

Agressieprotocol gemeente Katwijk

1. Inleiding

1.1 Visie op agressie en geweld

De gemeente Katwijk tolereert geen agressief of respectloos gedrag naar haar medewerkers of geweld dat medewerkers wordt aangedaan. Dit protocol heeft betrekking op alle soorten ongewenst en grensoverschrijdend gedrag die we binnen en buiten het gemeentehuis niet tolereren.

1.2 Doelstellingen en uitgangspunten

Het doel van ons beleid is het realiseren van een werkklimaat, waarin medewerkers zich veilig voelen en burgers correct behandeld worden. gedrag wordt altijd door de werkgever verhaald op de veroorzaker.

Dit protocol is van toepassing op iedereen die werkzaam is namens de gemeente Katwijk binnen en buiten de gemeentelijke locaties van de gemeente Katwijk. De huisregels gelden voor iedereen; ook voor derden, gasten en burgers. Het protocol treedt in werking wanneer er niet aan de huisregels wordt gehouden.

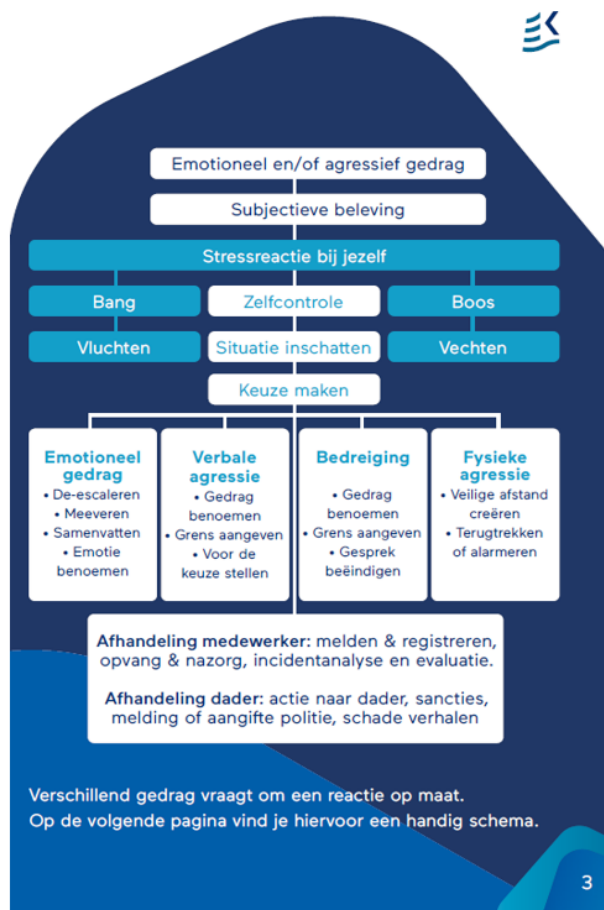
Uitgangspunten

- Respectloze gedragingen worden niet geaccepteerd bij contacten tussen medewerkers en cliënten binnen en buiten de gemeentelijke locaties.
- Op elke respectloze uiting of ontoelaatbaar gedrag volgt een reactie.
- Van een strafbaar feit wordt altijd aangifte gedaan.
- Er is altijd een interventieteam paraat op het gemeentehuis, het Kwadrant en de Burgt.
- Collega's die slachtoffer zijn van agressie en geweld kunnen rekenen op de volledige ondersteuning van de werkgever.
- Materiële en/of immateriële schade door respectloos gedrag wordt altijd door de werkgever verhaald op de veroorzaker.

1.3 Wat is ongewenst gedrag?

Onder ongewenst gedrag verstaan we:

- Verbaal geweld
- Fysiek geweld
- Agressieve uitingen via telefoon of digitale media (waaronder doxing)
- Intimidatie
- Stalking
- Discriminatie
- Seksuele intimidatie
- Vernieling
- Manipulatie
- Dreigen
- Belediging



1.4 Schema omgaan met emotioneel en/of agressief gedrag

Emotie of agressie?	Emotioneel gedrag (ik-gericht)	Emotioneel gedrag (jullie-gericht)	Verbale agressie	Bedreiging	Fysieke agressie
Gedrag	Zeuren Begrip vragen Uitzondering vragen Teleurstelling Irritatie	Kritiek op de regels Kritiek op het beleid Kritiek op de organisatie	Schelden Persoonlijk worden Beledigen Discrimineren	(Non)verbale dreiging Dreigen met geweld Intimideren	Beetpakken Spugen Schoppen/slaan Voorwerpen gooien Vernielen
Voorbeelden	Hoe moet ik nou boodschappen doen?	Wat is dat voor een belachelijke regel van jullie?	Wat ben jij een sukkel! Zeker je school niet afemaakt?	Ik wacht je buiten op en zal je eens flink te grazen nemen.	
Aanpak	Meeveren Contact maken Actief luisteren Begrip tonen Samenvatten	Meeveren Contact maken Actief luisteren Begrip tonen Samenvatten	Grens aangeven Zelfcontrole Gedrag benoemen Aangeven wat je wel wilt Voor de keuze stellen	Grens stellen Zelfcontrole Gedrag benoemen Grens aangeven Gesprek beëindigen	Veiligheid Zelfcontrole Eigen veiligheid Veilige afstand nemen Alarmeren
Voorbeelden	Ik kan me voorstellen dat u er-	Ik begrijp dat u boos bent.	U scheldt mij uit. Dat accepteer ik niet. Of u scheldt	U zegt mij dat u mij buiten gaat opwach-	

