



# Agressieprotocol 2023

*Respectvolle dienstverlening doen we samen*

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Samenvatting</b>	<b>5</b>
Schema 'Hoe moet ik handelen?'	8
<b>3. Wat verstaan wij onder agressie?</b>	<b>9</b>
3.1 Definitie	10
3.2 Vormen van agressie die we niet tolereren	10
<b>4. Integrale aanpak agressie en geweld</b>	<b>11</b>
4.1 Bescherming medewerkers	12
4.2 Uitgangspunten	12
4.3 Integrale aanpak	12
<b>5. Wat kan ik doen, wat moet ik doen?</b>	<b>14</b>
5.1 Bemoeirecht en bemoeiplicht	15
5.2 Telefonische agressie	15
5.3 Schriftelijke agressie	16
5.4 Agressief gedrag in een spreekruimte	16
5.5 Agressief gedrag op locatie	16
5.6 Agressief gedrag in de openbare ruimte/gemeentelijk accommodaties	16
<b>6. Maatregelen bij een incident</b>	<b>18</b>
6.1 Melden	19
6.2 Rol gemeentesecretaris	19
6.3 STOP-gesprek	19
6.4 Ontzegging toegang gemeentehuis	19
6.5 Beëindigen of voortzetten maatregelen	20
6.6 Registratie	20
6.7 Schade	20
6.8 Aangifte doen	20
6.9 Interne registratie aangifte	21
6.10 Gebruik camerabeelden	21
6.11 Slachtofferhulp standaard aangeboden	21
6.12 Maatregelen voor de medewerker	21
6.13 Opvang, begeleiding en nazorg	21
6.14 Vergoeding schade	21
6.15 Indienen schadevergoeding	21
<b>7. Inschakelen bodes, manager(s)/teamleiders en back-upteam</b>	<b>22</b>
7.1 Rol bodes	23
7.2 Rol afdelingsmanager/teamleider/ na incident	23
7.3 Rol back-upteam	23
<b>8. Bijlagen</b>	<b>24</b>
BIJLAGE 1 - Begrippen en definities	25
BIJLAGE 2 - Wie, Wat, Wanneer	27
BIJLAGE 3 - Huis- en gedragsregels	30
BIJLAGE 4 - Richtlijn sancties	32
BIJLAGE 5 - Verstrekken ID-foto's o.g.v. AVG	33
BIJLAGE 6 – Handelingsperspectief zwembad de Dolfijn	35

# 1

## Inleiding

# 1. Inleiding

**(Ernstige) agressie naar medewerkers komt gelukkig maar incidenteel voor. Toch is het noodzakelijk om hierbij stil te staan.**

## **Noodzaak protocol voor omgaan met agressieve personen**

Medewerkers van de gemeente of werkzaam voor de gemeente krijgen soms te maken met agressief gedrag door inwoners. Collega's met veel klantcontact hebben een grotere kans om tijdens hun werkzaamheden te maken te krijgen met een agressief persoon. Dat kunnen en willen wij als werkgever niet tolereren. Wij willen onze inwoners van een goede dienstverlening voorzien, op een klantvriendelijke wijze. Op onze beurt verwachten wij van onze inwoners dat zij ons op een respectvolle manier benaderen. Helaas is de praktijk soms anders. Agressie mag niet lonen, daarom hebben wij huis- en gedragsregels opgesteld.

## **Agressieprotocol is hulpmiddel**

Het doel van het agressieprotocol is om enerzijds agressie te voorkomen en/of te beperken. Anderzijds is het doel om de juiste begeleiding en nazorg te bieden aan collega's die toch met agressie te maken krijgen. Het protocol begint met een beschrijving van agressief gedrag. Vervolgens geeft het protocol een overzicht van de te doorlopen stappen bij agressie en welke hulp je mag verwachten.

We verwachten dat elke medewerker op de hoogte is van het agressieprotocol en handelt volgens het protocol. Dat betekent ook dat we op elkaar letten en klaar staan voor elkaar. Samen werken we aan een respectvolle dienstverlening.

## **Toepassingsbereik**

Het protocol is van toepassing op iedereen die voor en namens de gemeente werkt vanuit de gemeentelijke gebouwen: gemeentehuis, gemeentewerf, sportaccommodaties en Bestwijzer. Als je vanaf een andere plek werkt of bij inwoners op huisbezoek gaat, is het protocol eveneens van toepassing.



Vastgesteld door het college van B en W van de gemeente Best

Best, mei 2023

Burgemeester

H. Ubachs

# 2

## Samenvatting

## 2. Samenvatting

**Medewerkers van de gemeente krijgen soms te maken met agressief gedrag van inwoners. We hebben een agressieprotocol opgesteld waarin staat beschreven hoe we hiermee omgaan. Van onze inwoners verwachten wij dat zij ons op een respectvolle manier benaderen. Voor bezoekers van onze gebouwen zijn onze huis- en gedragsregels daarom duidelijk zichtbaar.**

### Toepassingsbereik

Het protocol is van toepassing op iedereen die voor en namens de gemeente werkt vanuit de gemeentelijke gebouwen: gemeentehuis, gemeentewerf, sportaccommodaties en Bestwijzer. Als je vanaf een andere plek werkt of bij inwoners op huisbezoek gaat, is het protocol eveneens van toepassing.

Het protocol geldt dus ook voor inhuurkrachten, stagiaires, vrijwilligers en medewerkers die betrokken zijn bij bijzondere openstellingen (bijvoorbeeld hoorzittingen van de Onafhankelijke Commissie voor Behandeling Bezwaarschriften (OCBB) en (raads)vergaderingen). Als externe inhuurkrachten een eigen agressieprotocol hebben, is dat protocol leidend. Externe partners vallen niet onder ons protocol.

Als een incident plaatsvindt bij een partner binnen Bestwijzer, dan wordt de agressor hoe dan ook de toegang tot Bestwijzer ontegd. De partner is wel vrij te overwegen hoe zij met hun dienstverlening om willen gaan. Er kunnen immers zwaarwegendere argumenten zijn om de dienstverlening niet te beëindigen. De dienstverlening mag echter niet meer plaats vinden binnen Bestwijzer, maar de partner is vrij hiervoor een andere locatie te kiezen. Om de veiligheid van de medewerkers van Bestwijzer (en de partners) te waarborgen dient hierover afstemming plaats te vinden met team Toezicht en Veiligheid.

### Definitie agressief gedrag

Agressief gedrag is elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat persoonlijke of algemeen geldende waarden en normen schendt, grenzen overschrijdt en (on)bewust schade toebrengt of dreigt toe te brengen aan anderen, de omgeving of zichzelf. Agressief gedrag is onacceptabel. Gevoelens van bedreiging, psychische schade, materiële schade, letsel of zelfs de dood kunnen gevolgen zijn van agressief gedrag.

### Uitgangspunten

- Agressief gedrag is niet aanvaardbaar en leidt altijd tot het treffen van maatregelen.
- Na een incident wordt er aandacht besteed aan de nazorg/gevolgen.
- Incidenten worden waar nodig geëvalueerd. Leerpunten delen we met elkaar.
- Elke medewerker heeft een verantwoordelijkheid voor orde en veiligheid. In situaties van agressief gedrag heb je naast bemoeirecht ook bemoeiplicht.

### Inzet van het back-up team tijdens een incident

Als medewerkers een agressie-incident hebben in het gemeentehuis of Bestwijzer kan het back-up team worden opgeroepen ter assistentie in de-escalatie en om betrokkenen te ondersteunen. De leden van het back-up team hebben hiervoor een specifieke training gevolgd. Met een speciale app op de mobiele telefoon wordt het back-up team in noodsituaties geactiveerd.

Als medewerkers van de sporthal, Todo, zwembad of de milieustraat een agressie-incident hebben, dienen zij een beroep te doen op de politie (112 spoedeisend, 0900-8844 niet-spoedeisend). Het alarmeren van het back-up team is hier niet praktisch en aldus niet aan de orde.

## 2. Samenvatting

### Werkwijze na een incident

Medewerkers melden alle gevallen van agressief gedrag bij de eigen afdelingsmanager/teamleider (AM/TL). De AM/TL informeert de betrokken medewerker en het eigen team, team Toezicht en Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het college van B en W.

