

Protocol 'Omgaan met publieksagressie' gemeente Bergeijk

Burgemeester en wethouders van de gemeente Bergeijk,
gelet op artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet;
gelet op het gestelde in artikel 160 Gemeentewet;
na instemming van de Ondernemingsraad d.d. 16 april 2025;
besluiten:

1. Vast te stellen het protocol 'Omgaan met publieksagressie' gemeente Bergeijk

Dit protocol treedt in werking op 1 mei 2025.

Omgaan met publieksagressie - Beleidsnotitie gemeente Bergeijk 2018, vastgesteld op 22-12-2018, wordt ingetrokken op 1 mei 2025.

Protocol 'Omgaan met publieksagressie' gemeente Bergeijk

Voorwoord

Gemeente Bergeijk wil een organisatie zijn waar medewerkers op een veilige en integere manier hun werk kunnen uitoefenen. Dit geldt in bijzonder voor de medewerkers met een publieke taak, die geconfronteerd worden met agressie en geweld. Behalve dat agressie en geweld leiden tot psychische en fysieke gezondheidsklachten, vormen zij ook een bedreiging voor een integere uitvoering van deze publieke taak: onder invloed van agressie kan besluitvorming beïnvloed worden.

Het is een feit dat iedereen zijn eigen grenzen, normen en waarden heeft met betrekking tot agressie. Het is belangrijk om niet de individuele grens als uitgangspunt te hanteren maar een gezamenlijke: de organisatienorm. Dat schept duidelijkheid naar bezoekers.

Dit document beschrijft hoe die organisatienorm eruitziet, waar de gezamenlijke grenzen liggen en welke maatregelen genomen worden op het gebied van preventie en aanpak van norm overschrijdend en agressief gedrag door publiek. Naast preventie en dadergerichte maatregelen wordt ook beschreven welke begeleiding en zorg er is voor de medewerker na een incident.

Een belangrijk uitgangspunt bij de aanpak van publieksagressie is dat agressie nooit mag lonen en dat de dader altijd een reactie krijgt vanuit de gemeente. De beschreven aanpak ondersteunt uniformiteit in de reacties vanuit de gemeente op agressie en geweld. Het straalt daadkracht uit en heeft op termijn een preventief effect.

Het protocol 'omgaan met publieksagressie' is van toepassing op het gemeentehuis, de gemeentewerf en de milieustraat, evenals in werksituaties daarbuiten. Het doel is om medewerkers een veilige werkomgeving te bieden en hen te beschermen tegen iedere vorm van agressie, zowel fysiek als verbaal, ongeacht waar zij hun werkzaamheden uitvoeren.

Dit protocol is ook van toepassing op collegeleden.

1. Inleiding

Agressie heeft een grote impact op de medewerkers die het overkomt en op collega's en burgers/bezoekers die er getuige van zijn. Ervaringen met agressie kunnen leiden tot vermindering van het plezier in je werk, tot minder goed functioneren en zelfs tot verzuim. Agressie komt vaak onverwachts. Vaak is het een afreageren van onmacht en frustratie over de situatie waarin men verzeild is geraakt of over de regels die nu eenmaal moeten worden nageleefd.

In dit protocol 'Omgaan met publieksagressie', wordt aangegeven hoe wij als gemeente Bergeijk agressie zoveel als mogelijk proberen te voorkomen en hoe wij handelen wanneer er onverhoopt toch sprake is van agressie.

Wij hanteren binnen onze organisatie de volgende norm:

Agressie en geweld vinden wij onaanvaardbaar

In dit protocol wordt allereerst onderscheid gemaakt tussen emotioneel gedrag en agressief gedrag. Er wordt beschreven hoe hier adequaat op gereageerd kan worden en wat de procedure is in geval van agressie. Tot slot wordt beschreven hoe een incident wordt afgehandeld, van opvang tot nazorg.

Met dit protocol beogen we elke medewerker en ieder collegelid een veilige werkomgeving te bieden en agressie zoveel als mogelijk te voorkomen. En indien het zich onverhoopt toch voordoet, zo snel mogelijk te de-escaleren.

2. Visie op publieksagressie

Onder publieksagressie verstaan wij voorvallen, waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

Hieronder staan de uitgangspunten die de basis vormen voor de visie van gemeente Bergeijk met betrekking tot publieksagressie. Vanuit deze visie, handelen wij met als doelstelling op constructieve wijze met onze burgers/bezoekers samen te werken en agressie te voorkomen.

1. Publieksagressie schaadt de gezondheid en het welbevinden van de medewerker en het integer functioneren van de lokale overheid.
2. Alle bestuurders en medewerkers dragen onze organisatienorm voor publieksagressie uit: **agressie en geweld vinden wij onaanvaardbaar.**
3. We zorgen voor bestuurders, medewerkers en bezoekers na incidenten.
4. We hanteren een preventieve, proactieve en lerende aanpak.
5. De aanpak van publieksagressie is onderdeel van het beleid voor dienstverlening en handhaving. Uitkomsten van evaluaties van het gevoerde beleid gericht op publieksagressie en geleerde lessen uit incidenten vertalen we naar maatregelen gericht op verbetering van veiligheid van het personeel en versterking van de dienstverlening. Uitgangspunt is het sturen op een goede relatie tussen de overheid en de burger. We passen het principe van wederkerigheid toe: we hebben oog voor het aandeel van de burger en van de overheid bij conflicten.
6. Onze organisatie is een keten waarin dagelijks bestuur en medewerkers wederzijds van elkaar afhankelijk zijn en ook samen verantwoordelijk zijn voor het voorkomen en aanpakken van publieksagressie.
7. Medewerkers worden opgeleid om op een professionele wijze hun dienstverlenende en handhavende taken in dienst van de (veranderende) overheid te kunnen uitvoeren. Medewerkers worden bij gezagsuitoefening, ordehandhaving en de aanpak van publieksagressie actief ondersteund.
8. Alle medewerkers hebben een taak bij het handhaven van de orde; alle medewerkers zijn gerechtigd zich te bemoeien met situaties waarin sprake is van grensoverschrijdend gedrag en aanwijzingen te geven. Deze aanwijzingen moeten worden opgevolgd.

3. Norm bij agressie en geweld

De gemeente Bergeijk heeft een norm ontwikkeld over het omgaan met agressie en geweld. De gemeente wil een veilige en gezonde werkplek kunnen bieden en agressie hoort daar niet bij.

Onze norm:

Agressie en geweld vinden wij onaanvaardbaar

Deze norm geldt voor alle medewerkers van de gemeente. Met deze norm bepaal je als medewerker niet meer zélf wat je wel of niet van een burger tolereert. In plaats daarvan is het de organisatie die de grens bepaalt. Het is immers heel onwenselijk als er binnen een organisatie verschillend wordt omgegaan met agressief gedrag. Dit zorgt voor verwarring, zowel bij de burger als bij collega's. Burgers voelen dat ze bij de ene medewerker verder kunnen gaan dan bij de andere. Hierdoor zijn ze meer geneigd om de verschillen in aanpak te gebruiken in hun eigen voordeel. En dat kan natuurlijk nooit de bedoeling zijn.

Om concreet te maken wat verstaan wordt onder agressie en geweld, hanteren wij de indeling uit het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Deze indeling is gebaseerd op de mate van strafbaarheid van de gedragingen. Geen enkele van deze gedragingen wordt door onze organisatie geaccepteerd.

