

Aanpak ongewenst gedrag van burgers



Inhoud

Inleiding.....	3
Deel 1 Uitgangspunten beleid.....	4
1. Wat is ongewenst gedrag van burgers?	4
1.1. Agressie	4
1.2. Dwingend gedrag	5
1.3. Onredelijk volhardend gedrag	5
2. Het voorkomen van agressie	5
2.1. Technische veiligheid	5
2.2. Veilige werkprocessen	5
2.3. Gedrag medewerkers en bezoekers.....	6
2.4. Scholing	6
3. Adequaat reageren op agressie	6
4. Afhandelen van incidenten	6
4.1. Opvang en nazorg	7
4.2. Melden en registreren	7
4.3. Sanctiebeleid	7
Deel 2 Omgangsprotocol Gemeente Heerenveen tussen burgers en medewerkers.....	8
1. Inleiding	8
2. Doel van dit omgangsprotocol	8
3. Gedragsregels medewerkers gemeente Heerenveen	8
4. Huisregels bezoeklocaties gemeente Heerenveen.....	9
5. Wat te doen bij voorvallen van ongewenst gedrag?.....	10
6. Eerste opvang	11
7. Registratie van incidenten.....	11
8. Sancties	12
8.1. Incidenten met agressie en/of geweld	12
8.2. Dwingend gedrag	12
8.3. Onredelijk volhardend gedrag.....	13
9. Bezwaar tegen sancties	13
Bijlage 1 Overzicht voorzorgsmaatregelen veilige werkprocessen.....	14
Vroegsignalering	14
Alleen werken	14
Veilig op huisbezoek	14
Bijlage 2 Registratieformulier kenmerken bij overvallen.....	16
Bijlage 3 Registratieformulier agressie en geweldincident	17

Inleiding

Agressie en geweld tegen ambtenaren is een serieus probleem. Landelijk heeft jaarlijks één op de vijf medewerkers in een publieksfunctie te maken met agressie of geweld. Meestal komt agressie onverwacht. De paniek is op dat moment groot. Wat moet je doen? Plotselinge agressie heeft grote impact, waardoor bij de medewerkers, directe collega's en het management een gevoel van onmacht en onzekerheid ontstaat. Achteraf is de vraag altijd: Hadden we de agressie kunnen voorkomen en zo ja, hoe dan? Een helder beleid ten aanzien van ongewenst gedrag is daarom noodzakelijk.

Vanuit wettelijk oogpunt zijn we als gemeente verplicht een goed beleid betreffende agressie en geweld te voeren. Deze plicht is ten eerste vastgelegd in de Arbowet. Daarnaast zijn in de CAR/UWO afspraken gemaakt over de aanpak van agressie en geweld en hebben de sociale partners de arbocatalogus 'agressie en geweld sector gemeenten' ondertekend. Ook hebben zowel onze vakbonden als de VNG het programma 'een veilige publieke taak' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) ondertekend.

Het omgaan met ongewenst gedrag van burgers willen we ook nog wat breder trekken, in die zin dat het niet alleen zou kunnen gaan over 'agressief gedrag' maar 'ongewenst gedrag' in bredere zin. Daarbij valt bijvoorbeeld ook te denken aan 'dwingend gedrag' en 'onredelijk volhardend gedrag'. Vooral bij de afdelingen Vergunningen en Handhaving blijven sommige burgers bijna tot in het oneindige doorgaan met bellen, briefschrijven enz. om hun 'gelijk' te krijgen. Dit kost vaak disproportioneel veel tijd, wat dan weer ten koste gaat van andere werkzaamheden of aandacht voor andere burgers. Ergens een streep onder zetten doen we niet erg snel. Mede in het licht van de bezuinigingen en minder personele capaciteit wordt het daarom gewenst geacht om ook hier rekening mee te houden.

In 2010 bleek tijdens werkoverleggen bij de afdeling Publiek dat er behoefte was aan meer dan alleen de afspraken die er nu liggen. Vervolgens hebben wij onderzocht wat er in den lande al beschikbaar is aan beleid, zodat we 'het wiel niet opnieuw hoeven uit te vinden'. Uit de veelheid van documenten hebben wij gekozen voor het Beleidsplan Agressie en Geweld dat de gemeente Gaasterlân-Sleat in 2010 heeft vastgesteld als basis voor ons eigen beleidsplan.