Na het maken van de melding vult de medewerker het registratieformulier in Smartdocuments in. De AM/TL of een collega van team Toezicht en Veiligheid helpt hier eventueel bij. Zij zorgen er ook voor dat het formulier bij de vakgroep P&O terecht komt. Dit team is verantwoordelijk voor de registratie en het rapporteren aan het Managementteam (MT). Voor medewerkers van de gemeentelijke gebouwen die geen toegang hebben tot Smartdocuments, dient een mail te worden gestuurd naar de vakgroep Toezicht en Veiligheid. **(MAILADRES VERMELDEN)** De medewerker Toezicht en veiligheid zorgt er vervolgens voor dat het incident in Smartdocuments wordt geregistreerd.

De toegang tot het gemeentehuis kan direct worden ontzegd. In dat geval kan de inwoner wel toestemming krijgen voor het aanvragen van een rijbewijs of paspoort. Voordat de inwoner naar het gemeentehuis komt moet er altijd een afstemming zijn met team Toezicht en Veiligheid. Als de agressor raadsvergaderingen wil bijwonen, kan dit digitaal.

### STOP-Gesprek

Bij vertoning van agressief gedrag ontvangt de agressor altijd een uitnodiging voor een STOP-gesprek. De uitnodiging is afkomstig van de AM/TL. Hij voert het gesprek met de agressor. Team Toezicht en Veiligheid ondersteunt de AM/TL door middel van advies en/of het deelnemen aan het gesprek. De inwoner wordt aangesproken op zijn gedrag en de dienstverlening aan hem wordt stopgezet totdat deze persoon de veiligheid van onze medewerkers kan garanderen.

### Aangifte

Bij fysiek geweld of geweld gericht tegen zaken, beledigingen in het openbaar en bij dreigementen doen we (in principe) altijd aangifte bij de politie. Hiervoor zorgt de AM/TL of een medewerker van Team Toezicht en Veiligheid namens de gemeente. Ook als een inwoner met een ontzegging op eigen initiatief het gemeentehuis betreedt, wordt aangifte gedaan. Een medewerker kan ook zelf aangifte doen. Uit voorzorg wordt nooit het adres van de medewerker op de aangifte vermeld.

### Nazorg

Een goede opvang, begeleiding en nazorg van de medewerker(s) die betrokken is/zijn geweest bij een agressie incident is van groot belang. De AM/TL legt in samenspraak met medewerkers nadere afspraken vast over nazorg en evaluatie. Team Toezicht en Veiligheid koppelt de uiteindelijke uitkomst van de aangifte terug aan de medewerker/afdelingsmanager/teamleider.



## 2. Samenvatting

### Schema 'Hoe moet ik handelen?'

Als een bezoeker zich agressief gedraagt doorloop je de volgende stappen:



#### Alarmeren:

Gemeente (intern):	1200	Politie Best :	088-9632360
Politie:	112 (bij spoed) 0900-8844 (geen spoed)	Politie De Kempen:	088-9632320



# 3

**Wat verstaan wij onder agressie?**

## 3. Wat verstaan wij onder agressie?

### 3.1 Definitie

Boosheid, verdriet, blijdschap en angst zijn menselijke emoties. We zijn allemaal wel eens boos of zelfs woedend. Als iets dat we graag willen onbereikbaar lijkt, leggen we ons daar niet altijd direct bij neer. Soms proberen we met emoties de situatie naar onze hand te zetten. Daar is niets mis mee als dit op een respectvolle manier gebeurt.

Agressie kan bedreigend en schadelijk zijn voor degene tegen wie het gericht is. De 'agressor' is zich hiervan meestal bewust. Deze persoon moet dus op zijn/haar gedrag worden aangesproken.

### Definitie agressief gedrag

Agressief gedrag is elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat persoonlijke of algemeen geldende waarden en normen schendt, grenzen overschrijdt en (on)bewust schade toebrengt of dreigt toe te brengen aan anderen, de omgeving of zichzelf. Agressief gedrag is onacceptabel. Gevoelens van bedreiging, psychische schade, materiële schade, letsel of zelfs de dood kunnen gevolgen zijn van agressief gedrag.

### 3.2 Vormen van agressie die we niet tolereren

#### Fysiek geweld

Voorbeelden zijn: schoppen, spugen, slaan, duwen, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, haren trekken;

#### Verbaal geweld

Voorbeelden zijn: schelden, beledigen, vernederen, ruzie zoeken;

#### Intimidatie

Voorbeelden zijn: het bedreigen van een medewerker om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets wordt gedaan;

#### Intimidatie door middel van agressieve huisdieren;

#### Stalken

Voorbeelden zijn: achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag;

#### Discriminatie, onder andere: naar geslacht, geloofsovertuiging of ras;

#### Seksuele intimidatie

Voorbeelden zijn: het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden;

#### Vernieling

Voorbeelden zijn: het gooien met meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken;

#### (Dragen van) wapens of gevaarlijke voorwerpen;

#### Opzettelijk toebrengen van letsel en/of schade aan medewerkers of zijn/haar eigendommen.

# 4

## Integrale aanpak agressie en geweld

## 4. Integrale aanpak agressie en geweld

### 4.1 Bescherming medewerkers

Agressief gedrag is niet aanvaardbaar. Wij vinden het als werkgever belangrijk dat onze medewerkers beschermd worden tegen agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan. Een medewerker die ermee wordt geconfronteerd moet niet het gevoel hebben er alleen voor te staan.

Wij voeren een actief beleid om agressie en geweld tegen onze medewerkers te voorkomen: Respectvolle dienstverlening doen we samen. Dat dragen we uit bij zowel de medewerkers als inwoners. Agressie wordt niet getolereerd.

### 4.2 Uitgangspunten

- Agressief gedrag is niet aanvaardbaar en leidt altijd tot het treffen van maatregelen.
- Na een incident wordt aandacht besteed aan nazorg en de gevolgen.
- Incidenten worden waar nodig geëvalueerd. Leerpunten delen we met elkaar.
- Elke medewerker heeft een verantwoordelijkheid voor orde en veiligheid. In situaties van agressief gedrag heb je naast bemoeirecht ook bemoeiplicht (zie hoofdstuk 5 voor een uitleg over bemoeirecht en bemoeiplicht).

### 4.3 Integrale aanpak

We kiezen voor een integrale en volledige aanpak van agressie en geweld. Het beleid is allesomvattend: van preventie tot en met nazorg, registratie en evaluatie.

We onderscheiden drie aandachtsvelden:

1. Preventieve aanpak
2. Curatieve aanpak (hulp inschakelen)
3. Repressief optreden (lik op stuk) en nazorg

#### 4.3.1 Preventieve aanpak

De preventieve aanpak is gericht op het vergroten van veiligheid van medewerkers. Voorwaarde voor deze aanpak zijn duidelijke gedrags- en huisregels.

Notities en regels leiden niet automatisch tot beheersing of verdwijnen van agressie. Een groot deel van de preventieve aanpak hangt af van medewerkers met publiekgerichte functies. Het is belangrijk dat zij de benodigde kennis en vaardigheden bezitten om een goede inschatting te maken van de ernst van de situatie.

In situaties van agressie is het belangrijk dat we duidelijk en eenduidig handelen. Bovendien is het van belang dat de benodigde vaardigheden (verder) worden ontwikkeld en actueel blijven. Trainingen en opleidingen spelen daarbij een rol. Dit geldt voor alle medewerkers, ook de afdelingsmanager/teamleiders.

#### 4.3.2 Curatieve aanpak

De curatieve aanpak is gericht op het inschakelen van hulp en het onder controle brengen van de situatie. In hoofdstuk 6 lees je wat er van jou wordt verwacht.

Voorwaarden:

- Incidenten van agressie en geweld moeten worden geregistreerd;
- Er dient een dadergerichte aanpak te worden vastgesteld;
- Er moeten voorzieningen zijn voor eerste opvang en nazorg van medewerkers.

## 4. Integrale aanpak agressie en geweld

Door registratie van incidenten krijgen we informatie over de aard van de problematiek, zodat we ons beleid beter kunnen evalueren en aanpassen.

Direct na een incident staat het herstel van een veilige werkomgeving en steun voor het slachtoffer centraal. Die verantwoordelijkheid ligt bij de afdelingsmanager/teamleider. Omdat hij niet altijd aanwezig is, kan deze persoon die taak binnen het organisatieonderdeel op een eigen manier organiseren. Bijvoorbeeld als medewerkers over meerdere locaties verspreid werken, zoals het geval is bij Bestwijzer, de sporthal of het zwembad. De afdelingsmanager/teamleider blijft in alle gevallen eindverantwoordelijk.