	Verbale agressie	Persoonlijke bedreiging, intimidatie	Fysieke agressie
Tekst vet gezet: Strafbaar	Discriminatie (huidskleur, geloof, geaardheid)	(Non-)verbaal dreigen met geweld	Schoppen/slaan
Tekst cursief gezet: <i>Strafbaar onder omstandigheden</i>	Discriminatie (seks en/of leeftijd) <i>Beledigen</i> <i>Schelden/schreeuwen</i> <i>Vernederen</i> <i>Smaad</i> <i>Treiteren</i> <i>Vals beschuldigen</i>	Seksuele intimidatie Dreigbrief of e-mail <i>Dwingend gedrag, onder druk zetten</i> <i>Bedreigende gebaren maken</i> <i>Achternvolgen</i> <i>Chanteren, stalken</i> <i>Seksueel getinte opmerkingen</i> <i>Lokaalvredebreuk</i>	Vernielen voorwerpen Gericht spugen Diefstal van eigendommen Verwonden Bijten Kopstoot Aanranding/betaasting <i>Voorwerpen gooien</i> <i>Fysiek hinderen</i> <i>Wapengebruik</i> <i>Duwen</i> <i>Beetpakken/trekken</i>

(zie tevens bijlage 1)

4. Vormen van gedrag

Emotioneel gedrag (frustratie agressie)

Er wordt onderscheid gemaakt in emotioneel gedrag en agressief gedrag. Als medewerker krijg je het meest te maken met emotioneel gedrag van burgers: burgers die klagen, vragen om begrip of een uitzondering, klagen over het beleid en de regels van de organisatie of die in een vlaag van teleurstelling of boosheid jou persoonlijk beledigen. Dit noemen we emotioneel gedrag. Dit gedrag kunnen we niet voorkomen. Als de burger bijvoorbeeld net slecht nieuws heeft gehoord (hij moet wachten totdat hij geholpen kan worden, hij krijgt geen vergunning of heeft niet de juiste documenten bij zich), moet de burger de ruimte krijgen om zijn frustratie of boosheid kwijt te kunnen en het kort te kunnen uiten. Hoewel je emotioneel gedrag niet kunt voorkomen, moet je er wel professioneel en op de juiste manier mee omgaan. Op die manier kun je voorkomen dat het gedrag erger wordt en overgaat van emotioneel naar agressief gedrag.

In onderstaand overzicht zie je voorbeelden van emotioneel gedrag en hoe je hier adequaat op kunt reageren.

Omgaan met emotioneel gedrag (frustratie agressie)

	Op zichzelf gerichte uitingen van emotie	Organisatiegerichte uitingen van emotie
Voorbeelden	Teleurstelling, klagen, zeuren, irritatie, boosheid en vragen om begrip en uitzonderingen. De burger heeft het over zijn eigen achtergrond of situatie. Vaak te herkennen aan het gebruik van het woordje 'ik'. Voorbeelden van gedrag: - Ja maar, ik werk iedere dag, ik heb heel weinig tijd. - Kunt u niet 1x een uitzondering maken, alstublieft?	Irritatie, boosheid en kritiek op regels, beleid en de organisatie. De burger richt zich op de organisatie en op jou als vertegenwoordiger van de gemeente. Het is niet op jou als persoon gericht. Vaak te herkennen aan het gebruik van het woordje 'jullie'. Voorbeelden van gedrag: - Als jullie beter informatie geven, had ik het nu wel bij me gehad. - Door jullie toedoen gaat het nu dus helemaal mis!
Standpunt organisatie	Burgers hebben het recht om ontevreden te zijn en te klagen of hun boosheid te uiten. We hebben hier begrip voor. Mogelijk heeft de burger gelijk, of is onduidelijk waarom een uitzondering niet mogelijk is. Burgers mogen ook kritiek hebben op het beleid, de regelgeving of zaken van de gemeente, en hier boos en geïrriteerd over zijn. Het is belangrijk te beseffen dat emotioneel gedrag een logische en acceptabele reactie is op een negatieve boodschap of tegenvallende verwachtingen. De intensiteit van het gedrag neemt vaak toe naarmate het belang voor de cliënt groter is en zijn of haar frustratietolerantie laag is. Ruimte geven aan, begrip tonen voor, of het erkennen van irritatie of boosheid is een essentiële stap om emotionele uitingen van gedrag, zoals boosheid, om te buigen of te voorkomen.	
Reageren op emotioneel gedrag	In de praktijk kunnen vormen van gedrag door elkaar heen of in elkaar over lopen. Mensen kunnen boos zijn over een regel, en zich gefrustreerd en machteloos voelen over de gevolgen die de regel voor hun persoonlijke situatie heeft. Goed omgaan met emotioneel gedrag verkleint de kans op escalatie naar agressie. Ombuigen Besteed eerst aandacht aan de emotie, dan pas aan de inhoud van het gesprek. - Geef de persoon voldoende ruimte om uit te praten (en noteer of onthoud enkele onderwerpen). - Toon begrip voor de beleving van de persoon (door concreet te herhalen wat diegene heeft gezegd). - Luister naar wat de persoon te zeggen heeft. - Vat samen. - Vraag door (alleen doorvragen als de inschatting is dat diegene hiervoor klaar is . (dit doe je door diegene te vragen of hij/zij de vragen kan/wil beantwoorden). Leg daarna pas uit waarom de maatregel/beslissing genomen wordt en wat het doel is van de regel Daardoor laat je merken dat je luistert en zal de burger eerder in staat zijn om te luisteren naar wat je te zeggen hebt. - Leg het verloop van de verdere procedure uit (ook hier geldt dat je aan diegene vraagt of hij/zij behoefte heeft naar uitleg van de procedures). - Leg de mogelijkheid tot bezwaar uit (en laat de burger kiezen). - Rond af en wens de burger ondanks dit een prettige dag. Let op - Ga niet in discussie. Ga de strijd niet aan. - Soms is een inhoudelijk gesprek niet mogelijk omdat de burger geïrriteerd blijft, of omdat het gesprek op een andere manier niet effectief verloopt. Benoem dat en kondig aan dat het verder voeren van het gesprek op dat moment niet zinvol is en dat je daarom voorstelt het gesprek af te ronden.	
Voorbeelden van ombuigen van emotioneel gedrag	'Als ik het goed begrijp maakt u zich vooral zorgen om uw kinderen, en hoe dat allemaal moet als u, als alleenstaande ouder, weer moet gaan werken.' 'Ik hoor u zeggen dat u het niet eens bent met de beslissing en ik begrijp dat het u veel geld heeft gekost, u kunt kiezen of we gaan samen kijken hoe we dit kunnen aanpakken of u kunt bezwaar maken. Aan u de keuze'.	

Agressief gedrag

Om concreet te maken wat verstaan wordt onder agressie en geweld, hanteren wij de indeling uit het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (hierna GIR). Deze indeling is gebaseerd op de mate van strafbaarheid van de gedragingen.

	Verbale agressie	Persoonlijke bedreiging, intimidatie	Fysieke agressie
Tekst vet gezet:	Discriminatie (huidskleur, geloof, geaardheid)	(Non-)verbaal dreigen met geweld	Schoppen/slaan
Strafbaar	Discriminatie (seks en/of leeftijd)	Seksuele intimidatie	Vernielen/voorwerpen
Tekst cursief gezet:	<i>Beledigen</i>	<i>Dreigbrief of -e-mail</i>	<i>Gericht spugen</i>
Strafbaar onder omstandigheden	<i>Schelden/schreeuwen</i>	<i>Dwingend gedrag, onder druk zetten</i>	<i>Diefstal van eigendommen</i>
	<i>Vernederen</i>	<i>Bedreigende gebaren maken</i>	<i>Verwonden</i>
	<i>Smaad</i>	<i>Achtervolgen</i>	<i>Bijten, Kopstoot</i>
	<i>Treiteren</i>	<i>Chanteren, stalken</i>	<i>Aanranding/betasting</i>
	<i>Vals beschuldigen</i>	<i>Seksueel getinte opmerkingen</i>	<i>Voorwerpen gooien</i>
	De burger richt zich op de medewerker persoonlijk. Dit kan een uiting zijn van emotie, maar ook bewust gedrag om iemand persoonlijk te raken.	<i>Lokaalvredebreuk</i>	<i>Fysiek hinderen</i>
		Het gedrag is op de medewerker persoonlijk gericht. De uiting van agressie levert mogelijk gevaar op voor de burger zelf of voor medewerkers.	<i>Wapengebruik</i>
		Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of openlijk hiermee dreigen.	<i>Duwen</i>
			<i>Beetpakken/trekken</i>
			Het gedrag is gericht op personen, zaken en/of materiaal.
			De veiligheid van de medewerker is eventueel in gevaar.

