binnen de gemeente Dalfsen om agressief gedrag te beheersen en te voorkomen. Het doel van deze maatregelen is om een veilige werkomgeving te waarborgen voor alle medewerkers en bezoekers. De maatregelen variëren van gesprekken en waarschuwingen tot het ontzeggen van toegang en het inschakelen van de politie. Door duidelijke richtlijnen en protocollen te volgen, kan de gemeente effectief reageren op incidenten van agressie en geweld, en ervoor zorgen dat dergelijke situaties zo snel mogelijk worden opgelost.

Ordeggesprek

Een ordegesprek wordt gevoerd om een burger aan te spreken op zijn gedrag en de voorwaarden voor toekomstige contacten duidelijk te maken. Dit gesprek vindt zo snel mogelijk na het incident plaats en wordt geleid door de leidinggevende of een aangewezen persoon. Tijdens het gesprek wordt het ongewenste gedrag besproken en de consequenties van herhaling uitgelegd. De uitkomsten van het gesprek worden vastgelegd in een registratieformulier en naar P&O gestuurd.

Waarschuwingbrief

Bij aanhoudend A-, B-, of C-gedrag kan een waarschuwingbrief worden verstuurd. Deze brief informeert de agressor over het ongewenste gedrag en de mogelijke gevolgen bij herhaling. De leidinggevende is verantwoordelijk voor het verzenden van de brief. Bij ernstige situaties kan direct een waarschuwingbrief worden verstuurd zonder voorafgaand gesprek.

Ontzegging toegang

Wanneer een bezoeker zich herhaaldelijk ongewenst gedraagt en de huisregels of algemeen aanvaarde gedragsnormen blijft overtreden, kan de toegang tot het gemeentehuis of andere werklocaties van de gemeente Dalfsen worden ontzegd. Dit toegangsverbod kan variëren in duur, afhankelijk van de ernst van het gedrag. Tijdens de periode van het toegangsverbod mag de agressor alleen via post, telefoon en/of derden contact opnemen met de gemeente.

Voordat een toegangsverbod wordt opgelegd, wordt de agressor eerst gewaarschuwd en uitgenodigd voor een gesprek met de leidinggevende. Tijdens dit gesprek wordt de ernst van het gedrag besproken en wordt duidelijk gemaakt dat bij herhaling een toegangsverbod kan worden ingesteld. In zeer ernstige gevallen kan direct een toegangsverbod worden opgelegd zonder voorafgaande waarschuwing.

Bij het opleggen van een toegangsverbod wordt zorgvuldig afgewogen wat de belangen van de gemeente zijn tegenover de belangen van de betreffende inwoner/bezoeker. De aanleiding, toedracht en omvang van de aangerichte schade worden in de brief aan de agressor omschreven.

Hieronder volgt een overzicht van de mogelijke maatregelen en de bijbehorende criteria:

Gedrag	Orde gesprek	Registratie	Waarschuwing	Ontzegging/ pandverbod	Aangifte
Aanhouden A+B-gedrag	X	X	X		
C- gedrag	X	X	X		
Aanhouden C-gedrag		X	X	X	
D-gedrag		X		X	X
E-gedrag		X		X	X

Het is afhankelijk van de aard en ernst van het voorval welke reactie naar de agressor gegeven wordt. We hanteren de volgende reactiematrix:

Gedrag	Soort agressie	Reactie 1 e keer	Reactie bij herhaling	Nogmaals herhaling
C	(Non)verbale agressie	Schriftelijke waarschuwing	Pandverbod 1 maand Melding bij de politie	Contactverbod half jaar Melding politie
D	Persoonlijke bedreiging	Pandverbod 3 maanden Aangifte	Pandverbod 6-12 maanden Aangifte	Contactverbod half jaar Aangifte
	Fysiek geweld zaakgericht	Pandverbod 6 – 12 maanden Aangifte	Pandverbod 12 – 18 maanden Aangifte	
	Fysiek geweld mensgericht	Pandverbod 12 maanden Aangifte	Pandverbod 24 maanden Aangifte	Contactverbod half jaar Aangifte
	Combinatie van agressievoor- men	Toepassen van hoogste sanctie Aangifte	Verdubbeling van de sanc- tie Aangifte	Contactverbod half jaar Aangifte

In de bijlagen 4, 5, 6 ,7 zijn de formats bijgevoegd voor:

- verslag orde gesprek;
- waarschuwingsbrief;
- pand verbod;
- pand/contactverbod/ontzegging met machtigingsformulier.

