

## 'Hoe te handelen bij Agressie'

Behorend bij agressieprotocol gemeente Sint Anthonis (INT/9430)

### INSTRUCTIE

#### Bestrijden agressie

##### **Agressief gedrag**

###### Stap 1

Indien een klant zich tijdens het gesprek agressief gaat gedragen en ondanks pogingen van de medewerker het gedrag niet wijzigt, wordt het gesprek beëindigd. De klant wordt verzocht het gemeentehuis te verlaten met de mededeling dat het gesprek op een ander moment zal worden voortgezet.

###### Stap 2

Geeft de klant gehoor aan het verzoek, dan wordt een nieuwe afspraak gepland. Indien de klant een bijstand gerechtigde is zal mogelijk artikel 11 van de Verordening afstemming Wet werk en bijstand van toepassing verklaard moeten worden (sanctie bij zeer ernstige misdragingen).

###### Stap 3

Geeft de klant geen gehoor aan het verzoek, dan wordt in beginsel het sectorhoofd of de teamleider erbij gehaald. Deze deelt de klant tot 2 maal toe mee dat hem de toegang tot het gemeentehuis ontzegd wordt.

Indien de situatie naar het oordeel van de betrokken ambtenaar daartoe aanleiding geeft, wordt onverwijld de politie verwittigd.

Verlaat de klant het gemeentehuis, dan wordt geen nieuwe afspraak gepland, doch een rapportage van het voorval wordt door het sectorhoofd of teamleider opgemaakt voor de gemeentesecretaris, voorzien van een advies over de aard en de duur van de ontzegging van de toegang. Hierop beslist de gemeentesecretaris. Er wordt, bij een klant die bijstand gerechtigd is, tevens bezien of artikel 11 van de Verordening afstemming Wet werk en bijstand van toepassing verklaard moet worden (sanctie bij zeer ernstige misdragingen).

###### Stap 4

Verlaat de klant niet het gemeentehuis, dan wordt terstond de politie verwittigd, welke met de sterke arm de klant verwijderd. Er wordt geen nieuwe afspraak gepland, doch een rapportage van het voorval wordt door het sectorhoofd of teamleider opgemaakt voor de gemeentesecretaris, voorzien van een advies over de aard en de duur van de ontzegging van de toegang. Hierop beslist de gemeentesecretaris. Er wordt, bij een klant die bijstand gerechtigd is, tevens bezien of artikel 11 van de Verordening afstemming Wet werk en bijstand van toepassing verklaard moet worden (sanctie bij zeer ernstige misdragingen).

Bij alle stappen wordt bezien of aangifte van een strafbaar feit gedaan moet worden bij de politie.

## 'Hoe te handelen bij Agressie'

Behorend bij agressieprotocol gemeente Sint Anthonis (INT/9430)

### **Agressief gedrag en fysieke bedreiging**

#### Stap 1

Wanneer een medewerker zich daadwerkelijk fysiek bedreigd voelt, wordt direct gebruik gemaakt van de alarmknop. De alarmknoppen bevinden zich in de spreekkamers en de balie. Hierop gaat een signaal af in de aangrenzende werkruimten waar de alarmknop is ingedrukt. De spreekkamer wordt direct verlaten, het sectorhoofd of de teamleider wordt erbij gehaald. Als maar enigszins sprake is van een dreigende escalatie wordt de politie erbij gehaald.

Er wordt geen nieuwe afspraak gepland, doch een rapportage van het voorval wordt door het sectorhoofd of teamleider opgemaakt voor de gemeentesecretaris, voorzien van een advies over de aard en de duur van de ontzegging van de toegang. Hierop beslist de gemeentesecretaris. Er wordt, bij een klant die bijstand gerechtigd is, tevens gezien of artikel 11 van de Verordening afstemming Wet werk en bijstand van toepassing verklaard moet worden (sanctie bij zeer ernstige misdrijvingen).

Bij deze stap wordt gezien of aangifte van een strafbaar feit gedaan moet worden bij de politie.

### **Risicogesprekken**

Hieronder beschrijven we een paar bijzondere situaties met voorgestelde oplossingen.

#### **Dreigende taal of schreeuwen aan de telefoon**

Geef de ander de keus. Benoem normafwijkend gedrag. Stel voorwaarden voor voortzetting van het gesprek. Als de voorwaarden worden genegeerd verbreek je de verbinding en stopt het gesprek.