### 4.3.3 Repressief optreden

Repressief optreden is gericht op de veiligheid en het welzijn van alle medewerkers. Je bent als medewerker verplicht vormen van agressie te melden. Het is belangrijk dat jij je veilig voelt om deze zaken te melden en bespreekbaar te maken.

Op agressie en geweld tegen medewerkers volgt een reactie. De wijze waarop is uiteraard afhankelijk van de aard van het incident. Bij lichtere vormen gaat het om direct aanspreken op het gedrag. Ook het (eventueel) verwijderen van de dader uit het gebouw en het waarschuwen van de politie kan een vervolg zijn op agressief gedrag. Daarnaast kan de gemeente achteraf sancties opleggen. Als een medewerker schade heeft geleden, kan hij dit vermelden op de aangifte. Dit kan zowel materiële als immateriële schade zijn.



# 5

**Wat kan ik doen, wat moet ik doen?**

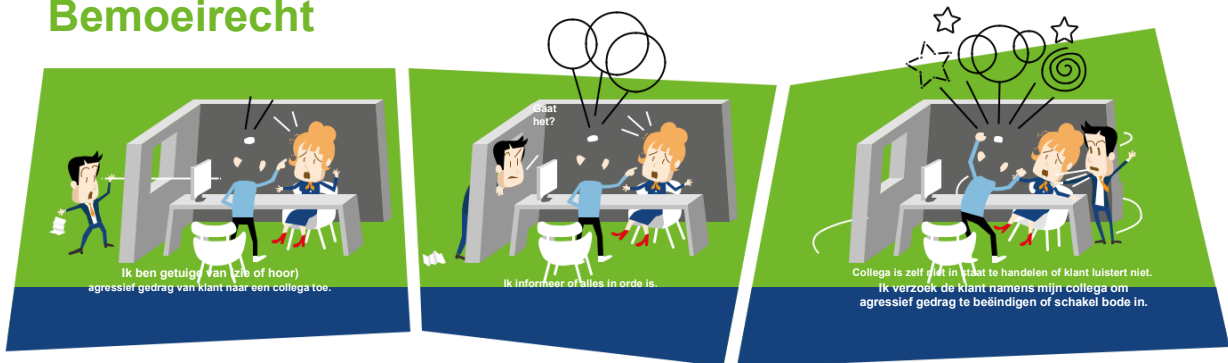
## 5. Wat kan ik doen, wat moet ik doen?

Het uitgangspunt dat elke medewerker een verantwoordelijkheid heeft voor orde en veiligheid speelt een grote rol. Het gaat hierbij om bemoeirecht en bemoeiplicht.

### 5.1 Bemoeirecht en bemoeiplicht

De gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor de orde geeft collega's het bemoeirecht. Als de bezoeker niet wordt aangesproken door de verantwoordelijke medewerker, dan mag jij dit als collega doen. Je spreekt de bezoeker alleen aan op de normoverschrijding zoals gesteld in onze gedrags- en huisregels. De bezoeker krijgt bij voorkeur een vriendelijk verzoek de orde te respecteren. Neem je een ordeverstoring waar, maar ben je zelf belemmerd? Bijvoorbeeld door angst, slechte relatie met de bezoeker of druk? Dan heb je wel altijd bemoeiplicht. Dit betekent dat je ervoor zorgt of erop toeziet dat er door een ander wordt ingegrepen. De ordeverstoring moet hoe dan ook stoppen. De collega moet uit de situatie worden gehaald. Je kunt dan bijvoorbeeld een andere collega inschakelen.

### Bemoeirecht



### Bemoeiplicht



### 5.2 Telefonische agressie

1. Probeer de inwoner tot rede te brengen. Toon begrip voor de situatie door sociale vaardigheden in te zetten. Probeer tegelijkertijd wel bij de feiten te blijven. Laat eventueel een collega meeluisteren. Een collega kan de situatie vanaf een afstand helpen inschatten.
2. Probeer het gesprek positief te sturen. Lukt dit niet? Wees dan duidelijk en geef aan dat je het gesprek beëindigt. Treedt consequent op als het gesprek niet tot verbetering leidt en verbreek dan de verbinding.
3. Licht je afdelingsmanager/teamleider in. In overleg wordt besloten of de inwoner wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek.
4. De afdelingsmanager/teamleider informeert de vakgroep, de vakgroep Toezicht en Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het college van B en W.
5. Vul (eventueel samen met de afdelingsmanager/ vakgroep Toezicht en Veiligheid) het registratiedocument in Smartdocuments in. De agressor wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek door de afdelingsmanager/teamleider.

## 5. Wat kan ik doen, wat moet ik doen?

### 5.3 Schriftelijke agressie

1. Nodig in overleg met je AM/TL de schrijver uit voor een gesprek. Dit gesprek heeft als eerste doel te achterhalen wat de aanleiding was tot het schrijven van de brief. Maar zeker ook het aanspreken van de schrijver op zijn taalgebruik in de brief.
2. Het gesprek wordt altijd met, maar nooit door de gedupeerde gevoerd. In principe voert de AM/TL het woord.
3. In overleg wordt besloten of de inwoner wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek.
4. Als de organisatie een dreigbrief ontvangt die is gericht op een medewerker, kunnen bovenstaande stappen worden overgeslagen.
5. De AM/TL informeert de vakgroep, de vakgroep Toezicht en Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het college van B en W.
6. Vul (eventueel samen) het registratiedocument in Smartdocuments in. De schrijver wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek door de afdelingsmanager/teamleider.

### 5.4 Agressief gedrag in een spreekruimte

1. Als je vermoedt dat in het komende gesprek agressief gereageerd kan worden, ga dan nooit het gesprek alleen aan. Zorg ervoor dat de bodes/Boa's zijn ingelicht.
2. Als je alleen bent in het gesprek, probeer de bezoeker dan tot rede te brengen. Lukt dat niet, beëindig het gesprek en vertel de bezoeker het gemeentehuis te verlaten.
3. Als de bezoeker de spreekkamer niet wil verlaten, schakel dan zelf het back-up team in of vraag een collega dit te doen. In elke spreekruimte en op alle baliewerkplekken is een noodknop aanwezig. Het back-up team krijgt een bericht en komt je direct ondersteunen.
4. Licht je AM/TL in. De AM/TL informeert de vakgroep, team Toezicht en Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het college van B en W.
5. Vul (eventueel samen) het registratiedocument in Smartdocuments in. De agressor wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek door de AM/TL.

### 5.5 Agressief gedrag op locatie

1. Ga altijd met z'n tweeën op bezoek, tenzij je zeker weet dat het geen probleem is om alleen te gaan.
2. Zorg dat bij je directe collega's en/of AM/TL altijd bekend is waar en bij wie je langs gaat.
3. Als er een aannemelijk risico bestaat dat de inwoner agressief reageert, nodig deze persoon dan uit op het gemeentehuis en gebruik een van de daarvoor beschikbare spreekkamers.
4. Beëindig direct je bezoek als er sprake is van onacceptabel gedrag door de inwoner. Licht je AM/TL in. De AM/TL informeert het eigen team, team Toezicht en Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het college van B en W.
5. Vul (eventueel samen) het registratiedocument in Smartdocuments in. De agressor wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek door de AM/TL.



## 5. Wat kan ik doen, wat moet ik doen?

### 5.6 Agressief gedrag in de gemeentelijk accommodaties/ openbare ruimte

1. Blijf dicht bij je collega's en zeker in het zicht- en gehoorveld. Probeer de bezoeker tot rede te brengen. Sta de bezoeker zo nodig samen te woord.
2. Als je merkt dat een gesprek niet prettig verloopt, beëindig het gesprek en verwijst de persoon door naar de AM/TL.
3. Gaat het om een klacht? Verwijs de bezoeker naar de juiste collega voor dit probleem of naar de klachtenregeling. Lukt het niet om de bezoeker tot rede te brengen? Beëindig het gesprek. Vraag de bezoeker de gemeentelijke accommodatie te verlaten.
4. Gaat het niet om een klacht, maar om pest- en uitlokgedrag? Spreek de bezoeker dan aan op zijn gedrag. Helpt dat niet? Beëindig het gesprek. Vraag de bezoeker de gemeentelijke accommodatie te verlaten.
5. Vindt het gesprek plaats in de openbare ruimte? Vertrek dan zelf. Meld vervolgens het incident bij je AM/TL.
6. Bij spoedeisende gevallen bel 112, niet-spoedeisend 0900-8844, politie Best 088-9632360 of politie De Kempen 088-9632320.
7. Licht na het incident je AM/TL in. De AM/TL informeert team Toezicht en Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het college van B en W.
8. Vul (eventueel samen) het registratiedocument in Smartdocuments in. De agressor wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek door de AM/TL.