Niet nakomen van toegangsverbod

Indien een persoon zich ondanks een opgelegd toegangsverbod toch meldt bij het gemeentehuis of een andere werklocatie van de gemeente Dalfsen, worden de volgende stappen ondernomen:

1. **Verzoek tot vertrek:** De receptie of medewerker verzoekt de bezoeker vriendelijk maar duidelijk om het pand te verlaten en wijst hem/haar op de overtreding van het toegangsverbod.
2. **Alarmknop:** Indien de bezoeker weigert te vertrekken, wordt de alarmknop ingedrukt om politie, collega's en/of de teamleider te alarmeren.
3. **Sommeren tot vertrek:** De teamleider of een andere bevoegde medewerker sommeert de persoon om het pand te verlaten. Indien de bezoeker hier geen gehoor aan geeft, wordt de politie ingeschakeld.
4. **Politie-inschakeling:** De politie wordt opgeroepen om de bezoeker te verwijderen. Dit wordt beschouwd als lokaalvredebreuk, en de politie kan de persoon aanhouden.
5. **Aangifte en verlenging:** Na het incident wordt aangifte gedaan bij de politie. Het toegangsverbod wordt vanaf de datum van het incident opnieuw verstrekt, met een eventuele verlenging van de duur.

Deze stappen zorgen ervoor dat de veiligheid van medewerkers en andere bezoekers gewaarborgd blijft en dat er consequent wordt opgetreden tegen overtredingen van het toegangsverbod

9. Analyse en registratie agressie- en geweldsincidenten

Het analyseren en registreren van agressie- en geweldsincidenten is essentieel voor het verbeteren van de veiligheid van medewerkers. Door incidenten zorgvuldig te documenteren en te evalueren, kunnen we inzicht krijgen in de oorzaken en patronen van agressief gedrag. Dit helpt ons om gerichte preventieve maatregelen te ontwikkelen en de effectiviteit van bestaande protocollen te beoordelen.

Analyse

De analyse van agressie- en geweldsincidenten is essentieel om herhaling te voorkomen en de veiligheid van medewerkers te waarborgen. De leidinggevende voert samen met de betrokken medewerker een grondige analyse uit van elk incident. Hierbij worden de volgende stappen doorlopen:

- **Niet-bedreigende omgeving:** De analyse vindt plaats in een veilige en niet-bedreigende omgeving, waarbij het niet gaat om het aanwijzen van schuld, maar om het begrijpen van het incident.
- **Incidentbespreking:** Het incident wordt besproken zonder oordeel over de medewerker. De focus ligt op de feiten en omstandigheden.
- **Hulpvragen voor incidentanalyse:**
 - Wat was de aanleiding van het incident?
 - Welke factoren speelden een rol?
 - Wie zei wat en in welke volgorde?
 - Hoe werd de situatie van tevoren ingeschat?
 - Welke acties werden ondernomen richting de agressor?
 - Hoe werd er actie ondernomen (bijvoorbeeld een gesprek met de burger door de leidinggevende, samen met een collega)?

Het doel van de analyse is om te leren van incidenten en preventieve maatregelen te verbeteren. Jaarlijks worden incidenten per afdeling geanalyseerd en besproken in teams om werkafspraken aan te passen en risico's te minimaliseren.

Registratie

Volgens artikel 9 van de Arbowet is de werkgever verplicht om een registratie bij te houden van agressie- en geweldsincidenten. Het melden en registreren van deze incidenten is cruciaal voor het verkrijgen van inzicht in het aantal, de aard en de ernst van de incidenten. Dit vormt de basis voor preventieve maatregelen en de evaluatie van het beleid.

- **Agressieregistratieformulier:** Elk incident moet worden geregistreerd met behulp van het agressieregistratieformulier van de gemeente Dalfsen (zie bijlage 8). Hierin worden de aanleiding, toedracht en omvang van de schade beschreven.
- **Jaarlijkse rapportage:** Het aantal incidenten wordt jaarlijks gerapporteerd in het Sociaal jaarverslag.

De formulieren worden geregistreerd, verwerkt, geanalyseerd en bewaard door de afdeling P&O.

Inspectie SZW

Bij ernstige incidenten is de werkgever verplicht om de Arbeidsinspectie binnen 24 uur te waarschuwen. Een incident wordt als ernstig beschouwd als:

- De medewerker overlijdt aan de gevolgen.
- De medewerker ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt.
- De medewerker in een ziekenhuis moet worden opgenomen.
- De medewerker blijvende schade oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hiervan).

De leidinggevende meldt het incident telefonisch aan de Inspectie SZW via 0800 - 5151 en dient daarna ook schriftelijk melding te maken via de website van de SZW. Het niet melden kan resulteren in een boete voor de organisatie.