Het plan is inhoudelijk besproken in de werkoverleggen van de betrokken afdelingen en eventuele relevante opmerkingen van de medewerkers zijn verwerkt. Na vaststelling door het college zal het beleid en in het bijzonder het protocol en de wijze van registreren van incidenten binnen de organisatie geïmplementeerd worden.

Ook politieke ambtsdragers en raadsleden worden geconfronteerd met ongewenst gedrag. Daarom geldt dit protocol ook voor hen.

Deel 1 Uitgangspunten beleid

1. Wat is ongewenst gedrag van burgers?

Nog niet zo lang geleden stond ongewenst gedrag vooral voor agressief gedrag en dit was synoniem voor fysiek geweld. Tegenwoordig wordt een veel bredere definitie gehanteerd. Het gaat om fysieke en psychische vormen van agressie en geweld, zoals: verbaal en non-verbaal geweld, beledigen, bedreigingen en discriminatie. Ook relatief kleine incidenten vallen er onder, zoals: onbeleefdheden, scheldwoorden roepen, doen alsof je niet gehoord wordt, enzovoort. Maar ook 'dwingend' en 'onredelijk volhardend' gedrag valt wat ons betreft onder deze noemer.

Wij onderscheiden twee soorten ongewenst gedrag:

1.1. Agressie

Agressie is elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat dreigend is of daadwerkelijk fysieke schade aanricht aan een medewerker of aan eigendommen van de medewerker of van de gemeente.

Voor de duidelijkheid staan in onderstaand schema de drie verschillende vormen van agressie uitgewerkt met daarbij voorbeelden. Dit schema is overgenomen uit de "Arbocatalogus agressie en geweld" van het A+O fonds gemeenten.

Categorieën van agressie en geweld			
I	(non-) Verbale agressie	Beledigen	Schelden; beledigen; middelvinger geven; dreigende opmerkingen maken (niet op de persoon gericht); kwetsen; aanhoudend grieven; krenken; aanhoudend kleineren; zwart maken; aantasten in goede naam of eer; aanhoudend plagen, pesten of sarren; discrimineren naar herkomst, seksuele geaardheid, religie of fysieke kenmerken; ongewenste seksuele aandacht. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, brief, fax of email vallen hieronder.
		Vernederen	
		Smaad	
		Treiteren	
		Discrimineren	
		Seksuele intimidatie	
II	Persoonsgerichte bedreiging	Dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag	Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; het openlijk dragen van een wapen (pistool, mes, gevaarlijke hond e.d.); dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken; opzettelijk bemoeilijken en / of onmogelijk maken van uitvoeren van taken, Huisvredebreuk gepleegd aan een voor openbare dienst bestemd gebouw (toegang verschaffen, zonder toestemming), schennis van de goede zeden, dreigen met schoppen, slaan en stompen, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, telefoon, weblog, blog, brief, email en fax vallen onder deze definitie.
		Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen	
		Lokaalvredebreuk	
		Schennis der eerbaarheid	
		dreiging tot schoppen, slaan of verwonden	
		Stalken	
III	Fysieke agressie	Mishandeling	mishandeling, verwonden, schoppen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen en gooien met voorwerpen, krabben, ongewenste handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, grijpen, bijten of krabben, stompen, een kopstoot geven.
		Verwonden, pijn veroorzaken	
		Aanranden	
		Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen	
		Wapengebruik	
		Vernielen	

1.2. *Dwingend gedrag*

Sommige verzoekers stellen onredelijke eisen aan de gemeente door de hoeveelheid informatie die ze vragen, de verwachtingen die ze hebben of het aantal pogingen dat wordt ondernomen om contact te zoeken. Hierdoor kan de aandacht voor andere burgers of de werkzaamheden van de afdeling nadelig worden beïnvloed. Onder dwingend gedrag wordt verstaan het aandringen op reacties binnen een onredelijke¹ termijn, het aandringen op het zien of spreken van een bepaalde medewerker, het voortdurend telefoneren of schrijven, het telkens wijzigen van de vraag of verzoek of het onophoudelijk aandringen van niet relevante zaken.