	van baalt. Wat ik u hoor zeggen is dat .. (korte samenvatting). Ik begrijp dat dit rauw op uw dak valt.		Ik kan me voorstellen dat u verwachtte dat het zou lukken. Ik merk dat u erg teleurgesteld bent.		en ik stop het gesprek. Of u stopt met schelden en dan ga ik het gesprek met u verder.		ten. Dit vat ik op als een bedreiging. Dat accepteer ik niet. Ik beëindig nu het gesprek en maak er melding van.	
Gedrag omgebogen?	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	Kijk bij de betreffende gedragsprotocollen voor verder handelen.	Kijk bij de betreffende gedragsprotocollen voor verder handelen.
Registreren in GIR?	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Afhandeling	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Waar-schu-wing	Ontzegging en melding/ aangifte.	Ontzegging en aangifte.

2. Interventie bij een incident

Directe cliëntcontacten vinden plaats aan de receptie, balie, in de spreekkamers, op de milieustraat, in de openbare ruimte en tijdens huisbezoeken. Voorop staat dat je als medewerker van de gemeente Katwijk cliënten beleefd en behulpzaam tegemoet treedt. In geval van emotioneel gedrag is het belangrijk dat je begrip toont.

In geval van agressie is het noodzakelijk dat je grenzen stelt en eerst aan je eigen veiligheid denkt. Om vervolgens eventueel hulp in te schakelen. Binnen de gemeentelijke locaties is dat het interventieteam. Buiten de gemeentelijke locaties is dat de politie.

Inschakelen interventieteam

Binnen de gemeentelijke locaties druk je als medewerker op de alarmknop (balies, spreekkamers en A0.40) waarop het interventieteam wordt ingeschakeld. Het interventieteam richt zich op de agressor, de collega en de omstanders.

Indien de agressor het pand na 2x vorderen niet wil verlaten, wordt door het interventieteam de politie ingeschakeld. Buiten de gemeentelijke locaties zorg je als medewerker eerst voor je eigen veiligheid en schakel je vervolgens eventueel de politie in (*Zie bijlage 3 voor hoe te handelen buiten gemeentelijke locaties*).

Inschakelen politie

De politie wordt door het interventieteam gebeld via het telefoonnummer 112 in geval van spoedeisende gevallen zoals bedreiging of geweld of als de agressor het pand niet wil verlaten. De medewerker van het interventieteam die de politie heeft gebeld wacht de politie buiten op.

Hij/zij licht de politie in over de situatie en begeleidt de politie naar de plaats waar de persoon zich bevindt.

Inschakeling bedrijfsopvangteam

Het bedrijfsopvangteam wordt automatisch ingeschakeld nadat er een melding in het GIR wordt gedaan. Binnen 24 na een incident dient door het bedrijfsopvangteam contact opgenomen te worden met de medewerker/ slachtoffer voor ondersteuning.

Het bedrijfsopvangteam zorgt voor de opvang van het slachtoffer. Indien nodig door inschakeling van bedrijfshulpverlening, ziekenhuisbezoek, bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk etc.

Aangifte doen bij de politie

Bij een geweldsincident of incident waarbij bedreigingen zijn geuit, is het belangrijk dat er aangifte wordt gedaan. Bij voorkeur wordt aangifte door het slachtoffer gedaan. Deze kan eventueel een collega, begeleider of onder steuning meenemen. Als het slachtoffer dit niet wil of kan, doet een vertegenwoor-

diger van de gemeente Katwijk aangifte. In het [mandaatregister](#) staat vastgelegd welke vertegenwoordigers dit zijn.

In ernstige gevallen maakt de leidinggevende een afspraak met de politie. Je vermeldt dat het gaat om een 'VPD' zaak (Veilige Publieke Dienstverlening), zodat de politie en het openbaar ministerie de aangifte hoge prioriteit kunnen geven. Als leidinggevende begeleid je het slachtoffer naar het politiebureau of je doet zelf uit naam van de gemeente de aangifte. Met de politie wordt besproken of anonieme aangifte mogelijk is. In ieder geval wordt als adres (domicili) het adres van het gemeentehuis opgegeven zodat de dader niet te weten kan komen waar de werknemer woont.

De begeleider van het slachtoffer let erop dat in de aangifte duidelijk wordt gemaakt dat het gaat om een geweldsincident waarbij een medewerker met Publieke Taak is betrokken en dat het Agressieprotocol en de regels van Veilige Publieke Dienstverlening van toepassing zijn. Het doen van aangifte is een eerste voorwaarde voor het toepassen van het schadeprotocol. In de praktijk betekent dit dat degene die aangifte doet of waar aangifte voor wordt gedaan actief ondersteund wordt bij het vergoed krijgen van zijn schade en dat de vordering op de dader wordt overgenomen door de gemeente.

3. Taken en verantwoordelijkheden

3.1 Medewerker

Aan de balie/in spreekkamer

- In geval van een agressiesituatie druk je op de alarmknop.
- Als collega in de directe omgeving creëer je zoveel mogelijk rust rond een incident.
- Je meldt het incident via de GIR-app of het scannen van de QR-code en bij je leidinggevende.

In de openbare ruimte/milieustraat/op huisbezoek

- Zie bijlage 3 voor wat je moet doen wanneer je geconfronteerd wordt met een agressie situatie.
- Je meldt het incident via de GIR-app of het scannen van de QR-code en bij je leidinggevende.