De registratie van incidenten omvat de volgende informatie (de zeven W's):

- Wie is de veroorzaker of agressor? Wie waren er nog meer betrokken?
- Wat is er precies gebeurd?
- Waar is het gebeurd?
- Wanneer is het gebeurd?
- Op welke wijze is het gebeurd?
- Waarom is het gebeurd? Wat was de aanleiding of reden voor het gedrag?
- Waarmee is het gebeurd?

Deze vragen helpen bij het opstellen van een gedetailleerd verslag van het incident.

10. Aangifte

Het doen van aangifte of melding bij de politie is een belangrijk onderdeel van het agressieprotocol van de gemeente Dalfsen. Het zorgt ervoor dat strafbare feiten worden gedocumenteerd en dat er juridische stappen kunnen worden ondernomen tegen de daders.

Aangifte of melding bij politie

Binnen de gemeente Dalfsen is het uitgangspunt dat bij een vermoeden van een strafbaar feit altijd aangifte wordt gedaan. Dit geldt in ieder geval voor de volgende situaties:

- Ernstige bedreiging (bijvoorbeeld met de dood of verminking) tegen een medewerker.
- Fysieke agressie.
- Vernieling.
- Openlijke geweldpleging.

Melding

Wanneer het niet mogelijk is om aangifte te doen, is het belangrijk om een melding te maken bij de politie. Dit geeft een signaal richting de dader en helpt de politie een dossier op te bouwen voor mogelijke strafvervolgning bij herhaalde incidenten. Een melding kan op verschillende manieren worden gedaan:

- Aan de balie bij het politiebureau.
- Telefonisch via 0900 – 8844.
- Via een online contactverzoek.

Overleg altijd met je leidinggevende voordat je een melding doet.

Aangifte

Aangifte wordt gedaan bij de politie bij D- en E-gedrag. De agressor wordt in de ontzeggingsbrief geïnformeerd over de aangifte. Aangifte kan worden gedaan als er sprake is van een strafbaar feit. Bij twijfel over de strafbaarheid van een bedreiging kan de leidinggevende overleggen met een vast contactpersoon bij de politie. Als er geen strafbaar feit is gepleegd, wordt een melding gedaan.

Wie doet de aangifte?

Alleen de persoon tegen wie de agressie zich richtte, kan aangifte doen. Deze aangifte moet persoonlijk gebeuren, maar de medewerker wordt hierbij ondersteund door de leidinggevende. Een eerste aanzet tot aangifte kan via de leidinggevende, maar de medewerker moet altijd zelf een verklaring afgeven. Medewerkers kunnen niet worden gedwongen om aangifte te doen; dit is een persoonlijke beslissing. De organisatie stimuleert echter zoveel mogelijk aangifte te doen en biedt volledige ondersteuning gedurende het traject.

Anonieme aangifte

In de meeste gevallen is anonieme aangifte niet mogelijk. Justitie doet er echter alles aan om de aangifte anoniem te houden en de melder niet in gevaar te brengen. Bij behoefte aan anonieme aangifte kan dit besproken worden met de politie. Bij aangifte wordt gekozen voor domicilie, waarbij de naam van de medewerker in de systemen van de politie komt, maar verdere privégegevens worden vervangen door de gegevens van de gemeente Dalfsen.

Na de melding

De leidinggevende of een aangewezen persoon informeert de medewerker over de afhandeling van de melding, zoals welke sanctie de organisatie de dader oplegt (bijvoorbeeld een waarschuwingsbrief of pandverbod). De politie informeert de medewerker rechtstreeks over de acties die zij ondernemen na aangifte of melding.

Verschijnen voor de rechtbank

Medewerkers die als getuige of deskundige voor de rechtbank moeten verschijnen, krijgen begeleiding. Per situatie wordt bekeken wie de begeleiding op zich neemt. Dit wordt geregeld door de leidinggevende in samenwerking met de Arbo-preventiemedewerker van P&O.

Schade

Na een incident moet de schade zo veel mogelijk worden vastgesteld. Bij aangifte kan de materiële schade in het proces-verbaal worden opgenomen. Ernstige verwondingen moeten door een arts worden gezien en gefotografeerd. Schade wordt zoveel mogelijk verhaald op de dader. De gemeente Dalfsen vergoedt in redelijkheid schade aan persoonlijke eigendommen van medewerkers. Het slachtoffer moet meewerken aan de verhaalsacties door de schade formeel aan de gemeente Dalfsen over te dragen middels een cessie.

In geval van discriminatie kan de medewerker een melding doen via de website discriminatie.nl en dit melden bij de leidinggevende.

11. Opvang en nazorg na incidenten

Het bieden van opvang en nazorg aan de medewerkers na een incident is cruciaal om een emotionele en psychologische impact te verminderen. Gemeente Dalfsen onderneemt verschillende stappen om de medewerkers te ondersteunen naar een incident.