Naast het geven van handvaten over hoe om te gaan met agressie, is het ook belangrijk je te houden aan de huis- en gedragsregels van de gemeente Best. De gedragsregels van de gemeente Best voor medewerkers en burgers staan uitgebreid beschreven in bijlage 3.



# 6

## Maatregelen bij een incident

## 6. Maatregelen bij een incident

**Een incident heeft altijd gevolgen voor de betrokkenen, of dit nu direct opgelost of geëscaleerd is. Deze gevolgen verdienen aandacht in de vorm van opvang, begeleiding en nazorg voor de medewerker, maar zeker ook voor de inwoner tegen wie maatregelen worden getroffen. Registratie is minder acuut, maar zeker niet minder noodzakelijk. Het levert informatie op die de gemeente kan helpen om betere maatregelen te treffen. Hierdoor zijn we in de toekomst beter voorbereid op vergelijkbare situaties.**

### 6.1 Melden

Medewerkers melden alle gevallen van agressief gedrag bij de eigen AM/TL. De AM/TL informeert de betrokken medewerker en het eigen team, team Toezicht en Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het college van B en W.

Na het maken van de melding vult de medewerker het registratieformulier in Smartdocuments in. De AM/TL of een collega van team Toezicht en Veiligheid helpt hier eventueel bij.

### 6.2 Rol gemeentesecretaris

Op voorstel van de AM/TL neemt de gemeentesecretaris de beslissing om de inwoner de toegang tot het gemeentehuis te ontzeggen. Dat doet de secretaris namens het college van burgemeester en wethouders. De gemeentesecretaris informeert het college van burgemeester en wethouders over de genomen beslissing. De AM/TL informeert hierover de betrokken medewerkers.

### 6.3 STOP-gesprek

De agressor wordt opgeroepen voor een STOP-gesprek door de AM/TL. Team Toezicht en Veiligheid wordt betrokken bij dit STOP-gesprek. Als het incident dermate ernstig van aard is, wordt de dienstverlening voor een nader te bepalen periode gestaakt. Ook kan toegang tot het gemeentehuis en de andere gemeentelijke accommodaties per direct worden ontzegd en kan aangifte van het (strafbare) incident volgen.

Zelfs als de bezoeker in het STOP-gesprek de veiligheid van de medewerker(s) garandeert, wordt de dienstverlening richting de agressor definitief voor een bepaalde tijd gestaakt. Het tijdsbestek is maatwerk. Voordat de termijn van de opgelegde maatregel afloopt, wordt een tweede gesprek gehouden. In dit gesprek wordt getoetst of de veiligheid van de medewerkers wel gegarandeerd is.

### 6.4 Ontzegging toegang gemeentehuis

De toegang tot het gemeentehuis en de andere gemeentelijke accommodaties kan op het moment dat de inwoner zich ernstig misdraagt direct worden ontzegd. Deze maatregel kan ook tijdens het STOP-gesprek worden opgelegd. Ontzegging houdt in dat het de inwoner niet is toegestaan op eigen initiatief het gemeentehuis en de andere gemeentelijke accommodaties te betreden.

Als de inwoner de ontzegging van toegang tot het gemeentehuis en gemeentelijke accommodaties overtreedt, wordt direct assistentie van de politie ingeroepen. Het onrechtmatig betreden van het gemeentehuis is een strafbaar feit, namelijk lokaalvredebreuk.

### Uitzondering

Na toestemming van team Toezicht en Veiligheid mag de inwoner wel naar het gemeentehuis komen voor het aanvragen van een rijbewijs of paspoort. De inwoner is verplicht voorafgaand aan het bezoek een afspraak te maken met een medewerker van team Toezicht en Veiligheid. Als de agressor raadsvergaderingen wil bijwonen, kan dit digitaal.

## 6. Maatregelen bij een incident

### Verstrekken ID-foto's o.g.v. AVG

Een lokaalverbod is niet of nauwelijks handhaafbaar als de betrokken ambtenaren de agressor niet kunnen herkennen. Hierbij is het beschikbaar mogen stellen van een ID-foto van de agressor van groot belang. De agressor moet gewezen worden op het gebruik van zijn ID-foto. De waarborgen die zijn ingebouwd zijn terug te vinden in bijlage 5.

### 6.5 Beëindigen of voortzetten maatregelen

De ontzegging geldt totdat de inwoner de veiligheid van de medewerker(s) heeft gegarandeerd. Dit wordt getoetst in het tweede gesprek. Dit gesprek volgt voordat de termijn van de opgelegde maatregelen verloopt.

### 6.6 Registratie

Het registratieformulier wordt door de afdelingsmanager/teamleider ter registratie verzonden naar de vakgroep P&O. De vakgroep P&O is verantwoordelijk voor de registratie en rapportage naar het MT. AM/TL en de communicatieadviseurs kunnen het incidentendossier desgewenst raadplegen en cijfers gebruiken voor eigen verslagen en managementrapportages. Vakgroep Toezicht en Veiligheid stuurt een jaaroverzicht van alle registraties aan het einde van Q4 naar P&O, het MT en de gemeentesecretaris.

### 6.7 Schade

Als agressief gedrag schade tot gevolg heeft, wordt daarvan altijd aangifte gedaan bij de politie. De schade wordt ook altijd verhaald. Indien een medewerker als gevolg van agressief gedrag geheel of gedeeltelijk verzuimt is het mogelijk de betreffende salariskosten te verhalen als toegebrachte schade.

### 6.8 Aangifte doen

Aangifte bij de politie vindt plaats als er sprake is van fysiek geweld of geweld gericht tegen zaken, beledigingen in het openbaar en bij dreigementen. We doen ook aangifte als er sprake is van lokaalvredebreuk; de inwoner zich niet houdt aan een ontzegging van de toegang tot het gemeentehuis. Team Toezicht en Veiligheid ondersteunt en adviseert bij het aangifteproces. Ook vormt dit team de verbindende schakel richting politie. Aangifte doen kan namens de gemeente, namens jezelf of de gemeente namens een medewerker.

#### Aangifte namens gemeente

De AM/TL doet aangifte als er sprake is van de volgende situaties:

- schade aan het gebouw en inventaris;
- dreigementen richting derden / organisatie;
- niet nakomen van de ontzegging.

#### Aangifte doen namens jezelf

Je mag als medewerker ook zelf aangifte doen als er sprake is van:

- schade aan persoonlijke eigendommen;
- beledigingen en/of dreigementen tegen jou persoonlijk of jouw gezin.

Als je wilt, begeleid jouw afdelingsmanager/teamleider/ je hierbij.

#### Aangifte doen namens de medewerker

Het is mogelijk dat de gemeente namens de medewerker aangifte doet.

In de aangifte staat wel de naam van de aangever en benadeelde vermeld, maar niet het adres.

## 6. Maatregelen bij een incident

### 6.9 Interne registratie aangifte

Een kopie van de aangifte wordt door de vakgroep P&O toegevoegd aan het incidentendossier. De vakgroep Toezicht en Veiligheid zorgt dat de aangifte bij P&O terechtkomt.

### 6.10 Gebruik camerabeelden

Indien nodig kan gebruik worden gemaakt van camerabeelden. Bij de ingang van het gemeentehuis hangen camera's. Deze camera's zijn geïnstalleerd in verband met de veiligheid van werknemers. Er wordt geregistreerd wie het gemeentehuis betreedt en verlaat.

### 6.11 Slachtofferhulp standaard aangeboden

Dat is de politie verplicht. Ze moeten dat wel doen in overleg met het slachtoffer. Deze hulp komt niet in de plaats van de opvang in de organisatie. Het is aanvullende nazorg.

### 6.12 Maatregelen voor de medewerker

Als jouw veiligheid of die van collega's ernstig in gevaar komen, dan kom je in aanmerking voor extra beveiliging. Dit regelt team Toezicht en Veiligheid. Zij overleggen met de politie over de wijze van beveiligen.

### 6.13 Opvang, begeleiding en nazorg

Als je met een incident te maken krijgt, dan zorgt de gemeente voor goede opvang, begeleiding en nazorg. Eventuele lichamelijke en psychische gevolgen willen we zo veel mogelijk beperken. In zo'n situatie is jouw afdelingsmanager/teamleider jouw aanspreekpunt. Hij zorgt ervoor dat je de benodigde professionele hulp en ondersteuning aangeboden krijgt. Natuurlijk heeft de vakgroep P&O een adviserende/ faciliterende rol.