Aan de telefoon

- In geval van agressie via de telefoon geef duidelijk aan dat het gedrag niet wordt getolereerd.
- Je geeft de gesprekspartner max. 2x de mogelijkheid om zijn of haar gedag aan te passen.
- Wanneer je gesprekspartner zijn of haar gedrag niet aanpast, verbreek je de verbinding.
- Je meldt het incident via de GIR-app of het scannen van de QR-code en bij je leidinggevende.

Via email of brief

- Een agressieve uiting die binnenkomt via email/brief beantwoord je door een mail of brief terug te sturen met de mededeling dat deze uiting ontoelaatbaar is en daardoor niet wordt opgepakt door de gemeente.
- Je meldt het incident via de GIR-app of het scannen van de QR-code en bij je leidinggevende.

Via social media

- Een agressieve uiting die binnenkomt via social media beantwoord je door een bericht terug te sturen met de mededeling dat de uiting ontoelaatbaar is en dat dit bericht verwijderd wordt. Of je besluit niet op de uiting te reageren.
- Rapporteer content en/of blokkeer daders op social media kanalen.
- In geval van doxing (aanbieden of verspreiden van identificerende persoonsgegevens) verzamel je zoveel mogelijk bewijsmateriaal (schermafbeeldingen, links, emails) van het incident om aangifte te kunnen doen.
- Je meldt het incident via de GIR-app en bij je leidinggevende.

3.2 De direct leidinggevende

- Als leidinggevende ben je bevoegd maatregelen te treffen, zoals in dit protocol en het mandaatregister verwoord.
- Je doet eventueel aangifte na een incident (zie mandaatregister linkje).
- Je zorgt er als leidinggevende voor dat agressie regelmatig op de agenda van het werkoverleg staat
- Je bent contactpersoon voor de politie.
- Je bent als leidinggevende degene die de sanctie bepaalt voor betrokkenen. De sanctie wordt per aangetekende brief opgelegd.
- Je bepaalt als leidinggevende wanneer een ordegesprek wordt gehouden.
- Je zorgt voor het in gang zetten van trainingen omgaan met agressie & ongewenst gedrag en opvang & nazorg.

- Als leidinggevende vergroot je de meldingsbereidheid van incidenten en je geeft inzicht wat met de meldingen wordt gedaan.
- Als leidinggevende signaleer je klachten bij medewerkers als gevolg van agressie vroegtijdig en je ondersteunt medewerkers door te wijzen op beschikbare ondersteuningsmaatregelen na een ingrijpende gebeurtenis.

3.3 De coördinator interventieteam

- Als coördinator van het interventieteam zorg je voor actualisering van de werkinstructies van de interveniëmedewerkers.
- Je zorgt voor het in gang zetten van trainingen voor de interveniëmedewerkers.
- Je zorgt voor het maandelijkse interventie-rooster.
- Je registreert meldingen van het interventieteam.

3.4 De interveniëmedewerker

- Binnen het gemeentehuis, De Burgt en het Kwadrant is een interventieteam aanwezig.
- Als interventieteam bied je ondersteuning in agressiesituaties.
- In geval van een agressie-incident ga je naar de plaats waar de melding vandaan komt. Een interveniëmedewerker spreekt de agressor aan, de tweede ondersteunt. Een derde interveniëmedewerker vangt de medewerker op.
- Als interventieteam zorg je ervoor dat je tijdens de roosterdienst altijd bereikbaar bent.
- Als interventieteam ben je erop gericht om te doen wat nodig is om de veiligheid van alle binnen de gemeentelijke locaties aanwezige mensen te bevorderen en/of te handhaven.
- Als interventieteam ben je bevoegd maatregelen te treffen, zoals benoemd in dit protocol en het protocol van het interventieteam.

3.5 Coördinator bedrijfsopvangteam

- Als coördinator bedrijfsopvangteam stuur je het bedrijfsopvangteam aan.
- Je organiseert trainingen voor het bedrijfsopvangteam
- Je biedt steun aan medewerkers van het bedrijfsopvangteam door middel van supervisie en interventie.

3.6 Medewerker bedrijfsopvangteam

- Je zorgt voor opvang en ondersteuning van medewerkers na een incident.
- Je biedt nazorg aan medewerkers.
- Je verwijst eventueel door naar professionele hulpverleners.

3.7 Raadsleden, fractieleden en B&W

- Wanneer Raadsleden en fractieleden geconfronteerd worden met een agressie-incident, melden zij dit bij de griffier.
- Wethouders melden een agressie-incident bij de burgemeester. De burgemeester stelt de algemeen directeur op de hoogte.
- De burgemeester meldt een agressie-incident bij de algemeen directeur. De algemeen directeur informeert de griffier over het incident.
- Voor het melden wordt gebruikt gemaakt van de GIR-app.
- De medewerker arbo & bhv wordt over alle incidenten geïnformeerd.

3.8 De algemeen directeur

- Als algemeen directeur ben je bevoegd om een toegangsverbod op te leggen. Bij afwezigheid van de algemeen directeur geldt de vigerende vervangingsregeling. Ook een waarschuwingsbrief wordt ondertekend door de algemeen directeur (vastgelegd in mandaatregister).
- De algemeen directeur informeert B&W in geval van ernstige incidenten.