5. Voorkomen van agressie door preventieve maatregelen

Het is van belang om agressie en geweld zoveel als mogelijk te voorkomen. Daartoe zijn onderstaande onderwerpen van belang.

Risico's in kaart

Allereerst is het belangrijk om helder te hebben welke risico's met betrekking tot agressie er binnen onze organisatie bestaan. Om die reden worden bij elke Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) de risico's met betrekking tot publieksagressie in kaart gebracht. Er wordt vervolgens gezorgd voor een goede follow up om deze risico's zoveel als mogelijk te verkleinen of uit te sluiten.

Veilige werkplek

Naast het aanpakken van de risico's zoals vastgesteld in de RI&E, wordt in elk geval gezorgd voor een veilige inrichting van de gebouwen. Te denken valt aan veilige spreekkamers, het beschikbaar zijn van vluchtwegen, het aanwezig zijn van alarmknoppen en dat toegang tot de kantoren enkel mogelijk is met een toegangsbadge. De Veiligheidsadviseur zorgt ervoor dat de receptie een actuele lijst heeft van personen aan wie de toegang tot het gebouw is ontzegd. De collega's onderling informeren elkaar over personen bij wie er sprake is van een verhoogd agressierisico. Tevens zijn fysieke maatregelen genomen uit veiligheidsoverwegingen.

Camera observatie- en registratiesysteem

Op tactische plaatsen in het gemeentehuis, gemeentewerf en milieustraat zijn bewakingscamera's geplaatst. Op de toegangsdeuren van het gemeentehuis zijn notificatie stickers geplakt in verband met de aanwezigheid van de camera's. De inrichting en gebruik van dit cameratoezicht is vastgelegd in het "Privacyreglement cameratoezicht gemeente Bergeijk".

Personele bezetting

Elke medewerker overlegt een Verklaring Omtrent Gedrag voor indiensttreding.

Het is van belang dat er te allen tijde een minimale bezetting aanwezig is, op het moment dat het gemeentehuis geopend is voor klanten. Als ondergrens wordt vastgesteld dat in elk geval altijd minimaal twee medewerkers aanwezig zijn van het interventieteam naast het aanwezige baliepersoneel. Er wordt naar gestreefd dat er een bode (zij zijn lid van het interventieteam/interventieteam) op die momenten aanwezig zijn op kantoor. Dit is met name van belang bij de avondopenstelling, omdat er dan verder weinig collega's aanwezig zijn. Mocht er onverhoopt niemand te bereiken zijn, dan wordt de receptie hier voorafgaand van op de hoogte gesteld. Indien er dan sprake is van agressie, wordt direct de politie ingeschakeld. Buiten openingstijden van de publieksbalie, geldt er geen minimale bezetting. Iedere medewerker met contact met externen, neemt zijn eigen veiligheid en die van collega's in acht, door geen risicovolle afspraken te plannen buiten openingstijden van het gemeentehuis.

Aandacht voor (voorkomen van) agressie

In het cluster- en/of afdelingsoverleg wordt periodiek aandacht besteed aan publieksagressie. Daarnaast wordt elke nieuwe medewerker (inclusief stagiaires en ingehuurd personeel) geïnformeerd over het agressieprotocol. Daarnaast krijgen ze de regels met betrekking tot toegang tot het gemeentehuis uitgereikt.

Trainingen 'Omgaan met agressie'

De volgende functies nemen deel aan de jaarlijkse praktijkgerichte training 'Omgaan met agressie':

- Alle medewerk(st)ers van de Publieksbalie
- Bodes
- Coördinator Toezicht, Handhaving en Veiligheid
- Medewerkers Toezicht en Handhaving en Veiligheid
- Coördinator Vergunningen
- Vergunningverleners
- Consulents gebouwenbeheer
- Specialist gemeentelijke accommodaties
- Alle medewerkers van de buitendienst
- Leerplichtambtenaar
- Specialist BORA
- Beheerder openbare werken
- Financieel Beheerder
- MT-leden
- Integraal Veiligheidscoördinatoren
- Leden van het interventieteam
- Eventuele andere door MT-aangewezen functies

Deelname aan de training is geen vrijblijvendheid maar een verplichting. Het doel van deze trainingen is om adequaat te kunnen reageren op risicovolle situaties en om zo met de juiste vaardigheden te leren de-escaleren. Het theoretische deel van de cursus wordt eens per drie jaar herhaald, het praktijk-gedeelte wordt jaarlijks (een dagdeel) geoefend.

Klantgericht werken

Klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle medewerkers. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgen we voor zo goed mogelijke dienstverlening aan onze burgers. Op die manier proberen we agressieve situaties te voorkomen.

Om klantgericht je werk uit te voeren, is het volgende van belang:

- Wees altijd vriendelijk en beleefd, stel de burger op zijn gemak en houd je aandacht bij het gesprek.

- Benader elke burger op een objectieve manier: beoordeel de burger op grond van feiten en niet op grond van de positieve of negatieve gevoelens die hij mogelijk bij je oproept.
- Benader elke burger met respect: geef de burger de ruimte om zijn opvattingen over de situatie te geven.
- Toon inlevingsvermogen: luister naar de burger, toon begrip en interesse en probeer te achterhalen wat hij daadwerkelijk wenst, waar hij behoefte aan heeft.
- Wees servicegericht: beantwoord vragen van burgers zo goed mogelijk en los eventuele problemen zo snel mogelijk op.
- Maak geen beloften aan de burger die je niet waar kunt maken.
- 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 burger te merken zijn.
- Gebruik begrijpelijke taal, vermijd jargon.
- Breng slecht nieuws op de goede manier (meedelen, ruimte voor reactie geven, meeleven, argumenteren, afronden).
- Ga niet in groepjes in het zicht van de burger een gesprek voeren.
- Voer geen luidruchtige gesprekken met collega's binnen gehoorafstand van burgers/bezoekers, geef zelf het goede voorbeeld.

Wat kunnen burgers van ons verwachten?

Van alle medewerkers verwachten wij dat zij zich klantgericht en professioneel gedragen. Onze gedragsregels voor medewerkers geven duidelijkheid over de verwachtingen die u mag hebben van de medewerker en de gemeente.

Uitgangspunten goede dienstverlening

- Wij richten ons interne proces effectief en efficiënt in.
- Wij doen ons werk in uw en in het gemeenschappelijke belang van alle inwoners van de gemeente.
- Wij leggen uit wat wij doen en kondigen werkzaamheden zoveel als mogelijk aan.
- Wij werken op tijd, efficiënt en servicegericht.
- Wij werken resultaatgericht en maken resultaten zichtbaar.
- Wij signaleren knelpunten in het werk en lossen deze praktisch op.

Professionele houding en gedrag

- Wij benaderen u vriendelijk, open en beleefd en behandelen u met respect.
- Wij doen ons best om u zo snel mogelijk te helpen.
- Wij zijn integer, open en transparant over onze besluitvorming.
- Wij proberen hinder te voorkomen.
- Wij doen ons werk met aandacht en deskundigheid.
- Wij erkennen fouten en doen ons best om deze te herstellen.

Wat verwachten wij van burgers?

Om agressief gedrag van de burger/bezoeker te voorkomen, hanteert de gemeente Bergeijk huis- en gedragsregels (zie volgend hoofdstuk).

6. Huis- en gedragsregels

Om agressief gedrag van de burger/bezoeker te voorkomen, hanteert de gemeente Bergeijk huis- en gedragsregels.

Wat verwachten wij van u?