Eerste gesprek

Direct na een agressie-incident wordt een eerste opvanggesprek gevoerd met de betrokken medewerker(s). De leidinggevende of een aangewezen collega stelt zich onmiddellijk beschikbaar om de medewerker te ondersteunen. Het doel van dit gesprek is om aandacht te tonen voor de persoon, eventuele wensen en gevoelens te bespreken, en het verdere verloop af te stemmen.

Tweede gesprek

Een tweede gesprek vindt plaats één tot drie dagen na het incident. Tijdens dit gesprek wordt het incident gereconstrueerd om te begrijpen wat er precies is gebeurd. Daarnaast wordt meer informatie gegeven,

eventuele klachten worden gesignaleerd, en er wordt gekeken of er sprake is van een verstoorde verwerking. Signalen van een verstoorde verwerking kunnen zijn:

- Het vermijden van bepaalde taken en verantwoordelijkheden.
- Het weigeren van bepaalde taken op een bepaald moment uit te voeren.
- Agressief of passief gedrag ten aanzien van collega's en bezoekers.
- Vermijden van sociale gebeurtenissen.
- Cynische houding ten aanzien van bezoekers.
- Verlies van gevoel voor humor of vertonen van depressief gedrag.

Evaluatiegesprek

Ongeveer vier weken na het incident wordt een evaluatiegesprek gehouden. Het doel van dit gesprek is om het incident te evalueren en te bespreken hoe er is gehandeld door de betrokken medewerker. Hierbij worden de volgende punten besproken:

- Wat heeft zich precies afgespeeld?
- Hoe is er gehandeld door de betrokken medewerker?
- Welk vervolg is gewenst of vereist?

Het team evalueert de situatie op kwaliteit en staat open voor verbeteringen.

Karakter van nazorg en het thuisfront

De opvang binnen het team moet niet het karakter van professionele hulpverlening krijgen. Indien nodig, kunnen verwijzingen naar professionele instellingen of personen zoals de bedrijfsmaatschappelijk werker of de bedrijfsarts worden gemaakt. Het thuisfront van het slachtoffer kan ook worden betrokken bij de nazorg, afhankelijk van de ernst van het voorval en de behoefte van het slachtoffer en zijn thuisfront. Het is belangrijk dat het thuisfront weet dat de gemeente alle nodige stappen zet met betrekking tot de dader en dat het slachtoffer veilig is op het werk.

Taken en verantwoordelijkheden bij opvang en nazorg

Leidinggevend en ondersteunend bij opvang en nazorg en orde- en herstelgesprekken. Hun verantwoordelijkheden omvatten:

- Agressie regelmatig op de agenda van het werkoverleg zetten en risicosituaties en preventieve maatregelen bespreken.
- Achtervang en klankbord bieden aan de medewerker zodat agressie een passende reactie krijgt.
- Opvolging van incidenten zoals ordegesprekken, waarschuwingen of ontzeggingen.
- Ondersteuning bieden aan de medewerker bij het doen van meldingen, aangifte en het verhalen van schade.
- Een eerste- en evaluatiegesprek voeren met een medewerker na een incident.
- Ordegesprekken voeren met personen die zich ongepast hebben gedragen tegenover een van de medewerkers en duidelijk maken dat grenzen zijn overschreden.
- Zorgdragen voor de opvang en nazorg van collega's, eventueel door andere medewerkers hiervoor vrij te maken of externe deskundigen in te schakelen via de P&O-adviseur.

Opvang medewerkers

Direct leidinggevend en ondersteunend zijn verantwoordelijk voor de opvang en nazorg van collega's die slachtoffer zijn geworden van een agressie-incident. Na afloop van het incident onderneemt de leidinggevende de volgende stappen:

- Zo snel mogelijk het team informeren over het incident.
- Collega's die bij het incident waren betrokken, inclusief naaste collega's, samenbrengen om over het incident te praten en stoom af te blazen.
- Zorgen dat de collega's die een agressie-incident hebben meegemaakt zoveel mogelijk op het werk worden opgevangen om te voorkomen dat slachtoffers hun gezin overrompelen.
- De Arbo-/preventiemedewerker waarschuwen voor het inzetten van adequate externe hulp indien noodzakelijk.
- Bij ernstige incidenten het slachtoffer na het gesprek met collega's naar huis laten gaan als daar behoefte aan is, bij voorkeur niet alleen; stuur een collega mee om de gezinsleden in te lichten en het telefoonnummer van de leidinggevende te geven voor eventuele toelichting of overleg.
- Zo spoedig mogelijk een ordegesprek voeren met de agressor die het incident heeft veroorzaakt.
- Regelmatig informeren bij de medewerker die bij het incident betrokken was hoe het ermee gaat en inschatten of er behoefte is aan meer aandacht of professionele hulp.