1.3. *Onredelijk volhardend gedrag*

Het valt te begrijpen dat het soms moeilijk te accepteren is wanneer niet aan de verwachtingen van een burger kan worden voldaan. Onredelijke volhardendheid van de kant van de burger kan echter een onevenredig beslag leggen op de capaciteiten van de gemeentelijke organisatie.

Voorbeelden van onredelijke volhardendheid zijn het weigeren zich bij een beslissing met betrekking tot een aanvraag neer te leggen wanneer alle onderzoeksmogelijkheden zijn doorlopen of het herhaaldelijk indienen van dezelfde vraag zonder dat hierbij nieuwe informatie wordt verstrekt.

2. **Het voorkomen van agressie**

Het spreekwoord "voorkomen is beter dan genezen" is ook van toepassing op agressie. Er worden in de gemeente Heerenveen een aantal maatregelen genomen om er voor te zorgen dat agressie tegen onze medewerkers zo weinig mogelijk voorkomt. Deze maatregelen zijn in drie categorieën ingedeeld. Ten eerste de technische veiligheid en ten tweede het veilig inrichten van de werkprocessen en ten derde het gedrag van de medewerkers en de bezoekers.

2.1. *Technische veiligheid*

Met technische veiligheid bedoelen we de omgeving, de toegang en de inrichting van het gemeentehuis en de andere gemeentelijke gebouwen. Ook de inrichting van de werkplek, valt hieronder. De technische voorzieningen, zoals de inbraakbeveiliging, de kaartlezers bij de tussendeuren en het hang- en sluitwerk, zijn ook onderdeel van de preventie-maatregelen.

Het beheer van de technische veiligheid ligt in handen van het hoofd Bedrijfshulpverlening, die ook preventiemedewerker is.

2.2. *Veilige werkprocessen*

Kritische momenten waarop agressie en geweld voor kan komen zijn tot op zekere hoogte te voorspellen. Medewerkers weten vaak zelf heel goed welke momenten dit zijn. Het is belangrijk dat het afdelingshoofd deze kritische momenten met de medewerker bespreekt en daarbij afspraken maakt over voorzorgsmaatregelen.

Voorzorgsmaatregelen worden vooraf genomen. Bijvoorbeeld het besluit om een bepaalde taak uit veiligheidsoogpunt samen met een collega uit te voeren. Daarnaast moeten medewerkers beschikken over een zogenaamd back-up plan, ook wel het "Plan B" of "noodscenario" genoemd. De situatie kan zich immers voor doen, dat een medewerker,

¹ Het is lastig om voor een "redelijke" termijn een concrete aanwijzing te geven. Dit hangt namelijk helemaal af van de omstandigheden in de situatie die er voor dat geval speelt. Het redelijk karakter van een termijn wordt beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van de zaak, haar complexiteit en uit de houding van de betrokken partijen. Bijv. ook wat betreft de vraag welke acties een verzoeker wel of niet heeft gedaan en die leiden tot een uitstel van behandeling van een verzoek of (aan)vraag.

ondanks de voorzorgsmaatregelen, toch in een situatie terechtkomt waarbij de spanning oploopt.

Ook het nabespreken van incidenten binnen het team kan er toe leiden dat men dergelijke afspraken maakt. Om die reden is en blijft het erg belangrijk om incidenten en bijna incidenten als team te evalueren. Het is de taak van de afdelingshoofd deze bespreking te organiseren.

Bijlage 1 is een overzicht van mogelijke voorzorgsmaatregelen.

2.3. Gedrag medewerkers en bezoekers

Gedrag volgt op gedrag. Met andere woorden: het gedrag van de ene persoon bepaalt mede het gedrag van de ander. Agressie is gedrag. Hieruit kunnen we opmaken dat het gedrag van de medewerker van invloed is op het gedrag van de bezoeker. En andersom natuurlijk. Het is daarom belangrijk om heldere afspraken met elkaar te maken welk gedrag tolereerbaar is. Dit hebben we gedaan door middel van huisregels voor de bezoekers en gedragsregels voor de medewerkers. Deze zijn opgenomen in het omgangsprotocol.

2.4. Scholing

Medewerkers, die publiekscontacten hebben worden getraind in het omgaan met agressie. Hierbij wordt ook heel duidelijk aandacht besteed aan de rol van de medewerker voor het wel of niet ontstaan van agressie bij de bezoeker.