Neem vervolgens zelf het initiatief. Als de eigen emotie geluwd is en je schat in dat dit bij de ander ook het geval is, dan bel je de burger terug (als je het nummer hebt, uiteraard). Je stelt voor het gesprek onder rustige condities voort te zetten. Door het initiatief te nemen, houd je ook regie over de situatie. Je voorkomt dat een collega die van niets weet wordt opgezadeld met de geschiedenis van jouw telefooncontact.

#### **Schriftelijk wangedrag**

Laat de leidinggevende de brief of email lezen. De leidinggevende roept de burger op voor een ordegesprek. De burger wordt duidelijk gemaakt dat van mogelijke strafbare feiten, zoals dreigementen, racisme, seksisme, belediging, aangifte wordt gedaan.

Verzoeken, bezwaren of klachten worden alleen behandeld als de taal die gebezigd wordt vrij is van dreiging of belediging.

#### **Iemand laat op dreigende toon weten naar het gemeentehuis te zullen komen met kennelijke kwade bedoelingen.**

Dit dreigement is snel uitgesproken. Omdat de daad vaak niet bij het woord wordt gevoegd, hebben we de neiging om zo'n dreigement niet serieus te nemen. Dat is in strijd met ons algemene uitgangspunt dat we burgers altijd serieus nemen. Dus ook als zij ons bedreigen. We kunnen ons niet permitteren dat een dreigement wordt uitgevoerd terwijl wij het niet serieus namen. Op dit dreigement wordt daarom direct actie ondernomen.

Waarschuw je leidinggevende of diens vervanger. Deze nemen liefst nog vóórdat de burger tijd heeft gekregen om zijn dreigement uit te voeren, telefonisch contact op. De burger wordt aangesproken op het dreigement. Als daar aanleiding toe is volgt een ordegesprek.

Als de burger ondanks of voordat de vorige actie plaats kon vinden, werkelijk komt, wordt hij opgevangen door leidinggevende en/of agressiecoördinator.

Hij wordt direct aangesproken op het feit dat hij mensen bedreigt dan wel de orde verstoort. Actie als bij de interventie die gericht is op beëindiging van de situatie.

## 'Hoe te handelen bij Agressie'

Behorend bij agressieprotocol gemeente Sint Anthonis (INT/9430)

### **Fysiek geweld**

Vermijd fysiek geweld. Als iemand dreigt geweld te gebruiken dan verlaat je de ruimte, ook als dat betekent dat je hem alleen laat met computers of andere kwetsbare apparatuur. Geef ook naar derden die risico lopen aan dat ze de ruimte moeten verlaten. Je mag zelf in beginsel geen fysiek geweld gebruiken, zelfs niet als de ander dreigt dat naar jou wel te doen. Zolang je de optie hebt om je aan geweld te onttrekken is dat wat van je verlangd wordt.

Er is één uitzondering op deze regel. Die uitzondering geldt voor situaties waarin geweld onontkoombaar is om je eigen veiligheid of die van derden (collega's, publiek) te waarborgen. Je mag dan 'gepast geweld' gebruiken. Wat 'gepast' is, verschilt van situatie tot situatie. Als je iemand een stoel in de nek moet leggen om te voorkomen dat hij een ander neersteekt, dan valt dat onder gepast geweld. Vooropgesteld dat je later uit kunt leggen dat je geen andere opties had (of zag) om de situatie te stoppen.

### **Wangedrag in de openbare ruimte**

- Werk zoveel mogelijk in aanwezigheid van één of meer collega's.
- Programmeer de mobiele nummers van directe collega's zo op je mobiele telefoon, dat je ze met één druk op de knop kunt oproepen.
- Als het mogelijk is trek je, je terug uit de situatie.
- Als degene die zich misdraagt een bekende is dan noteer je diens naam. Anders kun je misschien adresgegevens of een kenteken opschrijven. Zorg er met andere woorden voor dat we later op de situatie terug kunnen komen.
- De burger wordt zo mogelijk opgeroepen voor een (orde)gesprek.

### **Wangedrag tijdens huis/objectbezoek**

- Laat de achterwacht weten waar je naar toe gaat en op welk nummer je bereikbaar bent, neem zo nodig een collega mee en neem altijd je legitimatiebewijs mee.
- Houd altijd een vluchtroute open!
- Programmeer de mobiele nummers van directe collega's zo op je mobiele telefoon, dat je ze met één druk op de knop kunt oproepen.

### **Wangedrag in het privé domein**

De gemeente voelt zich ook aansprakelijk voor de veiligheid of het welzijn van haar medewerkers of bestuurders als werkgerelateerd wangedrag zich buiten de kantooruren voordoet. Agressie, vandalisme of andere werkgerelateerde uitingen richting medewerkers, bestuurders en hun gezinsleden moet direct bij de secretaaris worden gemeld.