- Langdurig aandacht geven aan het slachtoffer, met een nazorgperiode die doorgaans drie maanden duurt.
- Bij blijvende psychische problemen de medewerker vragen contact op te nemen voor een gesprek met de bedrijfsarts.

Bijlagen

Bijlage 1: Huisregels

Onderstaande huisregels worden op zichtbare plekken in het gemeentehuis geplaatst.

Huisregels gemeente Dalfsen

Brengt u een bezoek aan het gemeentehuis in Dalfsen dan meldt u zich bij de receptie. De receptioniste verwijst u door. Hebt u een afspraak met één van onze medewerkers dan zorgt de receptioniste ervoor dat uw bezoek wordt aangemeld. U wordt dan opgehaald en uiteraard wordt u ook naar de uitgang begeleid. Moet u even wachten? Dan kunt u in onze centrale hal een kopje koffie of thee nemen. De basis van onze dienstverlening is dat we respect voor elkaar hebben. Hieronder vindt u onze huisregels/servicenorm:

Wij

Behandelen u met respect.
Staan u op correcte wijze te woord.
Gaan op een correcte wijze met uw persoonlijke gegevens om.
Lichten u goed voor en houden u op de hoogte.
Verwerken uw aanvraag zo spoedig mogelijk.

U

Behandelt onze medewerkers met respect.
Staat onze medewerkers correct te woord.
Dient uw aanvraag of verzoek tijdig bij ons in en verstrekt hiervoor de noodzakelijke informatie.
Geeft wijzigingen die hiermee te maken hebben tijdig aan ons door.
Volgt onze aanwijzingen op.

Wij accepteren niet dat iemand

Scheldt, schreeuwt of discrimineert.
Met spullen gooit of dingen vernielt.
Rookt in de openbare ruimte.
Medewerkers en/of andere klanten bedreigt of lastig valt.
Handtastelijk is of lichamelijk geweld gebruikt.
Een huisdier mee naar binnen neemt, met uitzondering van hulphonden.
In ons gebouw onder invloed is van drugs of alcohol.
Filmt, fotografeert of geluidsopnamen maakt in gemeentelijke gebouwen of eigendommen, zonder voorafgaande toestemming van de receptie, met uitzondering van huwelijksvoltrekkingen en openbare (raads)vergaderingen.
Etenswaren nuttigt, behalve tijdens officiële ontvangsten en recepties.

Het niet naleven van de huisregels kan nadelige gevolgen hebben. Bijvoorbeeld dat u de toegang tot het gemeentehuis wordt ontzegd of dat er aangifte wordt gedaan bij de politie.

We willen graag het contact met u zo prettig mogelijk laten verlopen. Daarnaast vinden we de veiligheid van onze medewerkers erg belangrijk. Huisregels scheppen duidelijkheid. Zo weet u wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

Bijlage 2: Wie doet wat

a. Leidinggevende is verantwoordelijk voor:

- Opstellen en stimuleren naleving teamgerichte veiligheidsafspraken ter preventie, reageren op emotioneel en agressief gedrag;
- Opvang en nazorg;
- Incidentanalyse en reactie/sanctie naar de agressor, liefst binnen 24 uur;
- Doen van aangifte;
- Verhalen van de schade;
- Registratie van het incident;
- Onderwerp agenderen op het werkoverleg;
- Omgaan met agressie en veiligheid bespreken in functioneringsgesprek;
- Inwerken en trainen (nieuwe) medewerkers.

b. Medewerkers:

Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het op de hoogte zijn van de veiligheidsafspraken uit het protocol, het deelnemen aan training, het toepassen van werkafspraken voor preventie, reageren op agressie en het melden van agressie incidenten.

c. Medewerker ARBO en preventie

Is het aanspreekpunt voor het emotie en agressieprotocol, monitort de voortgang en effectiviteit en neemt initiatieven om leidinggevendens te ondersteunen.

d. Borging van werkafspraken

- Het agressieprotocol wordt jaarlijks geëvalueerd door de Arbo-/ preventiemedewerker
- Leidinggevendens evalueren in hun team de teamafspraken en het protocol
- Arbo coördinator evalueert het beleid en protocol en teamafspraken.
- Preventiemedewerker rapporteert gemelde en geregistreerde incidenten. Volgt de voortgang, incidentenregistratie, uitvoering beleid en geeft suggesties voor verbeterpunten
- Directie stelt eventuele aanpassingen en nieuwe doelen vast en communiceert eventuele aanpassingen naar leidinggevendens en P&O.
- Leidinggevendens bevestigen nieuwe werkafspraken en/of stellen werkafspraken bij.