4. Maatregelen

Afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding kunnen de volgende sancties worden gehanteerd:

- Waarschuwing
- Ordegesprek
- Beperken dienstverlening (o.a. medewerkers staan persoon niet mee telefonisch te woord).

- Toegangsverbod
- Opschorting van de dienstverlening

Van belang is dat van de aard van de overtreding, tijdstip, plaats, gegevens overtreder(s), slachtoffers, getuigen en dergelijke een verslag wordt gemaakt. Het verslag vormt de basis voor het opleggen van de maatregel en moet voldoende duidelijk zijn om deze ook te kunnen dragen. Het afdoende verzamelen van gegevens en dossiervorming is daarom van groot belang.

4.1 Toegangsverbod

Naar aanleiding van geconstateerd grensoverschrijdend/ ontoelaatbaar gedrag wordt bepaald of:

- Een waarschuwing wordt verzonden naar de overtreder dat bij een herhaling van grensoverschrijdend gedrag een toegangsverbod zal worden opgelegd;
- Direct een toegangsverbod zal worden opgelegd.

De inhoud van de brief wordt bepaald aan de hand van het schema waarin aard van overtreding en sancties zijn opgenomen.

In geval van een opgelegde sanctie stelt de leidinggevende de wijkagent hiervan op de hoogte.

Om escalatie te voorkomen dient een waarschuwing zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur te worden verzonden. De waarschuwing wordt ondertekend door en verzonden namens de algemeen directeur. In het belang van de openbare orde of de voortgang van de werkzaamheden in het gebouw kan bij grensoverschrijdend gedrag de toegang tot het gebouw worden ontzegd.

De algemeen directeur is bevoegd een toegangsverbod tot het gebouw voor een bepaalde vastgestelde termijn op te leggen. Een toegangsverbod wordt altijd schriftelijk en aangetekend aangezegd. De medewerker arbo & bhv zorgt ervoor dat een recent overzicht met personen die een toegangsverbod hebben bij de baliemedewerkers aanwezig is.

Wat te doen indien iemand met een toegangsverbod toch het pand inkomt?

- Als de brief met het toegangsverbod aanwezig is wordt de cliënt/bezoeker na binnenkomst door het interventieteam verzocht het gebouw te verlaten. Het interventieteam belt indien nodig 112.
- Als de brief nog niet bij de receptiebalie aanwezig is, maar wanneer bij het controleren van de persoonsgegevens blijkt dat de bezoeker/cliënt een toegangsverbod heeft, wordt alsnog het interventieteam gewaarschuwd.

Opschorting van de dienstverlening:

Als voor bepaalde dienstverlening de aanwezigheid van de agressor vereist is en de veiligheid van medewerkers niet gegarandeerd is, dan wordt er gekeken naar andere alternatieven om alsnog de diensten te kunnen leveren. Want volgens Art. 1. van de Grondwet mag de overheid essentiële diensten niet volledig aan haar burgers weigeren.

4.2 Vastleggen van afspraken

De medewerker arbo & bhv houdt een registratie bij van bezoekers / cliënten die een waarschuwingsbrief of een toegangsverbod opgelegd hebben gekregen. Als gedurende de periode van twee jaar na waarschuwing of beëindiging toegangsverbod geen incidenten meer hebben plaats gevonden, worden de gegevens van de betreffende bezoeker / cliënt uit de registratie verwijderd en vernietigd.

Voor cliënten aan wie een sanctie is opgelegd wordt een individueel plan opgesteld om vast te leggen hoe er in de toekomst met de cliënt moet worden omgegaan. Het doel hiervan is om de eerder ervaren agressie te voorkomen en duidelijkheid te geven welke houding ten aanzien van de cliënt wordt aangenomen. Bij overdracht weet de volgende collega wat er is afgesproken en zijn tevens de ontvangstmedewerkers op de hoogte.

Daarnaast wordt de situatie van deze cliënten periodiek tijdens het werkoverleg besproken.

5. Opvang en nazorg

De eerste opvang vindt plaats door het interventieteam. Het gesprek heeft tot doel jou als medewerker, meteen na het incident, rustig op adem te laten komen. Voor de opvang wordt het bedrijfsopvangteam ingeschakeld.

Afhankelijk van de situatie kan in overleg met de leidinggevende besloten worden hem of haar tijdelijk ander werk op te dragen of voor een korte periode verlof te geven. Betrokkenen kunnen in deze fase tevens aangeven dat zij externe opvang op prijs stellen. Ook het Bureau Slachtofferhulp kan, indien door de medewerker gewenst, ingeschakeld worden.

Indien het incident ernstig is wordt er zo spoedig mogelijk opgeschaald naar professionele hulp. Bij mildere incidenten vindt het tweede gesprek een aantal dagen na het incident met het bedrijfsopvangteam plaats. Doel van dit gesprek is voorkomen dat de medewerker zich onbegrepen en geïsoleerd voelt. Tijdens dit gesprek wordt het voorval ook gereconstrueerd. Hierbij krijgt het bedrijfsopvangteam een indruk van het verwerkingsproces van het slachtoffer en van de houding van zijn sociale omgeving. Verder wordt er een afspraak gemaakt voor een derde gesprek na vier tot zes weken.