De volgende afspraken zijn over de scholing van medewerkers gemaakt:

- Medewerkers met publiekscontacten krijgen, in overleg met de leidinggevende, een dagdeel praktijktraining. De behoefte aan een dergelijke training wordt jaarlijks via het opleidingsplan geïnventariseerd.
- Nieuwe medewerkers krijgen op aanvraag van de leidinggevende een basiscursus 'omgaan met agressie'.
- In de trainingen is extra aandacht voor medewerkers met een verhoogd risico om met agressie in aanraking te komen.

3. Adequaat reageren op agressie

De confrontatie met een agressieve burger heeft een enorme impact. Het lichaam reageert met een stressreactie. Mensen worden boos of bang en dat leidt tot een vlucht- of vechtrespons. Die respons is niet in alle situaties even effectief. Het is voor onze medewerkers belangrijk om, in plaats van met een impulsieve reactie, professioneel te reageren.

Wat professioneel reageren is en hoe dit te doen, komt aan de orde tijdens de training "omgaan met agressie" (zie hoofdstuk 2.4). Ook zijn er afspraken gemaakt over de te volgen alarmprocedure en eventuele collegiale steun. Er is per situatie aangegeven wat de medewerker moet doen in het geval hij met een vorm van agressie te maken krijgt. Wanneer je een boze inwoner aan de telefoon hebt, moet je immers andere acties nemen dan wanneer je met agressief gedrag van een bezoeker te maken krijgt. Ook is de situatie anders wanneer je werkt buiten een locatie van de gemeente, zoals de meeste medewerkers van de buitendienst. De afspraken zijn opgenomen in het omgangsprotocol. Het omgangsprotocol is dus de uitwerking van het beleid.

4. Afhandelen van incidenten

Bij het afhandelen van incidenten van ongewenst gedrag zijn drie zaken van belang:

1. de eerste opvang en nazorg;
2. het melden en registreren van het incident;
3. het sanctiebeleid.

4.1. Opvang en nazorg

Zoals aangegeven kan een aanvaring met een agressieve burger behoorlijk impact hebben op een medewerker. Maar ook op de naaste collega's die getuige zijn van een incident. Deze medewerkers moeten zo snel mogelijk worden opgevangen. De leidinggevende is hier verantwoordelijk voor. In het protocol is uitgewerkt wat in het kader van de eerste opvang gedaan wordt.

Niet alleen de eerste opvang is belangrijk in dergelijke situaties, de nazorg is net zo belangrijk. Daarom zal de leidinggevende altijd een gesprek hebben met de betrokken medewerker om te toetsen of hulp met nazorg ingezet moet worden. Als hulp nodig is dan kan gebruik gemaakt worden van bedrijfsmaatschappelijk werk of de psycholoog van het bedrijfszorgpakket.

4.2. Melden en registreren

Melden en registreren van agressie-incidenten is belangrijk. Het geeft ons zicht op het aantal, aard en ernst van de agressie. Het vormt de basis voor het ontwikkelen van preventieve maatregelen. Ook is het een hulpmiddel om de effecten van ons beleid te evalueren. Maar het belangrijkste is wel dat wanneer agressie-incidenten gemeld worden, er opvang en nazorg geregeld kan worden.

Het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) is in opdracht van de sociale partners door het A+O fonds Gemeenten ontwikkeld. Het GIR is een internetapplicatie die gemeenten kunnen inrichten in hun eigen organisatie. Vanaf de eigen beeldschermwerkplek kunnen medewerkers op een eenvoudige manier een agressie-incident melden. Leidinggevend en/of P&O-medewerkers kunnen vervolgens in samenspraak met de melder passende maatregelen nemen. Ook zijn er managementoverzichten te genereren waarmee inzicht verkregen wordt in de aard en omvang van agressie en geweld tegen onze medewerkers. In de CAO afspraken van 2009-2011 is afgesproken dat iedere gemeente minimaal de 'light' versie van dit systeem invoert.

Als gemeente willen we graag gebruik maken van het GIR. De implementatie van dit systeem neemt echter enige tijd in beslag. In overleg met de betrokken afdelingen zullen wij dit systeem gaan implementeren. Tot die tijd zullen wij werken met formulieren (bijlage 2) die digitaal in te vullen zijn op de eigen werkplek via het HeerenveenMenu.

