

Protocol: Omgaan met normoverschrijdend gedrag

Voorwoord

In de afgelopen jaren is de aandacht voor het thema agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak sterk toegenomen. Ook de medewerkers van de gemeente Zevenaar worden soms geconfronteerd met agressie en geweld, veroorzaakt door inwoners. Wij noemen dit normoverschrijdend gedrag. Uiteraard dienen onze medewerkers zich ook respectvol te gedragen naar inwoners. Het is van belang dat in alle contacten tussen medewerkers en inwoners dezelfde uitgangspunten gelden. Respectvol gedrag voor en door onze medewerkers is altijd de basis van ons handelen.

In de Arbowet wordt specifiek stilgestaan bij agressie en geweld. De medewerkers moeten zoveel mogelijk worden beschermd tegen agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan. De werkgever dient, als onderdeel van het arbobeleid, te beschikken over een beleid dat medewerkers beschermt tegen normoverschrijdend gedrag. Het beleid van de werkgever moet zich o.a. niet alleen richten op het nemen van preventieve maatregelen maar ook het zorgen voor opvang en begeleiding.

In dit protocol Omgaan met normoverschrijdend gedrag worden onderstaande punten uitgewerkt:

1. Wat verstaan wij onder normoverschrijdend gedrag
2. Onderscheidende vormen van normoverschrijdend gedrag
3. Verwerking persoonsgegevens, wat wordt vastgelegd en waarom
4. Consequenties die wij verbinden aan normoverschrijdend gedrag; sanctiebeleid
5. Hoe handelen we bij normoverschrijdend gedrag

Dit protocol gaat in op normoverschrijdend gedrag tegen de medewerkers. Indien een medewerker normoverschrijdend gedrag vertoont tegenover een inwoner dan geldt de klachtenprocedure en heeft de inwoner de mogelijkheid om een melding of aangifte bij de politie te doen, zie hiervoor <https://www.zevenaar.nl/een-klacht-over-de-gemeente>

Onder medewerkers worden in dit protocol verstaan:

- De medewerkers die bij de gemeente Zevenaar in dienst zijn (inclusief burgemeester en wethouders).
- Personen met wie de gemeente Zevenaar een persoonlijke overeenkomst heeft gesloten, zoals bijzondere ambtenaren van de burgerlijke stand, stagiaires en inhuurkrachten.

1 Normoverschrijdend gedrag

Gemeente Zevenaar omschrijft normoverschrijdend gedrag als volgt:

Incidenten waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen door inwoners, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van werkzaamheden vanuit de publieke taak.

Deze definitie m.b.t. normoverschrijdend gedrag is leidend, niet de persoonlijke norm van de medewerker! Daarom kan ook een leidinggevende een melding doen van normoverschrijdend gedrag voor een medewerker.

Het is niet van belang:

- Welke functie of taak een medewerker binnen de organisatie heeft;
- Op welk moment het incident plaatsvindt, binnen of buiten werktijd;
- Onder welke omstandigheden het incident plaatsvindt;
- Op welke locatie het incident plaatsvindt, op het werk, thuis of elders.

2 Onderscheidende vormen van normoverschrijdend gedrag

Onderstaand overzicht maakt duidelijk welk gedrag binnen de gemeente Zevenaar als normoverschrijdend wordt beschouwd.

Soort geweld	Ongewenst gedrag	Soort normoverschrijdend gedrag
--------------	------------------	---------------------------------