### 6.14 Vergoeding schade

De gemeente heeft een 'ongevallen- en molestverzekering' afgesloten. Deze is er voor immateriële en letselschade door een agressie-incident waarbij een medewerker betrokken is. Ook de kosten van geneeskundige hulp zijn inbegrepen. De verzekering is bestemd voor: burgemeester, wethouders, raadsleden en medewerkers.

### 6.15 Indienen schadevergoeding

- Materiële schade

Dit doe je door een bericht te sturen naar het college van B en W. In dit bericht staat:

1. Datum en locatie gebeurtenis;
2. Beschrijving van de gebeurtenis;
3. Omschrijving van de schade met vermelding van eventuele aanwezige mogelijkheden om de schade op derden te verhalen;
4. De volgende zin moet je opnemen: "Ik stel de gemeente Best hierbij aansprakelijk voor de door mij, in mijn functie als ambtenaar werkzaam bij de gemeente Best, geleden schade".  
Als er aangifte is gedaan dan moet je een kopie van de aangifte meesturen.

- Lichamelijk letsel of psychisch trauma

Dit soort 'schade' meld je bij de vakgroep P&O. De P&O-adviseur bekijkt samen met jou welke schade door welke instantie/ verzekeraar wordt vergoed en welke hulp het beste past bij jouw klachten.

In bijlage 2 staat uitgebreid beschreven wie welke taken en verantwoordelijkheden wanneer heeft.

# 7

**Inschakelen bodes, manager(s)/teamleider(s) en back-upteam**

## 7. Inschakelen bodes, manager(s)/teamleider(s) en back-upteam

### 7.1 Rol bodes

In het gemeentehuis maken de bodes onderdeel uit van het back-upteam. Bij alarmering worden zij automatisch opgeroepen.

- Bereikbaarheid

De bodes zijn voor incidenten altijd bereikbaar via het interne alarmeringsnummer 1200. In de telefooncentrale is de doorschakeling geregeld.

- Taak bode/medewerker als lid van het back-upteam.

De rol van de bode (i.s.m. andere back-upteamleden) beperkt zich tot het uitvoeren van een verzoek aan de agressor om te vertrekken. Weigert hij/zij te vertrekken, dan sommeert hij de agressor: "Ik vorder dat u het gemeentehuis verlaat". Dit doet hij maximaal drie keer. Deze werkwijze is van belang voor het juridische traject.

Ook voor andere ambtenaren is het mogelijk deze vordering te doen. Als de bode/medewerkers het nodig achten schakelen zij de politie (112) in. De politie houdt de verdachte aan en maakt proces-verbaal op.

### 7.2 Rol afdelingsmanager/teamleider na incident

De AM/TL informeert de betrokken medewerker en het eigen team, team Toezicht en Veiligheid en de gemeentesecretaris over het agressie incident. De AM/TL helpt indien nodig de medewerker met het invullen van het registratieformulier in Smartdocuments. De AM/TL zorgt er vervolgens voor dat dit formulier bij de vakgroep P&O terecht komt en houdt binnen drie werkdagen na de gedane vordering een STOP-gesprek. Na afloop van de termijn van het toegangsverbod houdt de AM/TL opnieuw een gesprek.

Als er sprake is van lichamelijke en/ of psychische gevolgen, is jouw AM/TL jouw aanspreekpunt. Hij/zij zorgt ervoor dat je de benodigde professionele hulp en ondersteuning aangeboden krijgt.

### 7.3 Rol back-upteam

Gelet op de opgedane ervaringen m.b.t. agressie-incidenten is door de gemeente de keuze gemaakt om een back-up team in te stellen. Het back-upteam wordt opgeroepen bij agressie incidenten door middel van een app op hun mobiele telefoon. Het team heeft als taak om de situatie te de-escaleren en de betrokkenen te ondersteunen. Het team bestaat uit getrainde collega's die vanuit hun persoonlijke kwaliteit rust en kalmte uitstralen maar ook doortastend kunnen optreden als dat noodzakelijk is. De leden van het back-up team zijn verdeeld over alle afdelingen.

Wanneer de medewerkers van de sporthal, Todo, zwembad of milieustraat een agressie-incident hebben, dienen zij als eerste een beroep te doen op de politie, daarna alarmeren zij het back-up team. De politie heeft een kortere aanrijtijd dan de medewerkers van het back-up team. De medewerkers van deze locaties zijn van deze werkwijze op de hoogte.

# 8

**Bijlagen**



# BIJLAGE 1 - Begrippen en definities

## Agressie

Agressief gedrag is elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat persoonlijke of algemeen geldende waarden en normen schendt, grenzen overschrijdt en (on)bewust schade toebrengt of dreigt toe te brengen aan anderen, de omgeving of zichzelf. Agressief gedrag is onacceptabel. Gevoelens van bedreiging, psychische schade, materiële schade, letsel of zelfs de dood kunnen gevolgen zijn van agressief gedrag.

## Bemoeiplicht

Wie in voorkomende gevallen zijn bemoeirecht niet kan, wil, of durft te gebruiken, moet actie ondernemen, waardoor de regie weer terugkomt waar die hoort. Mogelijke stappen kunnen zijn het inschakelen van de bodes, Back-up team of de politie.

## Bemoeirecht

Het recht van collega's om actief in te grijpen bij situaties waarin sprake is van een ordeverstoring en waarbij de verantwoordelijke collega niet meer in staat is zelf de orde te herstellen.

## Boosheid

Wie boos is heeft onaardige gevoelens tegenover een ander. Boosheid is de uitdrukking van een emotie. Boosheid wordt vaak ten onrechte als agressie ervaren. Boosheid is een geoorloofde verschijningsvorm van gedrag die door frustratie wordt gekleurd. Boosheid heeft geen kwaadaardig karakter.

## Huis- en gedragsregels

Aanwijzingen en regels die gelden voor bezoekers én medewerkers van de gemeente Best.

## Maatregelen

Activiteiten die je onderneemt met het doel om de regie over de situatie (terug) te krijgen. Je dwingt gedragsverandering af door de greep op de omstandigheden te vergroten. Denk aan STOP-gesprekken en het toegangsverbod.

## Opschorting van dienstverlening

Het dienstverleningsproces wordt tijdelijk stilgelegd. Alleen voor het aanvragen van een legitimatiebewijs kan de inwoner via de vakgroep Toezicht en Veiligheid toestemming vragen.

## Ordeverstoring

Gedrag of incident dat de normale voortgang van werkzaamheden en bezigheden in de weg staat.

## Professioneel, professionaliteit en professional

Professioneel gedrag is doelgericht en efficiënt. Het is gericht op het realiseren van de doelstellingen in de organisatie. In directe publiekscontacten:

- Bepaalt de professional tijd en duur van het contact.
- Bepaalt de professional de gespreksonderwerpen.
- Bepaalt de professional de orde binnen het contact.
- Heeft de professional dus altijd de regie.

## Sancties

Een straf voor wat door de agressie is veroorzaakt. Bijvoorbeeld een toegangsverbod of het stoppen van de dienstverlening.



## BIJLAGE 1 - Begrippen en definities

### **STOP-gesprek**

Gesprek waarin (wan)gedrag van een bezoeker aan de orde wordt gesteld. Tijdens dit gesprek kunnen ordemaatregelen en/of sancties worden gecommuniceerd. Er wordt niet over inhoudelijke kwesties gesproken. Het STOP-gesprek is een maatregel en een vorm van éénrichtingsverkeer.

### **Toegangsverbod**

De klant mag de gemeentelijke accommodatie niet betreden. De toegang wordt ontzegd van alle gemeentelijke gebouwen/locaties die voor publiek toegankelijk zijn, namelijk: Bestwijzer, de sporthal, het zwembad (in seizoen), de milieustraat en Todo, als iemand zich in het gemeentehuis misdraagt.