Bezoekers van het gemeentehuis, gemeentewerf en milieustraat dienen zich te houden aan de volgende huis- en gedragsregels:

- **Afspraken:** Bent u verhinderd? Geef dit tijdig door aan degene waarmee u een afspraak heeft;
- **Aanwezig:** in de spreekkamer c.q. bij de balie, worden in principe alleen personen toegelaten die van belang zijn voor het betreffende gesprek;
- **Wachttijden:** wij doen ons best om iedere vraag de aandacht te geven die deze verdient. Het kan daarom voorkomen dat u moet wachten. Om het wachten aangenamer te maken, staat er koffie, thee en water voor u klaar in onze wachtruimte. U kunt gratis gebruik maken van de WIFI en voor de kinderen is gezorgd voor speelgoed;
- **Cameratoezicht:** het gemeentehuis is beveiligd door cameratoezicht, waarbij het "Privacyreglement cameratoezicht gemeente Bergeijk" van toepassing is;
- **Alcohol- en drugsgebruik:** bezoekers onder invloed van alcohol of drugs worden geweigerd. Het is bezoekers verboden om in het gemeentehuis en de andere werklocaties van de gemeente alcohol of drugs te gebruiken;
- **Honden:** honden zijn alleen toegestaan als u voor hulp op de hond bent aangewezen;
- **Roken:** er geldt een rookverbod in het gehele gebouw;

- **Opvolgen aanwijzingen:** volg aanwijzingen van onze medewerkers op, in het belang van de goede orde en veiligheid;
- **Omgangsvormen:** medewerkers behandelen u met openheid, integriteit en respect. U behandelt de medewerker overeenkomstig.
- **Agressie:** agressief gedrag wordt niet geaccepteerd;
- **Overlast:** als u onverhoopt toch overlast geeft voor onze medewerkers of andere bezoekers, wordt u dringend verzocht het gebouw te verlaten;
- **Filmen/foto's maken:** er mogen alleen foto's en/of filmopnames worden gemaakt met onze toestemming;
- **Wapens/gevaarlijke voorwerpen:** het is verboden wapens en/of andere gevaarlijke voorwerpen mee te nemen in het gemeentehuis;

Deze regels gelden overigens ook op andere werklocaties van de gemeente en bij contacten met medewerkers van de gemeente.

Sancties

Houd u zich na herhaaldelijk waarschuwen toch niet aan bovenstaande regels, dan kunnen sancties volgen:

- Verwijdering uit het gemeentehuis;
- Aangifte van een strafbaar feit bij de politie;
- Het verhalen van de aangerichte schade;
- Ontzegging van de toegang tot het gemeentehuis gedurende een bepaalde periode;
- Verlaging van een uitkering gedurende een bepaalde periode.

Wat mag u als burger van ons verwachten?

Van alle medewerkers verwachten wij dat zij zich klantgericht en professioneel gedragen. Onze gedragsregels voor medewerkers geven duidelijkheid over de verwachtingen die u mag hebben van de medewerker en de gemeente.

Uitgangspunten goede dienstverlening:

- Wij richten ons interne proces effectief en efficiënt in;
- Wij doen ons werk in uw en in het gemeenschappelijke belang van alle inwoners van de gemeente;
- Wij leggen uit wat wij doen en kondigen werkzaamheden zoveel als mogelijk aan;
- Wij werken op tijd, efficiënt en servicegericht;
- Wij werken resultaatgericht en maken resultaten zichtbaar;
- Wij signaleren knelpunten in het werk en lossen deze praktisch op.

Professionele houding en gedrag:

- Wij benaderen u vriendelijk, open en beleefd en behandelen u met respect;
- Wij doen ons best om u zo snel mogelijk te helpen;
- Wij zijn integer, open en transparant over onze besluitvorming;
- Wij proberen hinder te voorkomen;
- Wij doen ons werk met aandacht en deskundigheid;
- Wij erkennen fouten en doen ons best om deze te herstellen.

Nb. De huis- en gedragsregels zijn zichtbaar voor bezoekend publiek en te vinden op de website van de gemeente.

7. Omgaan met agressie

De kern van het reageren op agressie is escalatie voorkomen door het gedrag te **begrenzen**. De veronderstelling dat het goed is om iemand te laten uitrazen, is onjuist. Het druist in tegen het uitgangspunt de agressie zo snel mogelijk te stoppen. Hoe eerder iemand begrensd wordt, hoe groter de kans dat de agressie stopt.

Hoe te handelen

Hieronder is te zien per vorm van agressie, hoe je hier adequaat mee kunt omgaan. Onderstaande is toepasbaar voor door **elke medewerker**. Hierna wordt in dit protocol aandacht besteed aan specifieke aandachtspunten per situatie.

	Verbale agressie	Persoonlijke bedreiging, intimidatie	Fysieke agressie
Reageren op agressie	Grenzen stellen	Grenzen stellen + einde gesprek	Eigen veiligheid
	• Pas zelfcontrole toe. • Maak een inschatting en taxeer risico's. • Creëer een veilige afstand.	• Pas zelfcontrole toe. • Maak een inschatting en taxeer risico's. • Creëer een veilige afstand.	• Creëer een veilige afstand (ga weg van de agressor/locatie). • Pas zelfcontrole toe. • Let op de veiligheid van de omgeving. • Trek je terug naar een veilige plek, eigen veiligheid gaat altijd voor!
	Veilig?	Veilig?	
	• Benoem het gedrag en geef de grens aan.	• Benoem het gedrag en geef de grens aan.	

	Stopt het? Als het gedrag stopt, kun je eventueel het gesprek voortzetten.	- Beëindig het gesprek. - Vergroot de afstand. Ga niet meer in gesprek, ook al maakt iemand excuses.	Laat voor de agressieve burger een vrije doorgang naar de uitgang.
	Stopt het niet? Stel de burger voor de keuze: agressief gedrag stoppen of gesprek beëindigen.	Stopt het en is het veilig? - Meld het incident bij je afdelingshoofd. - Maak afspraken over het verloop.	Als je veiligheid in gevaar komt en je niet kunt vluchten: vertoon meegaand gedrag tegenover de burger. Meld het incident na afloop bij je afdelingshoofd. Samen met je afdelingshoofd kun je besluiten om aangifte/melding te doen.
	Stopt het niet of inschatting: onveilig? - Beëindig het gesprek. - Vergroot de afstand in verband met je eigen veiligheid. - Meld het incident bij je afdelingshoofd en overleg over het verloop.	Inschatting: onveilig? - Vergroot de afstand. - Beëindig het gesprek. - Trek je indien nodig terug naar een veilige plek. - Meld het incident na afloop bij je afdelingshoofd.	
Let op	- Ga de strijd niet aan. - Wacht niet af en geef snel de grens aan, ook al raakt het gedrag jou nog niet. - Je eigen veiligheid gaat altijd voor. - Zorg dat je een escalatie tijdig signaleert, grenzen stelt en afstand houdt, dan heb je de minste kans dat je fysiek geraakt wordt. - Als je in gevaar komt en je kunt niet vluchten: vertoon dan zoveel mogelijk meegaand gedrag tegenover de burger.		
Collegiale ondersteuning	De kern van het reageren op agressie is het voorkomen van escalatie door het gedrag te begrenzen. De veronderstelling dat het goed is om iemand te laten uitrazen, is onjuist. Het druist in tegen het stoppen van agressie. Hoe eerder iemand begreemd wordt, hoe groter de kans dat de agressie stopt, en hoe kleiner de stap terug voor de agressor. Als collega kun je ondersteunen door in het zicht te komen staan van de medewerker die met de agressor in gesprek is, en oogcontact te maken met de collega.		
Voorbeelden van het ombuigen van gedrag	Verbale agressie <i>'Mevrouw, u zegt idioot tegen mij. Ik wil dat u hiermee stopt. Dan help ik u verder, aan u de keuze.'</i> Stopt het niet? <i>'Mevrouw, u beledigt mij voor de tweede keer. Of u gaat door met beledigen en dan beëindig ik dit gesprek, of u stopt met beledigen en dan blijven we in gesprek. Aan u de keuze.'</i> Stopt het niet? <i>'U blijft beledigen. Ik beëindig nu het gesprek en wil dat u het pand verlaat.'</i>	Persoonlijke bedreiging, intimidatie <i>'Meneer, u zegt dat u mij gaat opwach-ten. Dit is een bedreiging. Ik beëindig hierbij het gesprek en wil dat u het pand verlaat.'</i> Een bedreiging is echt onacceptabel.	Fysieke agressie <i>'Meneer, stop, ik wil niet dat u me aan-raakt.'</i> Strek je arm uit als STOP teken, neem een zijwaartse houding aan en bescherm jezelf door enkele stappen naar achteren te zetten. Loop weg (houd daarbij de agressor en je loop/vluchtroute in de gaten) en creëer een veilige afstand (minimaal 2 meter).