Het derde gesprek richt zich met name op de verwerking van het incident. Hoewel dat ook in een eerder stadium mogelijk is, wordt hier bepaald of professionele hulp nodig is. In dat geval wordt contact gezocht met de bedrijfsarts. Deze kan de medewerker doorverwijzen naar gespecialiseerde instanties. De leidinggevende van de medewerker wordt door het bedrijfsopvangteam op de hoogte gehouden van het proces. De inhoud van het traject wordt alleen gedeeld met de leidinggevende wanneer de medewerker hier zelf om vraagt dan wel toestemming voor geeft.

6. Melding en registratie

Heb je te maken met een agressie-incident? Dan is het belangrijk om het melden. Het registreren van een incident dient meerdere doelen: het is het beginpunt van de nazorg, kan ingezet worden voor dossiervorming en het levert informatie op voor beleidsontwikkeling. Alle incidenten worden geregistreerd in het GIR.

Bij ernstige incidenten wordt je leidinggevende direct op de hoogte gesteld. De leidinggevende regisseert de verdere nazorg zoals beschreven in dit protocol. Bij incidenten ben je als betrokken medewerker zelf verantwoordelijk voor het maken van een melding via de GIR-app of het scannen van de QR-code.

Ook bij incidenten waarbij het interventieteam betrokken is, ben je als medewerker zelf verantwoordelijk voor het maken van een melding via de GIR-app. Eventueel kan je leidinggevende je hierbij ondersteunen.

7. Afhandeling

7.1. Schade

Is er tijdens of als gevolg schade door agressie toegebracht wordt er ten alle tijde aangifte gedaan bij de politie. Tijdens de aangifte wordt er aangegeven dat de gemeente Katwijk zich wil voegen in het strafproces om een schadeloos gesteld te worden.

Ook is het belangrijk de medewerkers Verzekeringen van de gemeente Katwijk op de hoogte te stellen in het geval van schade. Zij kunnen aanspraak maken op de Rechtsbijstandsverzekering (Achmea) om de medewerker bij te staan in het strafproces of de ongevallenpolis aanspreken als er sprake is van letsel. Mocht de schade niet vergoed worden kan er ook een verzoek ingediend worden bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven.

De medewerkers Verzekeringen dienen deze aanvragen in omdat zij inzicht hebben in de vergoedingen waar wel dekking voor is.

Materiële schade

Schade aan goederen van de gemeente Katwijk wordt verhaald op de dader door het voegen in het strafproces. Hieronder valt moedwillige vernieling die de cliënt aanricht uit frustratie of om handelingen af te dwingen.

Letselschade

Door toedoen van een cliënt kan bij agressie zowel lichamelijk en/of psychisch letsel ontstaan. Dit letsel kan de oorzaak zijn van verzuim. Letselschade wordt ook opgevoerd bij het strafproces. Het gaat hierbij om de kosten van ziekte en vervanging, ernst van de aandoening en blijvende invaliditeit. Bij blijvend letsel keert ook de ongevallenpolis een bedrag uit.

Immateriële schade

Voorbeelden van immateriële schade zijn smaad, bedreiging of belediging. Deze schade kan ontstaan door de gedragingen van de dader die een negatieve invloed heeft op andere personen. Hierbij valt te denken aan opmerkingen op Social Media of uitlatingen in een drukke omgeving. Deze schade kan mogelijk verhaald worden op de dader afhankelijk van de ernst en de gevolgen van de schade. Deze schade wordt tevens gevoegd in het strafproces.

7.2. Verzuim

Indien het incident leidt tot ziekteverzuim, dan wordt dit bij de verzuimmelding gemeld. Ernstige incidenten, waarbij persoonlijke schade ontstaat, moeten via HRM worden gemeld bij de Inspectie SZW. Eventuele materiële schade die gepaard gaat met persoonlijke schade moet ook gemeld worden bij de Inspectie SZW. Ook als er binnen acht dagen ziekteverzuim ontstaat door psychische klachten dient dit

kenbaar gemaakt te worden aan de Inspectie. Aan de hand van de ernst van de melding zal er een onderzoek worden ingesteld.

Bijlage 1 Preventie en omgaan met agressie

Om de kans op agressie en geweld te verkleinen heeft de gemeente Katwijk maatregelen genomen ten aanzien van de organisatie van het werk, de medewerkers en gebouwaspecten.

Organisatie van het werk

Voorkomen is beter dan genezen. Zo zijn er bepalende factoren bekend waardoor agressie kan ontstaan. De gemeente Katwijk heeft in haar organisatie maatregelen geborgd om deze factoren het hoofd te bieden.

Lange wachttijd

Over de wachttijd zijn afspraken gemaakt en vastgelegd in een servicenorm. Deze wordt periodiek geëvalueerd met het management en waar nodig maatregelen genomen.

Bezoekers die later aan de balie komen, maar eerder geholpen worden.

Bezoekers worden op de website geïnformeerd over de wachttijden. In de servicenormen is opgenomen dat de wachttijd kan verschillen. Als je een afspraak maakt is de maximale wachttijd 5 minuten. Kom je op de vrije inloop mag de wachttijd maximaal 10 minuten duren. Het kan dus zo zijn dat iemand met een afspraak eerder wordt geholpen dan iemand zonder afspraak.

Storing in systemen

Bijna alle systemen hebben een back-up waardoor gegevens niet verloren gaan. Storingen in de systemen die consequenties hebben voor de balies worden met de hoogste prioriteit behandeld. Als er zich een storing voordoet wordt er een bordje bij de zuil geplaatst en aan de telefoon de bezoekers uitleg geven over de duur omvang van de storing.