(Non) Verba- le agressie <i>(categorie I)</i>	• Belediging • Vernedering • Aantasten goede-naam of eer, smaad • Treiteren • Discriminatie	• Aanhoudend schelden, grieven, kwetsen, krenken of gebaren (bijv. middelvinger opsteken) • Aanhoudend kleineren, minderwaardig behandelen • Het opzettelijk schaden van iemands goede naam, eer of reputatie • Bij herhaling plagen, pesten of sarren • Opzettelijk kwetsend onderscheid maken bijvoorbeeld naar herkomst, seksuele geaardheid of religie
Persoonlijke bedreiging <i>(categorie II)</i>	• Houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie • Bemoeilijken/onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/ werkzaamheden • Normoverschrijdend gedrag in een openbaar gebouw/ Lokaalvredebreuk • Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie • Poging tot schoppen, slaan, verwonden • Op de persoon of directe naasten gerichte bedreiging dat de dreiging zal worden uitgevoerd • Wraakoefening door middel van de schending van privacy, doxing	• Aannemelijk is dat geweld zal plaatsvinden of bij herhaling opzettelijk hinderlijk volgen • Opzettelijk, stelselmatig (ver)hinderen of dwingen tot uitvoeren van taken of werkzaamheden • Normoverschrijdend gedrag vertonen en na verzoek om te vertrekken of het gedrag aan te passen (3x herhaald), toch aanwezig te blijven en het normoverschrijdend gedrag te blijven vertonen. • Seksueel gerichte kwetsende houding, handeling of opmerking. Seksueel getint aandacht • Daadwerkelijke poging tot schoppen, slaan en verwonden • Daadwerkelijk bedreigen en aangeven dat de bedreiging wordt uitgevoerd. Overtreden van de sociale normen en regels die mensen beschermen tegen gevaar en angst • Het publiceren van persoonsgegevens van een medewerker of de gemeentelijke organisatie, doorgaans op het internet met als doel intimidatie, chantage, online shaming maar ook activisme. Schending van de privacy door deze gegevens te verzamelen uit o.a. publiek beschikbare databanken en social media.

3 Verwerking persoonsgegevens, wat wordt vastgelegd en waarom

De gemeente Zevenaar maakt gebruik van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Met het GIR kan op een praktische en eenvoudige wijze normoverschrijdend gedrag worden gemeld en afgehandeld. Voor meer informatie zie hiervoor de website: <https://www.agressieregistratieoverheid.nl>.

De gegevens die medewerkers of leidinggevenden invoeren in het GIR zijn aan te merken als persoonsgegevens en dienen te voldoen aan de voorwaarden zoals beschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Bij het inrichten van het GIR is hier vanzelfsprekend rekening mee gehouden. De informatie in het GIR voldoet aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Er worden niet meer gegevens verwerkt, dan strikt noodzakelijk.

Bovendien zijn er voorzieningen getroffen tegen onbevoegde kennisneming. Enkel medewerkers met direct klantcontact, hun leidinggevenden, de gemeentesecretaris en de arbo-coördinator kunnen de zoekfunctie in het GIR raadplegen.

Registratie dadergegevens

De gemeente Zevenaar registreert de melding en dadergegevens in het GIR. Naast het melden van incidenten en het volgen van de afhandeling ervan, fungeert het GIR dus ook als bron om na te gaan of een inwoner bekend is vanwege normoverschrijdend gedrag. Indien een medewerker¹ in gesprek gaat, waarbij direct fysiek contact mogelijk is, kan de informatie in het GIR als waarschuwing dienen. Door het raadplegen van de zoekfunctie in het GIR worden medewerkers minder snel overvallen door herhaald ongewenst gedrag en kunnen zij zich dus beter voorbereiden op een gesprek.

1) Alleen medewerkers die uit hoofde van zijn/haar functie fysiek contact met inwoners hebben, krijgen de raadpleegfunctie in het GIR.

Bijkomend voordeel is dat op deze wijze gedeeld wordt dat er tegen een inwoner maatregelen zijn getroffen die ook door anderen gerespecteerd/gehandhaafd worden. De dadergegevens en beschrijving van de situatie zijn te raadplegen zoals genoemd in de tabel. Daarna worden deze gegevens, binnen een maand, verwijderd en is enkel het feit dat er een melding is geweest en de aard van de melding (soort normoverschrijdend gedrag) zichtbaar.

4 Consequenties die wij verbinden aan normoverschrijdend gedrag; Sanctiebeleid:

Voor alle situaties wordt het sanctiebeleid gehanteerd, zoals deze hieronder staat. De genoemde raadpleegtermijnen zijn een praktijkrichtlijn die in diverse gemeenten gevolgd wordt.