Alarmprocedure in het gemeentehuis

In het gemeentehuis hebben de medewerkers van de publieksbalie en het WMO-loket het meest te maken met klantcontact. Om die reden zijn bij deze balies alarmknoppen geplaatst. Bij panieksituaties kan een medewerker de alarmknop indrukken. De medewerker wordt dan bijgestaan door de leden van het interventieteam en er gaat direct een melding naar onze particuliere beveiligingsorganisatie en de politiemeldkamer. Schakel bij twijfel altijd het interventieteam in, laat de agressie niet onnodig verlopen.

Je kunt nooit te vroeg om assistentie roepen, wel te laat

Protocol voor medewerkers op huisbezoek of bedrijfscontrole

Ook buiten het gemeentehuis is het belangrijk om preventieve maatregelen te nemen om agressie te voorkomen en te weten hoe je juist kunt handelen bij emotioneel en agressief gedrag van burgers.

Risicovolle situaties inschatten

Het is moeilijk om vooraf aan te geven wat risicovolle situaties zijn. Aanknopingspunten zijn in ieder geval:

- Burgers die eerder een waarschuwing en/of een pandverbod hebben gehad. Dit kan voorafgaand gecheckt worden in het GIR. Deze informatie kan worden opgevraagd bij team Veiligheid en HR;
- Burgers waarvan je verwacht dat er problemen gaan ontstaan.

De medewerker die op huisbezoek of bedrijfscontrole gaat moet bepalen of er sprake is van een risicovolle situatie. Indien nodig wordt overlegd met het afdelingshoofd.

Bij risicovolle situaties wordt het huisbezoek/de bedrijfscontrole standaard door twee medewerkers verricht. Zorg er verder altijd voor dat je tijdens huisbezoeken op een mobiele telefoon bereikbaar bent. Spreek zo nodig met collega's af dat je na een bepaalde tijd gebeld wordt of alles goed gaat.

Wees naar de klant duidelijk in je communicatie, zoals aangeven wat het doel is van je bezoek en wat je komt doen.

Achterwacht informeren

Voordat je op huisbezoek of bedrijfscontrole gaat, geef je je afdelingshoofd/directe collega's het volgende door:

- Namen van de collega's die meegaan op huisbezoek;
- (Verwachte) duur van het huisbezoek;
- Je mobiele telefoonnummer;
- Namen en adressen van de klanten/burgers die je gaat bezoeken;
- Achtergrond van klanten/burgers.

Bij terugkomst meld je je af bij je afdelingshoofd/directe collega's.

Is er sprake van een lastige situatie of van een 'risicoadres'? Informeer dan ook de politie waar en wanneer je op huisbezoek gaat.

Telefonische agressie

Wanneer je telefonisch te maken krijgt met verbaal geweld of bedreigingen, geef je de klant een waarschuwing. Je geeft de klant de keuze om zijn gedrag aan te passen, anders wordt de verbinding verbroken. Indien de klant zijn gedrag niet wenst aan te passen verbreek je de verbinding. Vervolgens maak je melding van dit incident bij je afdelingshoofd. Indien de dader bekend is, wordt de burger in principe altijd opgeroepen voor een ordegesprek met de gemeentesecretaris. Aan het eind van het ordegesprek wordt aan de burger een waarschuwingsbrief of brief met daarin een pandverbod uitgereikt. Het afdelingshoofd zal samen met de Integraal Veiligheidscoördinator in principe een melding of aangifte doen bij de politie. De medewerker wordt in bovenstaande stappen betrokken. Ook telefonische bedreigingen dienen zeer serieus te worden genomen.

Werk gerelateerde agressie in de privésfeer

Ook buiten de reguliere werktijd kan zich een bedreigende situatie tussen jou (of een van je gezinsleden) en een burger/bezoeker voordoen. In een dergelijke situatie is het verstandig de confrontatie niet op te zoeken, ga niet schreeuwen of schelden. Blijf vooral kalm en probeer de burger/bezoeker op zijn gemak te stellen. Meld de bedreiging altijd bij je afdelingshoofd. Het afdelingshoofd zal in overleg met jou bespreken hoe met deze situatie zal worden omgegaan.

8. De afhandeling van een agressie-incident

Wanneer er zich een agressie-incident heeft voorgedaan, worden de volgende stappen doorlopen.

Melden

Melden van agressie is de allereerste stap. Zonder melding zijn opvang, nazorg (voor de medewerker) en een reactie (maatregel/sanctie) op de dader niet mogelijk.

De medewerker heeft de plicht om incidenten van agressie en geweld intern te melden.

De afspraak is dat alle vormen van agressie gemeld worden. Daarmee kan zoveel mogelijk agressie in de toekomst voorkomen worden. Zo voorkomen we bijvoorbeeld dat een burger bij diverse medewerkers agressief wordt, zonder dat deze medewerkers dat van elkaar weten en de burger hiervoor niet gesancioneerd wordt.

Daarnaast wordt emotioneel gedrag gemeld in de volgende situaties: wanneer de inschatting is dat de burger agressief terugkeert, bij suïcidedreiging of wanneer het emotioneel gedrag aanhoudt, na meerdere pogingen dit gedrag te beëindigen.

Wanneer je tijdens je werk slachtoffer wordt van agressie en/of geweld, meld je dit incident zo spoedig mogelijk aan je afdelingshoofd. Geef aan wat er precies is gebeurd, of de burger is aangehouden en waar je zelf behoefte aan hebt.

Het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor de opvang en nazorg bij een agressie-incident (of een collega afdelingshoofd bij diens afwezigheid). Hij wordt hierin ondersteund door team Veiligheid en HR.

Wanneer er sprake is van een ernstig incident, wordt de Inspectie SZW (Sociale Zaken en Werkgelegenheid), uiterlijk binnen 24 uur na het incident in kennis gesteld.

Er is sprake van een ernstig incident als de betrokkene aan de gevolgen overlijdt, ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt, in een ziekenhuis moet worden opgenomen of blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hierover).

Opvang

Het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor de eerste opvang (of een collega afdelingshoofd bij diens afwezigheid). Het afdelingshoofd zorgt zelf voor de eerste opvang van het slachtoffer en overige betrokkenen. Hij beoordeelt of de bedrijfsarts moet worden ingeschakeld. Het is belangrijk in deze fase zoveel mogelijk te observeren en signalen op te vangen waaruit prioriteiten kunnen worden gesteld voor vervolgstappen.

Eerste opvanggesprek met slachtoffer

De opvang heeft als hoofdfunctie om de betrokkene te laten ervaren dat de moeilijke situatie voorbij is en dat het veilig is nu. Uitgangspunten voor de eerste opvang zijn:

- Ga uit van de behoefte van de betrokken medewerker;
- Bied emotionele ondersteuning, laat de medewerker zijn of haar verhaal vertellen;
- Bied structuur in de hectiek;

- Bied praktische ondersteuning door zaken te regelen (bijvoorbeeld met betrekking tot overdracht van werkzaamheden, vervoer naar huis etc.);
- Stimuleer verwerking van het incident door informatie en advies te geven op basis van de behoefte van de medewerker.

Stuur slachtoffers na een ernstig incident nooit direct naar huis. Partners en andere gezinsleden kunnen vanuit betrokkenheid met het slachtoffer heftig emotioneel reageren, waarbij het zelfs denkbaar is dat zij zich tegen de werksituatie keren. Overweeg zelfs of gezinsleden in de opvang betrokken moeten worden.

Betrokken klanten

Bij een agressie-incident zijn de bezoekers (van de publieksruimte) vaak ongewild slachtoffer. Het kan dan zijn dat zij ook last hebben van het incident. De leden van het interventieteam:

- Zijn alert op wie zich in het gebouw bevindt;
- Maken een inschatting hoe het met de bezoekers gaat;
- Vragen aan de bezoekers of zij zelf iemand kunnen bellen die hen ondersteuning kan bieden;
- Bieden aan Bureau Slachtofferhulp in te schakelen.