Clënten hebben de verkeerde of geen vereiste documenten bij zich.

Bezoekers krijgen bij het maken van een afspraak te horen welke documenten meegebracht moeten worden. Ook op de website en in de wachtruimte kan de burger zien welke documenten je moet overleggen voor het aanvragen van een document of vergunning.

Fouten van medewerkers

Als er in de organisatie fouten zijn gemaakt neemt een medewerker telefonisch contact op met de aanvrager om een afspraak te maken over het verdere verloop.

Tevens wordt er door de medewerker gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen volgens de klachtenprocedure. Deze is te vinden op de website maar is ook te verkrijgen bij de (receptie-)balie.

Opleiding en Training

De trainingen Omgaan met agressie wordt jaarlijks aangeboden. Medewerkers die contact hebben met cliënten dienen hier eens in de 3 jaar aan deel te nemen. Naast de basistraining zijn er ook herhalings-trainingen voor de medewerkers die de basistraining al hebben gehad. De basistraining duurt 2 dagdelen en de herhaling een dagdeel.

De training bestaat uit een theoriedeel waarin het agressieprotocol en het omgaan met agressie wordt besproken. Daarnaast is er een praktijkdeel dat toegespitst is op de dagelijkse praktijk. Zo wordt er bij buitendienstmedewerkers vooral situaties geoefend die voorkomen in de *openbare* buitenruimte en voor medewerkers van de binnendienst oefenen situaties aan de balie/ spreekkamer en telefonische agressie.

Gebouwen

In de bouw van de spreekkamers is er rekening gehouden met de kans op agressie.

In de spreekkamers wordt gebruik gemaakt van brede tafels zodat overreiken naar een medewerker wordt voorkomen. Alle spreekkamers hebben aan weerszijde van de tafel een uitgang waarmee de medewerker zich in veiligheid kan brengen. Er zijn geen voorwerpen waarmee gegooid zou kunnen worden.

De balies zijn zo gebouwd dat de medewerker en cliënt op de zelfde hoogte zijn. Met uitzondering van de receptiebalie waar de medewerker staat en de cliënt zit.

Bijlage 2 Sanctiematrix

De sanctie voor de daders kan variëren van een waarschuwing bij lichtere vormen van agressie tot ontzegging van de toegang bij zwaardere vormen. De onderstaande matrix geeft aan welke sanctie opgelegd dient te worden.

Soort geweld	Sanctie	Sanctie bij recidive
Verbaal geweld	Schriftelijke waarschuwing	Ontzegging 6 maanden
Non verbaal geweld	Ontzegging 3 maanden	Ontzegging 6 maanden
Fysiek geweld	Ontzegging van 6 maanden (zaakgericht geweld)	Ontzegging van 12 maanden (zaakgericht geweld)
	Ontzegging van 12 maanden (mensgericht geweld)	Ontzegging van 24 maanden
(serieuze) Bedreiging	Ontzegging 6 maanden (psychische druk)	Ontzegging 12 maanden (psychische druk)
Combinatie van agressie	Toepassing van hoogste sanctie	Verdubbeling van hoogste sanctie

De algemeen directeur beslist over het al dan niet ontzeggen van de toegang (handhaving openbare orde). Bij afwezigheid van de algemeen directeur beslist zijn plaatsvervanger. Dit besluit wordt de cliënt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld.

De brief wordt aangetekend en op de reguliere wijze verzonden. De afspraken met de cliënt worden doorgegeven aan het personeel.

Bijlage 3 Handelingsperspectieven bij onacceptabel gedrag

In deze bijlage staan de handelingsperspectieven beschreven wanneer je als medewerker van de gemeente Katwijk met een agressiesituatie worden geconfronteerd.

1 / 3

Gedrag	Voorbeelden	Uitingen	Houding medewerker	Acties achteraf
A EMOTIO- NEEL GEDRAG <i>Ik-gericht</i>	Teleurstelling Klagen Irritatie Boosheid Begrip vragen Uitzondering vragen Chanteren/dreigen met Zelfbeschadiging	Vaak te herkennen aan het woordje "Ik".	Ombuigen Eerst aandacht voor de emotie, dan pas de inhoud van het gesprek: - Ruimte geven om uit te praten - Begrip tonen voor beleving van klant - Luisteren - Samenvatten - Doorvragen - Benoemen - Uitleg geven als de klant rustig genoeg is. - Afronden Soms is een inhoudelijk gesprek niet mogelijk omdat de klant 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 het gesprek voor nu wil beëindigen.	Medewerker: Je kan een afspraak maken voor een volgende keer of het gesprek overdragen aan een collega.
		De klant heeft het over zijn eigen achtergrond / situatie. Als jij me niet helpt, maak ik er een eind aan.		
B EMOTIO- NEEL GEDRAG <i>Jullie-gericht</i>	Kritiek op de regels Kritiek op het beleid Kritiek op de organisatie	Vaak te herkennen aan het woordje "Jullie". De klant richt zich op de organisatie, niet op jou als persoon.		