Normoverschrijdend gedrag	Sanctie	Herhaling binnen raadpleegtermijn GIR	Raadpleegtermijn in GIR
Verbale agressie	Schriftelijke waarschuwing	Contactverbod 6 maanden	18 maanden
Non verbale agressie	Schriftelijke waarschuwing	Contactverbod 6 maanden	18 maanden
(Ernstige) bedreigingen	Contactverbod 6 maanden (en melding of aangifte bij de politiedoen ²)	Contactverbod 12 maanden	18 maanden
Fysieke agressie (zaakgericht)	Contactverbod 6 maanden (en melding of aangifte bij de politiedoen)	Contactverbod 12 maanden	Initieel 18 maanden Bij herhaling 24 maanden
Fysieke agressie (mensgericht)	Contactverbod 12 maanden (en melding of aangifte bij de politiedoen)	Contactverbod 24 maanden	Initieel 18 maanden Bij herhaling 24 maanden
Combinatie van agressievormen	Toepassing van de hoogste sanctie(en melding of aangifte bij de politie doen)	Verdubbeling van de sanctie	Initieel 18 maanden Bij herhaling 24 maanden

Degene die een waarschuwing of een contactverbod krijgt opgelegd, wordt eerst uitgenodigd om de situatie nader toe te lichten en het normoverschrijdend gedrag te bespreken. Vervolgens wordt deze via een brief op de hoogte gesteld wat de reikwijdte is van dit contactverbod.

5 Hoe handelen we bij normoverschrijdend gedrag

Als er sprake is van lichte vormen van normoverschrijdend gedrag, dan handelt de medewerker als volgt.

- De medewerker spreekt de inwoner direct aan op het gedrag.
- Het is mogelijk dat een inwoner verwijderd wordt uit het gebouw of dat de medewerker het gesprek beëindigt of letterlijk uit de situatie weg gaat.
- De medewerker of de leidinggevende maakt een registratie van het incident in het GIR.
- Van het incident kan er eventueel een melding worden gemaakt bij de politie.

Bij herhaling van normoverschrijdend gedrag:

- Kan de gemeente aanvullend op bovenstaande stappen sancties opleggen door bijvoorbeeld het opleggen van een contactverbod of contact slechts onder strikte voorwaarden toestaan.
- Als er geen sprake is van een strafbaar feit, kan er wel contact met de politie opgenomen worden met het verzoek het incident als melding op te nemen.

Bij ernstige vormen van (verbale) agressie en geweld in aanvulling op bovenstaande:

- Eventuele (im)materiële schade van de medewerker en de gemeente kan worden verhaald op de dader.

2) In het overzicht staat dat er een melding of aangifte kan worden gedaan. De melding of aangifte wordt gedaan door de betrokken medewerker of de werkgever. Dit vindt na afstemming tussen medewerker en werkgever plaats.

- Van een strafbaar feit wordt altijd aangifte gedaan. De direct leidinggevende maakt samen met de getroffen medewerker binnen 24 uur na het voorval hiervoor een afspraak op het politiebureau.
- De contacten met de politie en wijkagenten worden geïntensiveerd.

Voorkomen

Er zijn veel factoren, zowel intern als extern, die normoverschrijdend gedrag kunnen versterken of juist matigen. Bij het ontwikkelen van beleid, trainen van medewerkers en het (ver)bouwen en inrichten van het gemeentehuis zijn al maatregelen genomen om normoverschrijdend gedrag te voorkomen. Ook zijn onze huisregels voor alle bezoekers zichtbaar bij de entree van ons pand en er vinden periodiek agressie- en geweldstrainingen plaats om situaties op een juiste wijze te de-escaleren.

Beperken

Als een incident zich voordoet, is het belangrijk het gedrag van de inwoner terug te brengen naar het gewenste niveau en de gevolgen ervan te beperken. Uitgangspunt binnen onze gemeente is dat een medewerker zelf fysiek geweld vermijdt.

Afhandelen (melden)

Een incident wordt na afloop altijd gemeld aan de leidinggevende. Afhankelijk van de mate van het incident wordt de inwoner hier direct over geïnformeerd. Samen met de leidinggevende wordt het vervolg besproken en ingezet.

Normoverschrijdend gedrag worden geregistreerd in het GIR door de medewerker of de leidinggevende.

6 Onze huisregels

WELKOM!



Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich prettig en veilig voelt in het gemeentehuis. Een fijne omgeving maken we samen.
Daarom hebben wij een aantal huisregels.



Wij vragen u om u aan deze regels te houden. Doet u dit niet, dan kunnen wij (tijdelijk) voorwaarden stellen aan het contact met de gemeente. Wij registreren gedrag dat voorbij onze normen gaat. Als het nodig is, doen wij melding of aangifte bij de politie.

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van Zevenaar d.d. 13-05-2025

Danielle Jansen
Gemeentesecretaris

Lucien van Riswijk
Burgemeester