Betrokken medewerkers

Het afdelingshoofd gaat na of er nog andere medewerkers zijn die ondersteuning nodig hebben, omdat ze getuige zijn geweest van het incident.

Bespreking in team

Het afdelingshoofd zorgt ervoor dat de voorgevallen situatie zo spoedig mogelijk met het cluster van het slachtoffer besproken wordt. Medewerkers helpen zo elkaar door te bespreken hoe met de situatie is omgegaan.

Nazorg

Het is van belang om het slachtoffer te ondersteunen bij de verwerking van het agressie-incident. Dit kan op de eerste plaats doordat het afdelingshoofd en de collega's betrokkenheid tonen. Het afdelingshoofd zal (eventueel samen met de HR-adviseur) een aantal nazorggesprekken voeren met de medewerker en bekijken welke ondersteuning bij de verwerking nodig is. Het onderstaande aantal nazorggesprekken geldt als richtlijn. Er is sprake van maatwerk.

Eerste nazorggesprek

Het eerste nazorggesprek vindt de dag na het incident plaats. Het doel van het gesprek is het geven van aandacht voor de persoon en zijn gevoelens. In het eerste nazorggesprek gaat het onder meer om:

- Emotionele ondersteuning;
- Informeren hoe het thuis is gegaan en hoe collega's hebben gereageerd;
- Informeren naar de verwerking en verwerkingsreacties;
- Registratie van het incident (in het GIR);
- Gezamenlijke beslissing over vervolgstappen (zoals communicatie richting dader);
- Bespreken of er een melding of aangifte gedaan zal worden vanuit de organisatie en aangeven dat we bij een aangifte een verklaring nodig hebben van de medewerker;
- Bespreken van werkhervatting en wat er nodig is om veilig te werken (bijvoorbeeld allereerst zonder direct klantcontact);
- Bespreken van behoefte aan extra ondersteuning.

Tweede nazorggesprek

Het tweede gesprek vindt binnen twee weken na het incident plaats. Het doel van dit gesprek is om te bespreken hoe het nu met de medewerker gaat, extra informatie te geven en eventuele klachten te signaleren. Het uitgangspunt is om te bespreken wat de medewerker helpt om met de situatie om te gaan.

Derde nazorggesprek

Het derde gesprek vindt binnen zes weken tot twee maanden na het incident plaats. Het doel van dit gesprek is een evaluatie van het incident en controleren of de verwerking goed is verlopen.

Aandachtspunten bij opvang- en nazorggesprekken

Het slachtoffer en zijn ervaringen en emoties hebben voorrang op **alles**. Dat wil zeggen dat er tijdens de gesprekken alle aandacht is voor het slachtoffer. Dit geeft het slachtoffer een geruster gevoel dat er ruimte en tijd voor hem wordt vrijgemaakt.

Mogelijke aanvullende nazorgtrajecten

Bedrijfsarts

De bedrijfsarts kan een medewerker met klachten begeleiden, maar kan ook verwijzen naar gespecialiseerde hulpverlening.

Bedrijfsmaatschappelijk werk

De bedrijfsmaatschappelijk werker biedt hulp bij het omgaan met schokkende gebeurtenissen en de daarmee samenhangende stressklachten. De medewerker kan zelf een afspraak maken.

Psycholoog

De psycholoog behandelt werk gerelateerde psychische klachten.

Slachtofferhulp

Na een aangifte biedt de politie het slachtoffer contact aan met Slachtofferhulp Nederland. Ook kunnen slachtoffers zichzelf aanmelden. Medewerkers hebben ook de mogelijkheid zelf contact op te nemen met Slachtofferhulp.

Debriefing interventieteam

Leidinggevende gaat in gesprek met betrokken interventieteamleden om de situatie die zich heeft voltrokken te bespreken en te evalueren. Indien van toepassing kunnen hier vervolg acties worden uitgezet om in de toekomst beter te kunnen acteren op risicovolle situaties.

9. Maatregelen en sancties bij agressie

Leidraad maatregelen en sancties

Agressie en geweld tegen medewerkers is alleen te keren met een adequate reactie. Het negeren van, of toegeven aan agressie en geweld leidt tot aantasting van het gezag van de individuele medewerkers en bestuurders van de gemeentelijke organisatie.

Bovendien leidt het gedogen van wangedrag tot sterkere herhaling en imitatie. Daarom is reageren altijd heel belangrijk. Hoewel het opleggen van een maatregel of sanctie maatwerk is, is in onderstaande tabel een leidraad opgenomen, hoe we hier in onze organisatie mee om willen gaan. Onder de tabel worden de diverse maatregelen en sancties verder toegelicht. Er wordt naar gestreefd om binnen 24 uur een reactie te geven op het gedrag van de dader.

Categorie agressie

1. Verbale agressie:

(aanhoudend) schelden, beledigen, vernederen, smaad, treiteren, niet serieus dreigen en discriminatie. Ook uitingen via bijvoorbeeld telefoon, internet of e-mail vallen hieronder.

(Standaard) sanctie

Als verbale agressie succesvol door de medewerker wordt omgebogen (dus na één keer een beledigende uitspraak), dan volgt er geen reactie. Is de burger na de interventie van de medewerker nog steeds agressief (of nog agressiever), dan volgt een maatregel.

Het incident wordt geregistreerd in het GIR. De burger wordt in principe altijd opgeroepen voor een ordegesprek met de gemeentesecretaris. Aan het eind van dit gesprek wordt in principe altijd een waarschuwingsbrief/ brief met pandverbod uitgereikt. Verschijnt de burger niet op het ordegesprek, dan wordt de brief verstuurd (aangetekend en per reguliere post).

Het incident wordt door het afdelingshoofd samen met de Integraal Veiligheidscoördinator in principe altijd gemeld bij de politie. Afhankelijk van de ernst van het incident wordt in principe altijd aangifte gedaan door de organisatie en wordt aan de medewerker gevraagd om hierin een verklaring af te leggen. De werknemer (slachtoffer) kan ook zelf aangifte doen.

2. (Persoonlijke) bedreiging:

bedreiging door houding en gebaar, dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken, bemoeilijken en/of onmogelijk maken van taken, lokaalvredebreuk, schennis der eerbaarheid, seksuele intimidatie, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen en psychologisch geweld. Ook schriftelijke dreigingen, zoals via brief, weblog, blog en e-mail vallen onder deze definitie.

Het incident wordt geregistreerd in het GIR. De burger wordt in principe altijd opgeroepen voor een ordegesprek met de gemeentesecretaris. Aan het eind van dit gesprek wordt in overleg met de medewerker een brief met pandverbod uitgereikt. Verschijnt de burger niet op het ordegesprek, dan wordt de brief verstuurd (aangetekend en per reguliere post).

Het incident wordt door het afdelingshoofd samen met de Integraal Veiligheidscoördinator na overleg met de medewerker in principe altijd gemeld/aangifte gedaan bij de politie door de organisatie. Bij de aangifte wordt aan de medewerker gevraagd om een verklaring af te leggen.

3. Fysieke agressie (lichamelijk geweld):

mishandeling, verwonden, (pogingen tot) schoppen, slaan, stompen, beetpakken, duwen, trekken, grijpen, spugen, gericht gooien met voorwerpen, bijten, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelikheden, wapengebruik, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, een kopstoot geven, het verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, en het fysiek verhinderen van werkzaamheden.

Het incident wordt geregistreerd in het GIR. De burger wordt na overleg met de medewerker opgeroepen voor een ordegesprek met de gemeentesecretaris. Aan het eind van dit gesprek wordt in overleg met de medewerker een brief met pandverbod uitgereikt. Verschijnt de burger niet op het ordegesprek, dan wordt de brief verstuurd (aangetekend en per reguliere post).

Het incident wordt door het afdelingshoofd samen met de Integraal Veiligheidscoördinator na overleg met de medewerker in principe altijd gemeld/aangifte gedaan bij de politie door de organisatie. Bij de aangifte wordt aan de medewerker gevraagd om een verklaring af te leggen.