2 / 3

Gedrag	Voorbeelden	Uitingen	Houding medewerker	Acties achteraf
C AGRESSIE Verbale Agressie <i>Jij-gericht</i>	Beledigen Schelden Schreeuwen Vernederen Smaad Treiteren Discriminatie	(Sekse, huidskleur, geloof, geaardheid, leeftijd). De burger richt zich op de medewerker persoonlijk. De burger richt zich op de medewerker persoonlijk. Hier wordt niet altijd een (juridische) grens overschreden. "Jij"	Situatie veilig? Gedrag benoemen, grens aangeven Stopt het gedrag? Dan kun je eventueel het gesprek verder voeren. Stopt het gedrag niet? Voor de keuze stellen. Stopt het gedrag niet en is de situatie onveilig? Gesprek beëindigen. Afstand vergroten in verband met je eigen veiligheid.	Medewerker: - Meld het incident via de GIR-app of scan de QR-code - Meld het incident bij je leidinggevende - Maak met je leidinggevende afspraken over nazorg. - Discriminatie is strafbaar en kan aanleiding zijn om aangifte te doen. Leidinggevende: - Bepaal sancties aan de hand van de sanctiematrix in

				het agressieprotocol. Bespreek de nazorg met de medewerker.
D AGRES-SIE Bedreiging, Intimidatie Discriminatie <i>Jij-gericht</i>	(Non) verbaal bedreigen Dwingend gedrag Intimideren Seksuele intimidatie Lokaalvredebreuk Stalken	Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of door openlijk hiermee te dreigen. De uiting van agressie levert mogelijk gevaar op voor de burger zelf of voor anderen. Het gedrag is op de medewerker persoonlijk gericht. Hier wordt niet altijd een (juridische) grens overschreden.	Geen dreiging van fysiek geweld? Gedrag benoemen, grens aangeven en gesprek beëindigen. Afstand vergroten. Ga niet meer in gesprek, ook al maakt iemand excuses. Stopt het gedrag en is het veilig? Melden bij leidinggevende en afspraken maken over vervolg. Situatie Onveilig? Gesprek beëindigen - Veilige afstand creëren/ Afstand vergroten. - Alarmeer de bode of collega. - Trek je terug naar een veilige plek. - Meld bij je leidinggevende. - Bel de politie als de klant niet vertrekt.	Medewerker: - Meld het incident via de GIR-app of scan de QR-code - Meld het incident bij je leidinggevende - Doe aangifte bij de politie. - Maak met je leidinggevende afspraken over nazorg. Leidinggevende: - Bepaal sancties aan de hand van de sanctiematrix in het agressieprotocol.

3 / 3

Gedrag	Voorbeelden	Uitingen	Houding medewerker	Acties achteraf
E AGRES-SIE Fysiek Geweld <i>Gericht op personen en/ of spullen</i>	Duwen, trekken, beetpakken Schoppen/Slaan Beetpakken/Trekken Vernielen Gericht spugen Voorwerpen gooien Fysiek hinderen Wapengebruik Aanranding/betasting Gijzeling	De burger maakt lichamelijk contact. Gericht op personen, zaken en/ of materiaal. Hier wordt niet altijd een (juridische) grens overschreden. Je veiligheid is in gevaar.	Creëer een veilige afstand (ga weg van de agressor/locatie) - Pas zelfcontrole toe - Terugtrekken naar een veilige plek. Eigen veiligheid gaat altijd voor! - Alarmeer de bode of collega - Bel je leidinggevende - Alarmeer de politie - Let op veiligheid van de omgeving - Laat de agressieve klant een vrije doorgang naar de uitgang.	Medewerker: - Meld het incident via de GIR-app of scan de QR-code - Meld het incident bij je leidinggevende - Doe aangifte bij de politie. - Maak met je leidinggevende afspraken over nazorg. Leidinggevende: - Bepaal sancties aan de hand van de sanctiematrix in het agressieprotocol. - Bespreek de nazorg met de medewerker. - Leg bij schade contact met Verzekeringen.

1 / 3

Locatie	Hoe stel je je op?	Wat te doen bij escalatie?	Acties
Openbare Buitenruimte en Milieustraat	- Blijf kalm en vriendelijk en laat je niet uitlokken tot een agressieve tegenreactie. - Licht gemeentelijke regels alleen toe, verdedig ze niet. - Verwijs naar je leidinggevende voor een inhoudelijke reactie. - Verwijs naar de schriftelijke klachtenprocedure. - Hou afstand en zorg dat je weg kan als dat moet (niet met je rug naar een muur of ander groot voorwerp). - Ga niet in discussie met omstanders. - Geef aan dat agressief gedrag niet acceptabel is en beëindig het gesprek. - Probeer de bedreigende situatie zo snel mogelijk te beëindigen.	- Als je dat niet lukt om de agressie te verminderen, schakel dan collega's of anderen in. - Als de situatie uit de hand loopt of dreigt te escaleren: bel 112. - Onthoudt het signalement van de dader en vraag omstanders aanwezig te blijven en te getuigen (noteer naam en adres). - Meld het incident direct telefonisch bij je leidinggevende - BOA's: Als je een confrontatie wil aangaan waarbij je een verhoogd risico loopt op agressie of geweld, zorg dan dat er een tweede BOA aanwezig is. - Bescherm jezelf in geval van fysiek geweld.	- Meld het incident via de GIR-app of scan de QR-code - Meld het incident bij je leidinggevende - Bespreek het voorval met je leidinggevende. - Indien gewenst: doe aangifte bij de politie - BOA's: Politie verleent ondersteuning bij de (juridische) afwikkeling van het incident.
Het Kwa-drant en de Burgt Balie en Spreekkamer	- Blijf kalm en vriendelijk en laat je niet uitlokken tot een agressieve tegenreactie. - Laat de klant stoom afblazen, toon begrip en vervolg het gesprek. - Reageer niet inhoudelijk op wat er tegen je gezegd wordt. Ga niet in discussie. - Doe geen toezeggingen of beloftes die je niet kunt nakomen.	- Geef aan dat agressief gedrag niet acceptabel is. - Waarschuw de klant dat je het gesprek zult beëindigen als hij of zij zich zo blijft gedragen. - Zet het gesprek voort als het contact en het respect naar jou als gemeente ambtenaar weer is hersteld. - Als de klant zich (verbaal) agressief blijft gedragen, beëindig dan het gesprek en schakel het interventieteam in door op de alarmknop te drukken. - Bescherm jezelf in geval van fysiek geweld.	- Meld het incident direct telefonisch bij je leidinggevende. - Meld het incident via de GIR-app of scan de QR-code. - Indien gewenst: doe aangifte bij de politie.