Halfjaarlijkse tussenrapportage

Preventiemedewerker rapporteert over voortgang, effectiviteit melden en registreren en geeft suggesties voor eventuele bijstellingen/actiepunten.

Kwartaal rapportage

- Preventiemedewerker rapporteert incidentenregistratie naar afdelingen. Het gaat hier om: Frequentie en vorm van agressie, team en werkplek, gevolgen voor medewerker, team en organisatie, reacties naar agressor, aangiften en aanbevelingen.
- Leidinggevendens bespreken onderling de rapportage van de incidentenregistratie en wisselen ervaringen en actiepunten uit.

Continue

- Preventiemedewerker ondersteunt leidinggevendens: Na melding/registratie van incidenten en op verzoek van leidinggevendens. Informeert ongevraagd naar ervaringen en geeft gewenste ondersteuning.
- Leidinggevende zorgt voor inwerken nieuwe medewerkers en is verantwoordelijk voor hanteren van werkafspraken ter preventie, handelen tijdens incidenten en de afhandeling ervan. Agressie en veiligheid is een vast onderwerp op het werkoverleg.
- Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het en verplicht om op de hoogte zijn, zij nemen verplicht deel aan een training en het hanteren werkafspraken en bewaken eigen veilig

In de volgende situatie wordt altijd de politie gebeld:

- Fysiek geweld.

- Geen gehoor geven aan verzoek tot het verlaten van het pand (na 3x vorderen).

Procedure

Baliemedewerker of receptioniste drukt op de alarmknop wanneer de medewerker het gesprek wil beëindigen en de bezoeker niet vrijwillig de balie/ het pand wil verlaten.

- Alarm gaat bij pieperdragers.
- Interventieteam begeeft zich naar het publieksplein.

Vervolg

- Leidinggevende draagt zorg voor ontzegging & nazorg collega.
- Alle betrokken evalueren het incident.
- Het incident wordt geregistreerd in het GIR.

In dit protocol gaan we ervan uit dat het om een medewerker gaat, maar het kan ook van toepassing zijn op een omstander die behoefte heeft aan nazorg.

Bijlage 3: Overzicht

Emotie of Agressie	A Emotie Aanhoudend = agressie		B Emotie Aanhoudend = agressie		C Verbaal persoonlijk Agressie	D Bedreiging Agressie	E Fysiek Agressie	
Gedrag	Zeuren Begrip vragen Uitzondering vragen Teleurstelling Irritatie		Kritiek op regels Kritiek op het beleid Kritiek op de organisatie		Persoonlijk worden Schelden Beledigen Discrimineren	(Non) verbale dreiging Dreigen met geweld Intimideren	Spugen Beetpakken Schoppen/slaan Voorwerp gooien Vernieling	
Voorbeelden	<i>"Kunt u echt geen uitzondering maken?"</i>		<i>"Wat is dat voor een belachelijke regel van jullie!"</i>		<i>"Wat ben jij een sukkel! Zeker je school niet afgemaakt?"</i>	<i>"Ik kom langs en En wacht je Buiten op</i>		
Aanpak	Meeveren Zelfcontrole Contact maken Actief luisteren Begrip tonen Samenvatten Geduld bewaren		Meeveren Zelfcontrole Contact maken Actief luisteren Begrip tonen Samenvatten Discussie vermijden		Grens stellen Zelfcontrole Gedrag benoemen Grens aangeven Voor de keuze stellen	Grens stellen Zelfcontrole Gedrag benoemen Grens aangeven Ge-sprek beëindigen	Veiligheid Zelfcontrole Eigen veiligheid Veiligheid van andere Alarmeren	
Voorbeelden	<i>"Ik kan me voorstellen dat u ervan baalt"</i> <i>"Wat ik u hoor zeggen is (samenvatten)"</i>		<i>"Ik begrijp dat u boos bent."</i> <i>"Ik merk dat u erg teleurgesteld bent."</i>		<i>"U scheldt mij uit. Dat accepteer ik niet."</i> <i>"Of u stopt met schelden en dan ga ik het gesprek met u verder."</i>	<i>"U zegt mij dat u mij buiten gaat opwachten. Dit vat ik op als een bedreiging."</i> <i>"Dat accepteer ik niet"</i>		
Effect?	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Altijd gesprek beëindigen	Altijd gesprek beëindigen
Hoe verder?	Gesprek voeren	Gesprek beëindigen	Gesprek voeren	Gesprek beëindigen	Gesprek voeren	Gesprek beëindigen	Zie agressieprotocol (Maatregelen & Registratie)	Zie agressieprotocol (Maatregelen & Registratie)
Melden?	Niet melden	Melden	Niet melden	Melden	Niet melden	Melden	Ontzegging en melding/aan-gifte	Ontzegging