Ordegesprek

Direct na een incident wordt de burger in principe altijd binnen twee werkdagen opgeroepen voor een ordegesprek. Doel van dit gesprek is de burger duidelijk te maken dat bij deze organisatie (gemeente Bergeijk) zijn gedragingen niet worden getolereerd. In dit gesprek wordt duidelijk gemaakt wat de gevolgen zijn van het gedrag en wat de gevolgen zijn bij herhaling. Het ordegesprek is niet bedoeld voor relatieherstel of voor waarheidsvinding, maar gaat alleen over de ordeverstoring. Tijdens het gesprek worden duidelijke afspraken gemaakt. Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd. Het gesprek wordt gevoerd door de secretaris met passende ondersteuning. Afhankelijk van de situatie kan ook de politie ter ondersteuning bij het gesprek aanwezig zijn.

Waarschuwingsbrief

Een waarschuwingsbrief is een brief waarin staat dat het gedrag van de burger tegen de medewerker of organisatie niet aanvaardbaar is. In deze brief wordt duidelijk gemaakt wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het agressieve gedrag. Deze brief wordt in principe altijd aan het eind van het ordegesprek aan de burger uitgereikt. Wanneer de burger niet op het ordegesprek is verschenen, dan wordt de brief aangetekend en per reguliere post toegezonden binnen 5 werkdagen.

Pandverbod

Een pandverbod houdt in dat de burger niet op eigen initiatief de gemeentelijke panden mag betreden. De medewerkers van het interventieteam, het bestuur, de afdelingshoofden en de cluster coördinatoren mogen mondeling iemand het pand ontzeggen. De schriftelijke bevestiging wordt altijd ondertekend

door de gemeentesecretaris en de burgemeester. De duur van dit pandverbod is afhankelijk van het incident en wordt bepaald door de gemeentesecretaris. Tijdens deze ontzeggingsperiode mag de burger alleen op afspraak een gemeentelijk pand betreden. De brief inhoudende het pandverbod wordt in overleg met de medewerker aan het eind van het ordegesprek uitgereikt. Wanneer de burger niet op het ordegesprek is verschenen, dan wordt de brief aangetekend en per reguliere post toegezonden.

Overtreding van een pandverbod

Wanneer een burger ondanks een ontzegging toch een gemeentelijk pand binnenkomt, is hij in overtreding. In dat geval wordt de burger onmiddellijk verzocht (gesommeerd) het gebouw te verlaten. Wanneer de burger geen gehoor geeft aan dit verzoek, wordt het verzoek nog eenmaal herhaald. Bij tweemaal geen gehoor, wordt direct de politie ingeschakeld om de burger uit het gebouw te verwijderen. Er is dan sprake van lokaalvredebreuk. Hiervan wordt door het afdelingshoofd samen met de Integraal Veiligheidscoördinator in principe altijd aangifte gedaan bij de politie. De medewerker wordt hierbij betrokken. De termijn van de pandontzegging wordt in dat geval verlengd.

Aangifte/melding bij de politie

Van een strafbaar feit wordt in principe altijd aangifte/melding gedaan bij de politie. Het afdelingshoofd doet (samen met de Integraal Veiligheidscoördinator) namens de organisatie aangifte bij de politie van een bij hem/haar bekend gemaakte strafbare gedraging jegens een van zijn/haar medewerkers. Het afdelingshoofd zorgt ervoor dat hij/zij goed geïnformeerd is over het voorval (7 w's: wie, wat, waar, waarmee, op welke wijze, wanneer, waarom) en als de situatie zich voordoet neemt hij/zij zoveel mogelijk bewijsmateriaal mee naar het politiebureau. Hierbij valt te denken aan camerabeelden, verslag incident en dergelijke. Ook is het mogelijk dat de werknemer zelf aangifte doet.

De medewerk(st)er die het slachtoffer is geworden van het strafbare feit zal door de politie als getuige worden gehoord en worden verzocht een verklaring af te leggen. Een getuigenverklaring van het slachtoffer hoeft niet perse heel uitgebreid te zijn. Een getuigenverklaring; "Ik durf geen getuigenverklaring af te leggen" is ook een verklaring. De naam van het slachtoffer wordt echter wel in de aangifte vermeld.

Er bestaat de mogelijkheid om aangifte of getuigenverklaring deels anoniem bij de politie af te leggen door in plaats van het woonadres het werkadres te gebruiken. Deze werkwijze wordt in de praktijk vaak toegepast. De naam van het slachtoffer wordt dan echter wel in de aangifte vermeld.

In plaats van aangifte kan ook een melding worden gedaan. Dit wordt in afstemming met de politie bepaald. Een melding wordt door de politie geregistreerd maar er wordt door de politie geen proces-verbaal gemaakt. Een melding leidt in beginsel niet tot een politieonderzoek en strafrechtelijke vervolging van de dader. De melding wordt gedaan door het afdelingshoofd (samen met de Integraal Veiligheidscoördinator). Het slachtoffer hoeft dan niet door de politie te worden gehoord c.q. een getuigenverklaring af te leggen. Zijn/haar naam en adres worden dan niet opgenomen in de melding.

De medewerker wordt hierbij betrokken. Aangifte doen is belangrijk, omdat er dan vanuit de organisatie een duidelijk signaal wordt afgegeven dat agressie en geweld niet wordt geaccepteerd en altijd consequenties heeft. Bij het doen van aangifte is het belangrijk te melden dat het gaat om een VPT-zaak (Veilige Publieke Taak). Zo kan er door de politie en door het Openbaar Ministerie een hoge prioriteit aan de aangifte worden gegeven. Als de burger al bekend is bij de politie kan de aangifte ook worden meegenomen bij de afhandeling van andere strafzaken.

Schade verhalen

De schade die is ontstaan door toedoen van de dader, wordt op de dader verhaald.

10. Agressie tegen collegeleden

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan agressie tegen collegeleden.

Publieke functie

Collegeleden vervullen een essentiële publieke functie en moeten zonder belemmering hun werk kunnen doen. Agressie en geweld tegen hen zijn onaanvaardbaar, hebben ernstige gevolgen voor de betrokken persoon en ondermijnen de democratie. Als een collegelid niet vrij kan functioneren, wordt de democratische besluitvorming direct bedreigd.

Ter bescherming van collegeleden en de lokale democratie stel het college het volgende:

Agressie en geweld tegen collegeleden is onacceptabel en wordt NOOIT getolereerd

Dit protocol maakt hiervan een heldere vertaling, benoemt de rollen en de stappen die worden gezet in voorkomende gevallen. Er is voor gekozen de te nemen stappen niet bij het betrokken collegelid te laten maar over te laten nemen door de ambtelijke organisatie. In de praktijk blijkt te vaak dat bedreigde collegeleden geen aangifte durven te doen of vrezen niet langer waardevrij en conform hun ambtseed of -belofte hun werk te kunnen voortzetten. Die individuele afweging draagt niet bij om als collectief een heldere grens te bekrachtigen.

Er wordt een krachtig signaal afgegeven door de organisatie in alle gevallen, met instemming van de betrokkene, aangifte te laten doen wanneer er strafbare feiten worden vastgesteld. Agressie en geweld tegen een collegelid is onacceptabel en wordt nooit getolereerd. De reactie hierop is uniform. Deze eenduidige reactie zorgt ervoor dat het betreffende collegelid beschermd wordt en zijn of haar werkzaamheden kan blijven uitvoeren. Bovendien wordt over die aangifte intern noch extern gecommuni-

ceerd, tenzij dit in het belang van het onderzoek is. Voor afscherming van persoonsgegevens wordt gezorgd, de privacy is nadrukkelijk gewaarborgd.

Door deze werkwijze wordt het collegelid beschermd/uit de wind gehouden. Voorwaarde is wel dat het betrokken collegelid, in de rol van benadeelde, zijn of haar volledige medewerking verleent aan het onderzoek.