2 / 3

Locatie	Hoe stel je je op?	Wat te doen bij escalatie?	Acties
Huisbezoek	- Als je op huisbezoek gaat informeer dan je collega's bij wie je op huisbezoek gaat, waar je bent en waarom. - Ga nooit alleen op huisbezoek, neem een collega mee!	- Geef aan dat agressief gedrag niet acceptabel is. - Waarschuw de klant dat je het gesprek zult beëindigen als hij of zij zich zo blijft gedragen. - Zet het gesprek voort als het contact en het	- Meld het incident direct telefonisch bij je leidinggevende. - Meld het incident via de GIR-app of scan de QR-code. - Bespreek het voorval met je leidinggevende.

	- Kies een plek in de ruimte waar je snel weg komt en goed overzicht hebt. (bijv. zit zo dat je de deur en de cliënt kan zien) - Blijf rustig. - Laat de klant stoom afblazen, toon begrip en vervolg het gesprek. - Reageer niet inhoudelijk op wat er tegen je gezegd wordt. Ga niet in discussie. - Doe geen toezeggingen of beloftes die je niet kunt nakomen. - Laat je niet uitlokken tot een agressieve tegenreactie. - Bescherm jezelf in geval van fysiek geweld.	respect naar jou als gemeente ambtenaar weer is hersteld. Als dat niet lukt: beëindig het bezoek. Als de situatie uit de hand loopt of dreigt te escaleren: bel 112.	- Indien gewenst: doe aangifte bij de politie.
Telefonisch	- Blijf kalm en vriendelijk. - Laten uitzagen en begrip tonen. - Probeer het verbale geweld te doorbreken en probeer tot een concrete dienstverleningsvraag te komen. - Waarschuw de klant dat je de verbinding verbreekt als het gedrag aanhoudt.	- Verbreek de verbinding na waarschuwing. - Stel je leidinggevende altijd op de hoogte als je verwacht dat er een vervolg komt (klant belt opnieuw, gaat brief schrijven of komt naar gemeentehuis). - Overleg met je leidinggevende welke maatregelen moeten worden genomen. - Als je serieus bent bedreigd, informeer dan zo spoedig mogelijk het afdelingshoofd. Die bepaalt welke maatregelen er genomen gaan worden. - Verbind eventuele bommeldingen door naar de telefoniste/receptioniste.	- Meld het incident via de GJR-app of scan de QR-code. - Meld het incident bij je leidinggevende. - Indien gewenst: doe aangifte bij de politie.

3 / 3

Locatie	Hoe stel je je op?	Wat te doen bij escalatie?	Acties
Schriftelijk en Media		- Neem contact op met je leidinggevende als een brief of e-mailbericht een nare, onvriendelijke of bedreigende toon heeft. In onderling overleg kunnen maatregelen worden genomen. - Een onacceptabele uiting via social media beantwoord je door een bericht te sturen dat de	- Meld het incident via de QR-app of scan de QR-code. - Meld het incident bij je leidinggevende. - Indien gewenst: doe aangifte bij de politie.

		- uiting ontoelaatbaar is en dat dit bericht zal worden verwijderd. - In geval van doxing (aanbieden of verspreiden van identificerende persoonsgegevens) verzamel je zoveel mogelijk bewijsmateriaal van het incident.	
(Interne/Externe) Bijeenkomsten	- Blijf kalm en vriendelijk en laat je niet uitlokken tot een agressieve tegenreactie. - Licht gemeentelijke regels alleen toe, verdedig ze niet. - Verwijs naar je leidinggevende voor een inhoudelijke reactie. - Verwijs naar de schriftelijke klachtenprocedure. - Hou afstand en zorg dat je weg kan als dat moet (niet met je rug naar een muur of ander groot voorwerp). - Ga niet in discussie met omstanders. - Geef aan dat agressief gedrag niet acceptabel is en beëindig het gesprek. - Probeer de bedreigende situatie zo snel mogelijk te beëindigen.	- Als je dat niet lukt om de agressie te verminderen, schakel dan collega's of anderen in. - Als de situatie uit de hand loopt of dreigt te escaleren: bel 112. - Onthoudt het signalement van de dader en vraag omstanders aanwezig te blijven en te getuigen (noteer naam en adres). - Meld het incident direct telefonisch bij je leidinggevende - Bescherm jezelf in geval van fysiek geweld.	- Meld het incident via de GIR-app of scan de QR-code - Meld het incident bij je leidinggevende - Bespreek het voorval met je leidinggevende. - Indien gewenst: doe aangifte bij de politie