## BIJLAGE 2 - Wie, Wat, Wanneer

Gemeentesecretaris: taken/verantwoordelijkheden	Termijn
Beslissing over ontzegging toegang gemeentehuis.	Zo spoedig mogelijk
Het ter kennis brengen van genomen besluit aan het college van B en W en het MT.	Zo spoedig mogelijk
MT: taak/verantwoordelijkheid	Termijn
Toezien op het houden van een evaluatie in het omgaan met agressie en geweld.	Jaarlijks
Afdelingsmanager/teamleider of diens plaatsvervanger: algemene taken/verantwoordelijkheden	Termijn
Eerste aanspreekpunt bij incidenten.	Altijd
Zorgdragen dat zijn bereikbaarheid is geregeld, waaronder vervanging bij afwezigheid.	Altijd
Zorgdragen voor een goede minimale bezetting van de afdeling.	Altijd
Zorgdragen dat het beleid omtrent agressie en geweld bekend is bij medewerkers.	Altijd
Zorgdragen voor voldoende vaardigheidstrainingen voor het omgaan met agressie en geweld voor medewerkers.	Jaarlijkse trainingen
Zorgdragen voor een jaarlijkse evaluatie in het omgaan met agressie en geweld binnen de eigen afdeling.	Opnemen in opleidingsplan
Eindverantwoordelijk voor het melden van eventuele schade.	Jaarlijks
Bewaakt dat er bij elk geval van (immateriële) schade na een agressie incident aangifte plaatsvindt bij de politie.	Altijd
Incident en vervolgstappen bespreken met medewerker.	Direct
Eventueel ondersteunen medewerker bij melden incident.	Direct
Indien gedrag inwoner noodzaakt tot verbreken telefoongesprek: incident met medewerker bespreken en in overleg besluiten of inwoner wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek door afdelingsmanager/teamleider.	Direct
Agressief gestelde brief: bespreken met de leidinggevende en in overleg de schrijver uitnodigen voor een STOP-gesprek.	Direct
Dreigbrief gericht op een individuele medewerker: gesprek voeren met bedreigde medewerker en eventuele vervolgstappen bepalen (aangifte/uitnodiging STOP-gesprek).	Direct
Bij onacceptabel gedrag inwoner tijdens huisbezoek/locatiebezoek: in samenspraak met medewerker een registratieformulier invullen.	Direct
Draagt er zorg voor dat er van elk incident altijd een registratieformulier wordt toegezonden aan PenO en dat ook de eventuele brieven en aangifte worden doorgezonden.	Altijd
Plaats agressie en geweld als vast item op de agenda voor afdelingsoverleg	Altijd



## BIJLAGE 2 - Wie, Wat, Wanneer

Brief uitnodiging STOP-gesprek	Termijn
Na een incident wordt altijd een brief aangetekend verstuurd met daarin een uitnodiging voor een STOP-gesprek. Een ontzegging en staking van de dienstverlening gebeurt altijd in overleg met de gemeentesecretaris.	Direct
Ondertekenen brief uitnodiging STOP-gesprek, namens college van B en W.	Aangetekend verstu- ren binnen 3 werk- dagen na incident.
Kopie brief naar P&O adviseur ter registratie.	Altijd
Ontzegging toegang gemeentehuis	Termijn
Voorstel ontzegging en staking van de dienstverlening voorleggen aan gemeentesecretaris	Direct (termijn in overleg)
Ondertekening brief ontzegging en staking van de dienstverlening namens de gemeentesecretaris	Direct
Ontzegging geboden totdat de klant de veiligheid van de medewerkers in Best garandeert	Direct
Brief toezenden aan P&O en ter toetsing aanbieden aan Juridische Zaken en een kopie aan politie/OM	Binnen 7 dagen
Opvang, begeleiding en nazorg	Termijn
Primaire verantwoordelijkheid afdelingsmanager/teamleider	Altijd
Zorgdragen voor professionele hulp en het regelen van ondersteuning van buiten de afdeling (indien nodig/gewenst).	Direct
Het in samenspraak met de afdeling maken van nadere afspraken over nazorg binnen de eigen afdeling (bijvoorbeeld bespreken incident als voorbeeld met alle medewerkers van de afdeling, tijdens werk- of afdelingsoverleg, eventueel bespreken met ingeschakelde bode en/of politie).	Afhankelijk van ernst incident, direct bespreking beleggen met afdeling, anders agenderen voor een volgend overleg
Bodes / Back-up team	Termijn
Het verlenen van assistentie in de handhaving van orde en veiligheid in het gemeentehuis.	Direct
Het voldoen aan een verzoek om een inwoner te verwijderen.	Direct
Het indien nodig sommeren van de inwoner om het gebouw te verlaten.	Direct
Bij weigering drie keer sommeren, alvorens vervolgstappen te ondernemen: het waarschuwen van de politie.	Direct
Bereikbaarheid bodes dient altijd gegarandeerd te zijn. Bij afwezigheid: afstemming met vakgroep Toezicht en Veiligheid.	Altijd
Inroepen assistentie politie bij overtreding van de ontzegging.	Zo spoedig mogelijk
Het doen van aangifte bij schade aan gebouw en inventaris, dreigementen richting derden/organisatie en niet nakomen van een ontzegging.	Zo spoedig mogelijk
De alarmeringsapparatuur testen/controleren.	Volgens planning



## BIJLAGE 2 - Wie, Wat, Wanneer

PenO: taken/bevoegdheden	Termijn
Adviserende rol over de benodigde nazorg.	Indien de afdelingsmanager hieraan behoefte heeft.
Adviserende rol in het kader van schademeldingen betreffende kleding/uitrusting, lichamelijk letsel of psychisch trauma.	Altijd
P en O beschikt over adressen voor professionele hulpverlening na een bedreiging/overval/traumatische ervaring.	Altijd
Van de aantallen en algemene gegevens wordt een overzicht beschikbaar gesteld.	Jaarlijks
Communicatie: taken/bevoegdheden	Termijn
Als media vragen om commentaar betreffende een incident, treedt een communicatieadviseur op als woordvoerder.	Altijd



## BIJLAGE 3 - Huis- en gedragsregels

### Organisatie: waken voor inconsistent gedrag

Buiten toedoen van een medewerker kan ook agressief gedrag ontstaan als gevolg van een wisselwerking van een aantal factoren. Eén van die factoren is de gemeentelijke organisatie zelf. Die kan door de inwoner als bureaucratisch, traag en weinig flexibel worden ervaren. Inconsistent gedrag van de organisatie bevordert dit gedrag ook. Als een klant bij voorbaat het idee heeft dat hij via een andere weg binnen de organisatie (bijvoorbeeld leidinggevende, een andere afdeling of het bestuur) zijn doel kan bereiken, zal dat de relatie tussen de medewerker en de inwoner ondermijnen.

### Huis- en gedragsregels gemeente Best

#### Voorstellen en aanspreken

Een medewerker stelt zich altijd voor met zijn/haar naam. Een medewerker tutoyeert in principe niet.

#### Gedragsregels inwoners

# Van harte welkom!

## Hier...



gaan we respectvol met elkaar om.



zijn hulphonden welkom. Andere huisdieren wachten even buiten.



blijven materialen schoon en heel.



filmt u alleen als u hier toestemming voor heeft.



is er geen plek voor alcohol, drugs of tabak.

We vinden het fijn als u:

- zich meldt aan de balie
- aanwijzingen van ons opvolgt
- zich legitimeert als we u hierom vragen



### Inwonergericht maar niet inwoner gezicht

#### Beëindiging gesprek

De inwoner wordt bij het beëindigen van een gesprek medegedeeld dat het gesprek weer plaatsvindt op het moment dat de klant voor rede vatbaar is.

#### Discussie

Een medewerker gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.

## BIJLAGE 3 - Huis- en gedragsregels

### **Afspraken**

Elke bezoeker -met of zonder afspraak - meldt zich bij de receptie. Als een klant bezoeker zonder afspraak aan de receptie meldt kan hij in principe niet door een afdelingsmedewerker te woord worden gestaan. Als de betrokken medewerker de klant toch te woord kan staan, wordt dit aan hem medegedeeld.

Wanneer een bezoeker op een bepaald tijdstip is opgeroepen, dan mag er geen sprake zijn van een lange wachttijd. Is hiervan toch sprake is? Dan krijgt hij informatie over de reden van de vertraging. Hij krijgt de mogelijkheid om een nieuwe afspraak te maken.

### **Begeleiding**

De inwoner met een afspraak wordt altijd door de ambtenaar opgehaald bij receptie. Als het gesprek buiten de centrale hal plaatsvindt, brengt de ambtenaar de bezoeker terug naar de publiekshal.

### **Duidelijkheid**

Een medewerker maakt de inwoner duidelijk wat hij van de gemeente kan verwachten en wat van hem wordt gevraagd.

### **Nakomen van regels**

De medewerker ziet erop toe dat de gedragsregels worden nagekomen.

### **Weten**

Een medewerker 'denkt niet maar weet zeker'. Bij twijfel wordt informatie opgezocht en pas daarna verstrekt.