Basisafsprake

De basisafsprake is dat de bestuurder (burgemeester of wethouder) grensoverschrijdend gedrag vanwege zijn of haar functie altijd intern meldt en vervolgens de vastgelegde handelwijze in dit protocol volgt. De afspraken zijn erop gericht regie te voeren zodra er sprake is van grensoverschrijdend gedrag tegen collegeleden. Waar in dit protocol wordt gesproken over collegeleden wordt ook verstaan oud-collegeleden voor zover grensoverschrijdend gedrag betrekking heeft op hun functioneren als (voormalig) collegelid.

Kennisname protocol

Dit protocol wordt betrokken in het informatie- en inwerkprogramma van (nieuwe) collegeleden. Indien daar behoefte aan is, zou daarnaast – bijvoorbeeld na overleg in het presidium – besloten kunnen worden tot het ondergaan van een speciale training in het omgaan met agressie tegen politieke ambtsdragers. In elk geval is er minimaal een keer per 4 jaar een uitgebreide training.

Rol van de burgemeester

De burgemeester is de eerst aangewezen persoon voor (het organiseren van) de opvang en nazorg van wethouders die met agressie-uitingen zijn geconfronteerd. Uiteindelijk bepaalt de burgemeester ook de sanctie en de reactie die uitgaat naar de dader(s) in kwestie. Dit protocol dient daarbij als leidraad. Indien een wethouder uit hoofde van zijn functie met agressie te maken krijgt, dient hij dit dan ook onmiddellijk te melden bij de burgemeester. Bij afwezigheid van de burgemeester wordt melding gedaan bij de gemeentesecretaris. Meldingen worden ook altijd doorgegeven aan team Dienstverlening & Veiligheid. Binnen 48 uur na het incident stuurt de burgemeester een formele (schriftelijke) reactie naar de dader(s). Indien het gaat om agressie tegen de burgemeester, neemt de locoburgemeester diens rol als eerst aangewezen over, eventueel ondersteund door de Commissaris van de Koning.

11. Evaluatie en borging

Melding in Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR)

Wanneer een incident plaats vindt, meldt de betrokken medewerker dit bij zijn of haar afdelingshoofd. Zij schetsen samen een beeld van de situatie. Zodra de situatie duidelijk is, wordt het GIR gevuld. Dit kan samen met de medewerker maar kan ook met het afdelingshoofd.

Voor ieders veiligheid, wordt elk incident gemeld

Incidentenanalyse per jaar

HR zorgt ervoor dat er ieder jaar een rapportage wordt gemaakt met daarin de meldingen met betrekking tot agressie. Naar aanleiding van dat overzicht zal een analyse worden gemaakt. Deze incidentenanalyse wordt besproken in het MT en Arbo werkgroep en zal ter informatie naar het college en de OR worden verstuurd. Indien deze analyse aanleiding geeft tot bijstelling van het beleid, levert HR hiervoor na overleg met de veiligheidsadviseur een voorzet.

Agressie op agenda werkoverleggen clusters/afdelingen

Periodiek wordt het onderwerp agressie besproken in het werkoverleg van het cluster/de afdeling. Daarbij wordt geëvalueerd hoe eventuele agressie-incidenten zijn opgepakt, wat de ervaringen zijn van de medewerkers met betrekking tot de omgang met agressie, of het protocol voldoende handvaten biedt en of er nog zaken onduidelijk zijn of verbeterd kunnen worden. Het verslag van deze evaluatie wordt door het afdelingshoofd met de HR adviseur besproken en indien nodig leidt dit tot bijstellingen van het beleid.

Bergeijk, 7 mei 2025

Burgemeester en wethouders van Bergeijk,

Namens deze,

A.J.M. Ewalds

Gemeentesecretaris

W.J.G. Delissen-van Tongerlo

Burgemeester (wnd.)

Bijlage 1 Verbaal, fysiek en overig geweld

Verbaal

Vorm	Strafbaar	Wanneer?	Welke feit(en)?
Bedreigen of dreigen	Ja	Indien gedreigd wordt met: • Openlijk geweld (geweld in de openbaarheid door twee personen of meer) • Enig misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen en/of goederen of de verlening van diensten kan ontstaan • Verkrachting • Feitelijke aanranding van de eerbaarheid • Enig misdrijf tegen het leven gericht • Gijzeling • Zware mishandeling • Brandstichting • Terrorisme	Art 285 sr (bedreiging)
Beledigen	Ja	Als: • Openbaar mondeling • Bij geschrift/afbeelding • In tegenwoordigheid slachtoffer mondeling of door • Feitelikheden • Door toe/aangeboden geschrift/afbeelding	Art 266/267 sr (belediging)
Schelden/Schreeuwen	Onder omstandigheden	Als het een belediging of bedreiging betreft	Art 266, 267 en 285 sr
Vernederen	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft Artikelen 266	Art 266 en 267 sr
Treiteren/Pesten	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft Als het stalkingachtige vormen aanneemt: • gericht op de persoon van de werknemer • diens persoonlijke levenssfeer wordt daarbij stelselmatig beïnvloed • houdt gedurende langere periode aan • heeft het oogmerk om werknemer bang te maken, wat van werknemer gedaan te krijgen of werknemer te beletten iets te doen	Art 266, 267 Sr Art 285b Sr (belaging, stalking) Eventueel art 179 sr (Ambtsdwang)
Dwingend gedrag	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling door een ambtenaar te volvoeren of na te laten tegen niet-ambtenaren	Art 179 sr Art 284 sr (dwang)
Chanteren	Onder omstandigheden	Als het leidt tot dwang om een ambtshandeling te volvoeren of na te laten	Art 179 sr (ambtsdwang) Art 317 sr (afpersing) Art 318 sr (afdreiging)

Fysiek geweld

Vorm	Strafbaar?	Wanneer?	Welke feiten?
Duwen, trekken, vastgrijpen	Onder omstandigheden	Als het gedrag pijn doet of letsel teweegbrengt Als het gebeurt om aangever bang te maken	Art 300 sr (mishandeling) Art 285 sr
Slaan	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweegbrengt	Art 300 sr
Schoppen	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweegbrengt	Art 300 sr
Spugen	Ja	Mits gericht wordt gespuugd	Art 266, 267 sr
Verwonden	Ja	Mits het opzettelijk gebeurt	Art 300 sr
Fysiek hinderen (bv. de weg versperren)	Onder omstandigheden	Als het verzet tegen een (actieve) ambtsverrichting betreft (wederspanning) In geval van niet weggaan ondanks vordering	Art 180 sr (wederspanning) Evt. de plaatselijke verordeningen Art 138 sr (lokaal/huisvredebreuk)
Gooien met voorwerpen (bv. meubilair of stenen)	Onder omstandigheden	Indien gericht tegen slachtoffer, evt. bedreiging of poging zware mishandeling/doodslag • Als door het gooien een ambtsverrichting wordt afgedwongen kan dit ambtsdwang opleveren • Indien verstoring openbare orde evt. openlijk geweld • Als de voorwerpen beschadigd raken kan dit vernieling opleveren (benadeelde is de eigenaar).	Art 285 sr (bedreiging) Art 302, 287 jo 45 sr Art 179 sr Art 141 sr Art 350 sr (vernieling)
Stalken	Ja	Als het wederrechtelijk en stelselmatig gebeurt en de persoonlijke levenssfeer in het geding is	Art 285b sr
Verkrachting	Ja		Art 242 sr

Overig

Vorm	Strafbaar?	Wanneer?	Welke feit(en)?
Diefstal eigendom	Ja		Art 310 sr ev
Roofoverval	Ja		Art 321 sr ev
Bommelding	Ja		Art 142a lid 2 sr
Seksuele chantage	Onder omstandigheden	indien bedreigend met b.v. verkrachting i.g.v. verkrachting i.g.v. ontuchtige handelingen	Art 285, 242, 246 sr
Aanranding, betasting, knijpen e.d.	Ja	Als het ontuchtige handelingen betreft	Art 246 sr
Discriminatie naar sekse	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art 266, 267 sr
Discriminatie naar huidskleur	Ja	Indien beledigend	Art 136c sr
Discriminatie naar geloofsovertuiging	Ja	Indien beledigend	Art 137c sr Evt. art 147 sr
Discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur	Ja	Indien beledigend	Art 137c sr
Discriminatie naar leeftijd	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art 266, 267 sr