Bijlage 4: Gespreksverslag ordegesprek

Verslag ordegesprek

Bespreking: Gespreksverslag 1e ordegesprek

Naam: [Naam], BSN: [BSN]

Datum: [Datum], [Tijd] uur

Locatie: Gemeentehuis Dalfsen

Aanwezig: [Naam opgeroepene]

Opgesteld door: [Naam TC/CM]

Mevrouw/Mijnheer [Naam],

Naar aanleiding van een situatie waarin u ongewenst gedrag heeft vertoond, hebben wij u uitgenodigd voor dit ordegesprek. Het doel van dit gesprek is om duidelijkheid te verkrijgen over de veiligheid en het welzijn van de medewerkers bij toekomstige contacten tussen u en de medewerkers van de gemeente Dalfsen.

Incidentbeschrijving:

Datum en tijd: [Datum en tijd van het incident]

Locatie: [Locatie van het incident]

Omschrijving van het gedrag: [Gedetailleerde beschrijving van het ongewenste gedrag]

Uw gedrag is voor de gemeente Dalfsen volstrekt ongewenst en wordt niet toegestaan. Wij hebben u aangegeven dat er nooit grond is voor normoverschrijdend gedrag naar onze medewerkers. De gemeente Dalfsen zal dit dan ook nooit accepteren.

Op de nadrukkelijke vraag heeft u verklaard dat het u duidelijk is dat normoverschrijdend gedrag door de gemeente Dalfsen nooit zal worden geaccepteerd en dat u zich in de toekomst van agressief gedrag tegen gemeentelijke medewerkers zult onthouden. U hebt aangegeven dat u beseft dat het niet nakomen van deze afspraken tot gevolg kan hebben dat het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Dalfsen de dienstverlening aan u voor langere duur zal staken.

Ondertekening voor akkoord:

Mevrouw/Mijnheer [Naam]

Handtekening: _____

Bijlage 5: Waarschuwingbrief

Geachte heer/mevrouw [Naam],

Wij verwachten van onze medewerkers dat zij zich klantgericht en professioneel gedragen. Ook van u verwachten wij dat u onze medewerkers met fatsoen en respect behandelt. Kort geleden heeft u zich ongewenst gedragen tegenover een van onze medewerkers. In deze brief leest u welk gedrag we bedoelen en welke gevolgen dit voor u kan hebben.

Incidentbeschrijving:

- **Datum:** [Datum]
- **Locatie:** [Locatie, bijvoorbeeld gemeentehuis of andere locatie]
- **Omschrijving van het gedrag:** [Gedetailleerde beschrijving van het ongewenste gedrag, bijvoorbeeld bedreiging per brief/e-mail/telefoon/tijdens een huisbezoek/tijdens functie-uitoefening/buiten diensttijd, via social media]

Op [datum] heeft er een gesprek plaatsgevonden waarin u uw kant van het verhaal heeft kunnen aangeven. Wij wijzen u er nadrukkelijk op dat de gemeente Dalfsen dit gedrag niet accepteert.

Gevolgen:

Optie 1: Deze keer volstaan wij met een waarschuwing. Indien u nogmaals agressief of gewelddadig gedrag vertoont tegenover een van onze medewerkers, zijn wij genoodzaakt de politie in te schakelen en verdere maatregelen te nemen.

Optie 2: Indien u bij een volgend contact opnieuw onfatsoenlijk taalgebruik hanteert of een van onze medewerkers zonder respect behandelt, kunnen wij u een contactverbod opleggen. Dit betekent dat u op geen enkele manier contact mag zoeken met medewerkers van de gemeente Dalfsen. Wij vertrouwen erop dat deze maatregel niet nodig zal zijn.

Met vriendelijke groet,

[Naam]

[Functie]

Gemeente Dalfsen

Bijlage 6: Contact/pandverbod/ontzegging

Optie 1: Contactverbod gemeente Dalfsen na (be -)dreiging

Geachte heer/mevrouw [Naam],

Op [datum] heeft u met uw gedrag overlast veroorzaakt in het gemeentehuis of een andere werklocatie van de gemeente Dalfsen aan de Raadhuisstraat 1 te Dalfsen.

Incidentbeschrijving:

- **Aanleiding:** [Omschrijving van de aanleiding]
- **Toedracht:** [Omschrijving van de toedracht]
- **Aard en omvang van de schade:** [Omschrijving van de schade]

Uw gedrag is voor ons aanleiding om u de toegang tot het gemeentehuis en de gemeente werven met ingang van [datum] te ontzeggen tot [datum]. Tijdens deze periode kunt u alleen via post, telefoon en/of derden contact hebben met de gemeente Dalfsen. Neemt u toch contact op? Wij schakelen direct de politie in.