### **Toezeggingen**

Een medewerker moet er alert op zijn dat geen verwachtingen worden gewekt of zich toezeggingen laat ontlokken waarvan de mogelijkheid tot nakoming daarvan nog niet vaststaat.

### **Onjuiste informatie**

Een medewerker wijst, indien daar aanleiding toe bestaat de inwoner erop dat het verstrekken van onjuiste informatie gevolgen kan hebben voor bijvoorbeeld een uitkering. Wanneer er gevolgen zijn in de vorm van een afwijzing van een verzoek, een maatregel of een boete, wordt de inwoner duidelijk gemaakt wat hiervan de reden is.

### **Fouten**

Een medewerker geeft gemaakte fouten toe, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer één en ander hersteld wordt.

### **Melden**

Een medewerker is verplicht om meldingen te maken van een constatering van agressie en/of geweld, of een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren.



## BIJLAGE 4 - Richtlijn sancties

Sancties opleggen is altijd maatwerk. Richtlijn:

- eerste overtreding: minimaal drie maanden, maximaal zes maanden;
- volgende overtreding(en): zes of twaalf maanden.

Bij zware overtredingen passen we zwaardere sancties toe.

Reden	Sanctie	Werkgebied	Beslisser
Veroorzaken van overlast door gebruik van drank, drugs, et cetera	Time-out	Locatie voorval	Gemeentesecretaris
Verbale agressie	Time-out	Locatie voorval	Gemeentesecretaris
Bedreigingen gericht op de organisatie of derden	Time-out	Locatie voorval	Gemeentesecretaris adviseert over duur toegangsverbod, College van B en W beslist
Eigendommen van gemeente beschadigen	Schade wordt verhaald	Aangifte is standaard	Gemeentesecretaris adviseert, College B en W beslist
Bedreiging van medewerker	Toegangsverbod Uitsluiting van dienstverlening	Locatie, eventueel meerdere locaties, diensten	Gemeentesecretaris adviseert over de duur van toegangsverbod en de uitsluiting (zie ook GIR). College B en W beslist
Fysiek geweld	Toegangsverbod Uitsluiting van dienstverlening Aangifte is standaard	Locatie, eventueel meerdere locaties, diensten	Gemeentesecretaris adviseert over de duur van toegangsverbod en de uitsluiting (zie ook GIR). College B en W beslist
Bedreigen van omstanders/medeciënten	Toegangsverbod Uitsluiting van dienstverlening Aangifte is standaard	Locatie, eventueel meerdere locaties, diensten	Gemeentesecretaris adviseert over de duur van toegangsverbod en de uitsluiting (zie ook GIR). College B en W beslist
Fysieke agressie tegen omstanders/medeciënten	Toegangsverbod Uitsluiting van dienstverlening Aangifte is standaard	Locatie, eventueel meerdere locaties, diensten	Gemeentesecretaris adviseert over de duur van toegangsverbod en de uitsluiting (zie ook GIR). College B en W beslist
Zware geweldpleging	Toegangsverbod Uitsluiting van dienstverlening Aangifte is standaard	Locatie, eventueel meerdere locaties, diensten	Gemeentesecretaris adviseert over de duur van toegangsverbod en de uitsluiting (zie ook GIR). College B en W beslist





## BIJLAGE 5 - Verstrekken ID-foto's o.g.v. AVG

Een lokaalverbod is niet of nauwelijks handhaafbaar als de betrokken ambtenaren de agressor niet kunnen herkennen. Hierbij is het beschikbaar mogen stellen van een ID-foto van de agressor van groot belang. De agressor moet gewezen worden op het gebruik van zijn ID-foto. Er worden daarom de volgende waarborgen ingebouwd.

### Vermelding tijdens stopgesprek

Tijdens het stopgesprek met de agressor wordt door de leidinggevende medegedeeld dat wij het lokaalverbod alleen kunnen handhaven door het verstrekken van een ID-foto aan de betrokken ambtenaren. In de bevestigingsbrief herhalen we dit. Wanneer er géén stopgesprek plaatsvindt (omdat de agressor geen gehoor heeft gegeven aan de oproep), dan delen we dit mee in de bevestigingsbrief. In het stopgesprek vermelden we ook dat de foto wordt vernietigd en verwijderd zodra het lokaalverbod wordt opgeheven. Indien het lokaalverbod wordt verlengd, wordt de foto gebruikt zolang dit noodzakelijk is.

### Opnemen zinsnede in standaardbrieven

In het Agressieprotocol zijn diverse standaardbrieven opgenomen. In deze brieven vermelden we dat de ID-foto wordt verstrekt aan ambtenaren die voor de uitoefening van hun functie hierover moeten beschikken. Tevens vermelden we dat na het verlopen van het lokaalverbod de foto wordt vernietigd en verwijderd. Daarnaast wordt vermeld net zoals in het stopgesprek, dat wanneer wordt besloten het lokaalverbod te verlengen, ook het gebruik van de ID-foto wordt verlengd.

### Aangepast stappenplan bij opvragen en verspreiden ID-foto

1. De medewerker vakgroep Toezicht en Veiligheid vraagt de leidinggevende van de betreffende afdeling toestemming voor het laten verstrekken van deze foto door de medewerker vakgroep Burgerzaken. De toestemming wordt verleend op basis van vooraf geformuleerde criteria, vastgelegd en digitaal bewaard;
2. De toestemming wordt doorgestuurd naar de medewerker vakgroep Burgerzaken die de foto daarna daadwerkelijk digitaal ter beschikking stelt. De medewerker vakgroep Toezicht en Veiligheid gaat niet zelfstandig op zoek naar een foto op sociale media;
3. De medewerker vakgroep Toezicht en Veiligheid mailt het lokaalverbod inclusief de ID-foto naar onze contactpersoon bij de politie, de leidinggevendenden van frontoffice & facilitair en Burgerzaken, van Bestwijzer en van de sporthal, de bodes en de Boa's. De medewerker vakgroep Toezicht en Veiligheid instrueert deze betrokkenen op het gebruik, vernietiging en verwijdering van de ID-foto;
4. Alle betrokkenen bergen de ID-foto op een discrete plaats op. Bijvoorbeeld in een la, niet opgehangen en alleen zichtbaar voor personen die deze informatie daadwerkelijk nodig hebben voor de uitoefening van hun functie;
5. Aan het einde van het lokaalverbod attendeert de medewerker vakgroep Toezicht en Veiligheid de betrokkenen nogmaals op het vernietigen en verwijderen van de ID-foto en vraagt om een bevestiging dat dit ook daadwerkelijk gebeurd is. De termijn hiervoor bedraagt 2 weken.

### Argumenten

Daar waar de veiligheid van ambtenaren in het geding is, kan de privacy van de agressor onder voorwaarden tijdelijk terzijde worden geschoven. Het creëren van een veilige werkomgeving voor ambtenaren prevaleert hier, mits wij zorgvuldig met het gebruik van zijn/haar persoonsgegevens omgaan.

## BIJLAGE 5 - Verstrekken ID-foto's o.g.v. AVG

### **Bezwaar mogelijk**

De agressor kan bezwaar maken tegen het gebruiken en verwerken van zijn ID-foto. Het is echter aan de verwerkingsverantwoordelijke (de gemeente) om dit bezwaar gegrond of ongegrond te verklaren. In geval van bezwaar kan de gemeente een beroep doen op artikel 41 lid 1 onder i UAVG om aan te tonen dat het verwerken en gebruiken van de betreffende gegevens noodzakelijk is voor het uitvoeren van het lokaalverbod en voor de bescherming van ambtenaren tegen agressie. Tegen dit besluit is beroep bij de rechtbank mogelijk.

### **Communicatie intern en extern**

De leidinggevende van de betreffende afdeling instrueert de medewerkers van deze afdeling over de nieuwe werkwijze rondom het opvragen van ID-foto's. Een communicatiemedewerker maakt eenmalig melding van deze aangepaste werkwijze in de lokale media, alsmede op onze website.



## BIJLAGE 6 – Handelingsperspectief zwembad de Dolfijn

### Inleiding

Dit zwembadseizoen zetten we in op het voorkomen en het reageren op agressie. We bereiden onze medewerkers goed voor met een praktijkgerichte opleiding van Stoptraining. In dit handelingsperspectief staat hoe we als gemeente handelen bij agressie tegen medewerkers, badgasten en goederen. Elke vorm van agressie wordt gemeld en geregistreerd in een logboek!

### Hoe te handelen bij kleinere incidenten<sup>1</sup>

Wat vinden we nog acceptabel? Het uitmaken voor bijv. pannenkoek/sukkel/oelewapper zien we als min of meer grappig bedoelde opmerkingen. Dat geldt ook voor kleine baldadigheden. In sommige gevallen moet je ook dit begrenzen. In de praktijk kan dat door te zeggen --> "hé, hé, rustig aan hè!" "Kalm aan hè!" "Kan het een beetje minder!" Een optie kan zijn om iemand voor een dag uit het zwembad te verwijderen.

### Hoe te handelen bij grotere incidenten<sup>2</sup>

Wat vinden we niet acceptabel? Het uitmaken voor bijv. klootzak/kutwif/lul (nare beledigingen), kanker/tering (beledigingen met ernstige ziektes), intimidaties, bedreigingen met agressie en/of geweld tolereren we niet. Eigen veiligheid, dat van je collega's en andere bezoekers gaat altijd voor! Ook als dit tijdelijk ten koste gaat van het toezicht op de baden. Hiervoor moeten we goed samenwerken. We reageren nooit fysiek naar de agressor, tenzij er sprake is van zelfverdediging.

### Hoe pakken we het aan

RUSTIG uitleggen dat dit gedrag niet wordt geaccepteerd, de-escaleren en begrenzen. Waar mogelijk de klant apart nemen. --> "Op deze wijze wil ik niet aangesproken worden". "Ik wil niet dat je zo tegen me praat". "Ik wil dat je stopt met dat gedrag". "Ik wil niet dat je me bedreigt". --> "Ik verzoek je om je spullen te pakken en het zwembad te verlaten!" Als hij het zwembad verlaat dan meldt en registreer je na sluitingstijd het incident in het logboek. Als de identiteit van de agressor bekend is wordt een lokaalverbod opgelegd voor een periode van 3 maanden of voor het gehele badseizoen. Als de identiteit niet bekend is dan wordt een duidelijk signalement vastgelegd en/of de beschikbare camerabeelden gebruikt. De toegang wordt dan ontzegd op het moment dat hij het zwembad wil betreden.

Als de agressor het zwembad niet verlaat dan neem je contact op met de politie via **112**. De politie komt ter plaatse en neemt de zaak over. De politie stelt de identiteit vast van de overlastveroorzaker. Mocht hij na een waarschuwing nog niet vertrekken, dan vraagt de politie aan één van de personeelsleden (taak van het personeel) om hem **2x** te vorderen/eisen het zwembad te verlaten --> "Ik vorder/eis dat je het zwembadterrein verlaat." "Ik vorder/eis dat je vertrekt". Voldoet hij hier niet aan dan wordt hij aangehouden door de politie voor lokaalvredebreuk. De gemeente doet vervolgens aangifte van dit strafbare feit en legt hem ook een lokaalverbod op.

### Melden agressie-incident

Als hij uit het zwembad is verwijderd dan meldt en registreer je na sluitingstijd het incident. Je meldt het aan de afdelingsmanager (AM)/teamleider (TL)<sup>3</sup>. Vervolgens wordt de agressor een lokaalverbod opgelegd voor een periode van 3 maanden. Een logboek met alle vastgelegde incidenten helpt elkaar te informeren bij overname van de diensten.

### Stopgesprek

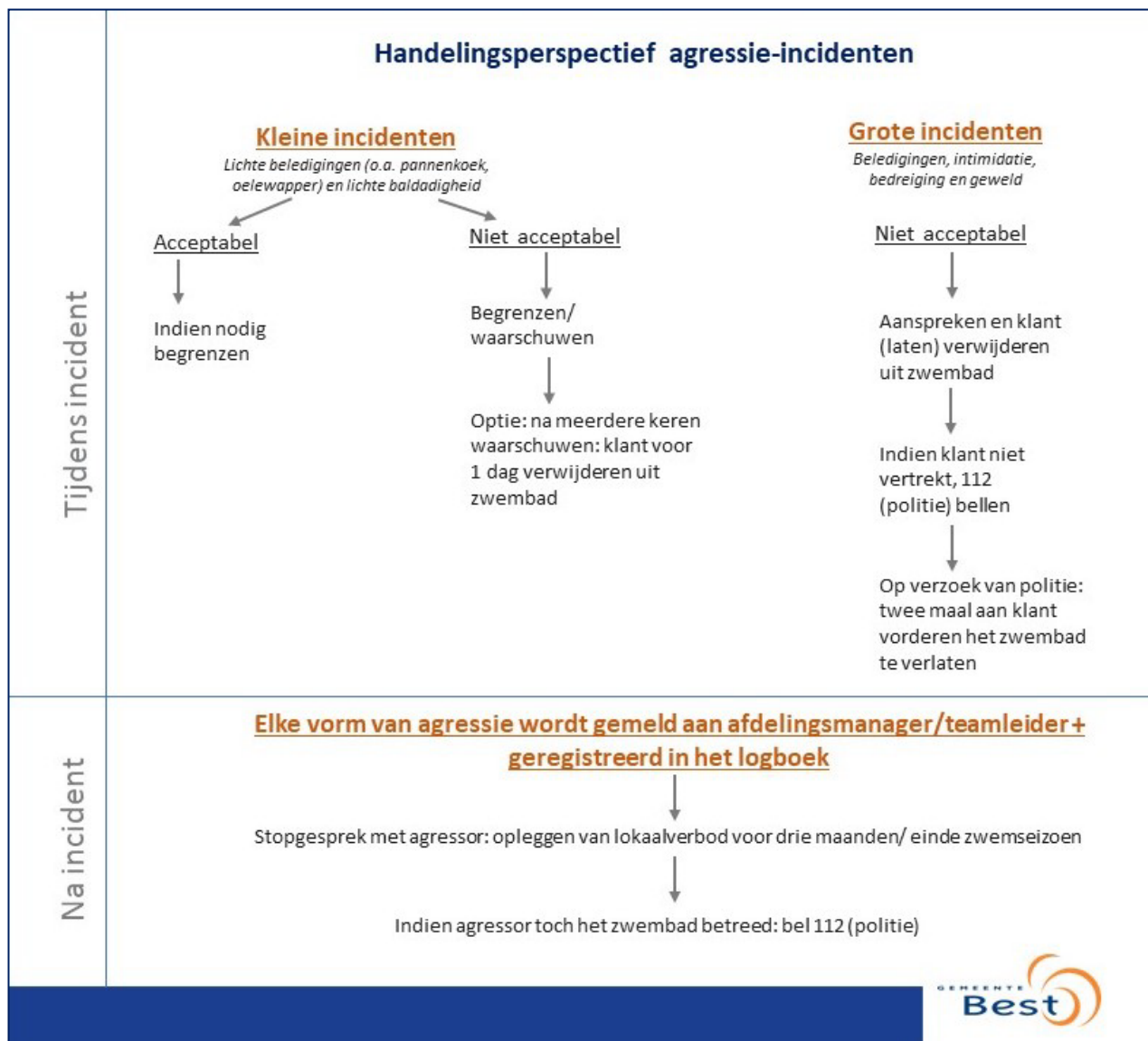
Na het melden aan de AM/TL wordt een stopgesprek gepland met de agressor (bij een minderjarige met ouders). Team Toezicht en Veiligheid ondersteunt hierbij de AM/TL. De agressor wordt medegedeeld dat dit gedrag niet wordt getolereerd en dat er een lokaalverbod wordt opgelegd voor een periode van 3 maanden. In die 3 maanden is de agressor niet welkom in de gemeentelijke accommodaties. Mocht hij toch in het zwembad verschijnen dan pleegt hij lokaalvredebreuk en wordt hij bij alarmering (**112**) onmiddellijk aangehouden en verwijderd door de politie. Het lokaalverbod kan eventueel verlengd worden tot 6-12 maanden.

<sup>1</sup> Bij meerdere gepleegde kleinere agressie-incidenten door dezelfde perso(o)n(en) gelden de maatregelen van de grotere incidenten.

<sup>2</sup> Bij signalering van lastige personen/groepen, meld je dat als een voorwaarschuwing aan de politie via **0900-8844**.

<sup>3</sup> Melden bij [j.bor@gembest.nl](mailto:j.bor@gembest.nl) [A.van.Loan@gembest.nl](mailto:A.van.Loan@gembest.nl) [s.hardorff@gembest.nl](mailto:s.hardorff@gembest.nl) [h.spooren@gembest.nl](mailto:h.spooren@gembest.nl)

**Stroomschema handelingsperspectief agressie-incidenten**







**Opgesteld door**  
vakgroep Toezicht en Veiligheid

Mei 2023

Agressieprofiel