Wie helpt u dan? U kunt iemand vragen die, namens u, contact op kan nemen met ons. U moet diegene dan wel machtigen.

Overtreding van het verbod Overtreding van het verbod om het gemeentehuis te betreden is strafbaar gesteld op grond van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht. Als u ondanks deze ontzegging het pand betreedt, maakt u zich schuldig aan lokaalvredebreuk en zal ik hiervan aangifte doen bij de politie.

Ondertekening: [Naam]

Handtekening: _____

Optie 2: Contactverbod gemeente Dalfsen na bedreiging

Geachte heer/mevrouw [Naam],

U heeft meerdere keren medewerkers van de gemeente Dalfsen bedreigd via [mail/telefoon/whatsapp/etc.]. Dit gedrag accepteren wij niet. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft.

Politie is op de hoogte Wij hebben uw bedreigingen gemeld bij de politie. De politie heeft hiervan verslag gemaakt.

Geen contact met Gemeente Dalfsen We leggen u een contactverbod op. Het contactverbod duurt tenminste [duur]. U mag vanaf [datum] tot [datum] op geen enkele manier contact zoeken met medewerkers van de gemeente Dalfsen. Niet per telefoon, niet per mail en niet via whatsapp of andere sociale media. Het contactverbod betekent ook dat u ons niet mag bezoeken. Neemt u toch contact op? Wij schakelen direct de politie in.

Wie helpt u dan? U kunt iemand vragen die, namens u, contact op kan nemen met ons. U moet diegene dan wel machtigen.

Hoe kunt u iemand machtigen? Bij deze brief ontvangt u een formulier waarmee u iemand toestemming geeft om, namens u, contact op te nemen met ons. Vul dit formulier samen met degene die u gaat helpen in. Vul op alle stippelijntjes de gevraagde gegevens in. Onderteken beide het formulier. Stuur het daarna aan ons terug. Het adres is Gemeente Dalfsen, Antwoordnummer [nummer], [postcode] Dalfsen. Een postzegel is niet nodig.

Bijlage 7: Machtigingsformulier

Toestemmingsformulier om mijn gemeentelijke zaken te behartigen:

Hierbij machtig ik (volmachtgever):

Achternaam <<naam>>
Initialen <<voorletters>>
Geslacht m/v
Geboortedatum
Geboorteplaats
Adres
Postcode
Woonplaats

degene die hieronder staat (gemachtigde):

Achternaam
Initialen
Geslacht (m/v)
Geboortedatum
Geboorteplaats
Adres
Postcode
Woonplaats

om mijn belangen ten aanzien van gemeentelijke zaken te behartigen.

Datum:

Plaats:

Handtekening volmachtgever Handtekening gemachtigde

.....

Bijlage 8: Registratie – Meldingsformulier agressie en geweld

Dit formulier invullen na ieder agressie-incident. Hierbij aankruisen/omcirkelen wat van toepassing is. Als alle onderstaande gegevens zijn ingevuld, graag het formulier digitaal doorsturen naar de leidinggevende en het team P&O @Dalfsen.nl

Persoonsgegevens

Naam medewerker
Geboortedatum
Team
Naam leidinggevende

Gegevens agressie-incident

Datum en tijd incident
Locatie incident
Naam agressor (dader)
Adres agressor

Aard van het incident

	Telefoon	Locatie	Openbare ruimte
1. Verbaal geweld			
2. Discriminatie			
3. Intimidatie (psychische druk, bedreiging)			
4. Fysiek geweld (zaakgericht)			
5. Fysiek geweld (persoonsgericht)			
6. Combinatie van agressievormen (nummers noteren)			

Omschrijving van het incident**Gevolgen incident**

Is er sprake van letsel?	Ja	Nee
Zo ja, welk letsel?		
Is er sprake van schade aan persoonlijke eigendommen van de medewerker?	Ja	Nee
Zo ja, waaraan is schade?		
Is er sprake van schade aan eigendommen van de werkgever?	Ja	Nee
Zo ja, waaraan is schade?		
Wat is het schadebedrag?		
Zal deze worden verhaald?		
Zijn er geweldsmiddelen gebruikt?	Ja	Nee

Vervolg

Is er aangifte gedaan?	Ja, datum	Nee
Betreft het recidive?	Ja	Nee
Contactverbod?	Ja	Nee
Lokaal verbod?	Ja	Nee
Bij letsel letselrapport door arts opgenomen?	Ja	Nee
Wordt er verder actie ondernomen?	Ja	Nee
Toelichting:		
Zo ja, welke actie?		
Zo nee, waarom niet?		

Meldingsdatum medewerker :
Gezien leidinggevende :