4.3. Sanctiebeleid

Gedrag- en huisregels vormen een duidelijk kader voor medewerkers en burgers. Zij geven aan welk gedrag we wenselijk vinden en wat we niet tolereren. Als een burger zich niet aan deze regels houdt, moet duidelijk gemaakt worden dat we dat niet accepteren. Dit doen we door middel van sancties. Voorbeelden van deze sancties zijn het stoppen van de dienstverlening of het weigeren van de toegang tot de gemeentelijke gebouwen en/of terreinen. Bij welk ongewenst gedrag, welke sanctie wordt opgelegd, is opgenomen in het omgangsprotocol.

In alle gevallen van agressief gedrag doen wij melding en/of aangifte bij de politie. Indien een medewerker zelf geen aangifte wil doen, zal de leidinggevende dit voor hem doen. Daarbij geldt dat de medewerker een getuigenverklaring moet afleggen. Door deze werkwijze te hanteren wordt voorkomen dat het adres van de medewerker in de aangifte komt. Het adres van het gemeentehuis wordt dan opgenomen in de aangifte. Wel worden naam en geboortedatum van de medewerker in de getuigenverklaring opgenomen. Deze werkwijze is besproken met de heer G. Haitsma van Politie Fryslân.

Deel 2

Omgangsprotocol

Gemeente Heerenveen

tussen burgers en medewerkers

1. Inleiding

Het is van belang dat in alle contacten tussen medewerkers van de gemeente Heerenveen en burgers dezelfde uitgangspunten gelden. Het mag niet zo zijn dat afhankelijk van plaats of persoon hier anders mee wordt omgegaan, al staat de eigen persoonlijke veiligheid altijd voorop. Als basis hier geldt: 'verbeter de wereld, begin bij jezelf!'. Dus: respectvol gedrag door onze medewerkers is altijd de basis van ons handelen. Dit protocol heeft niet de intentie uitpuittend te zijn. Als je twijfelt, overleg dan met een collega of leidinggevende, zodat je tot een overwogen beslissing kunt komen.

2. Doel van dit omgangsprotocol

Met dit omgangsprotocol wil het college duidelijk maken wat de gewenste houding van onze medewerkers ten opzichte van het publiek is. Daarnaast geeft het college aan welk publieksgedrag zij niet acceptabel vindt. Gesteund door het college kunnen medewerkers bezoekers aanspreken op onacceptabel gedrag. Als zich toch een incident voordoet, biedt het protocol de mogelijkheid om tot eenduidige afhandeling te komen. Door incidenten te registreren, ontstaat er inzicht in de aard en omvang van voorvallen, zodat met deze kennis gerichte preventiemaatregelen kunnen worden genomen. Bovendien kunnen dan aan recidivisten zwaardere sancties worden opgelegd.

In dit protocol komt aan de orde welke houding en gedrag we van onze medewerkers verwachten. Daarnaast is in de huisregels vastgelegd welk gedrag we van onze klanten verlangen. Voor de medewerkers is in het protocol opgenomen wat te doen bij voorvallen van ongewenst gedrag. Ten slotte is in een schema weergegeven welke sancties volgen op mogelijke incidenten.

3. Gedragsregels medewerkers gemeente Heerenveen

In **alle situaties** waarbij contact is met een klant geldt het volgende:

- Behandel iedereen respectvol, zowel in houding als in taalgebruik.
- Laat de betrokkene in zijn waarde.
- Biedt een luisterend oor.
- Luister goed naar wat je wordt gevraagd.
- Kun je een klant niet direct helpen, noteer dan zijn/haar gegevens en geef aan wat je voor de klant gaat doen. Geef ook aan wanneer je er bij de klant op terug komt.
- Doe alleen toezeggingen die je waar kunt maken. Maak dus geen afspraken voor een ander.
- Kom gemaakte afspraken na (afpraak is afspraak).
- Geef altijd correcte informatie over je bereikbaarheid, zowel intern als extern.
- Geef je grenzen aan.
- Gebruik altijd je gezonde verstand en probeer escalatie te voorkomen.

Telefoon instructie

- Neem de telefoon zo snel mogelijk op; registreer wanneer er nog vragen openstaan de naam en telefoonnummer van de beller.
- Neem altijd op met goedemorgen/goedemiddag, de naam van onze gemeente en je eigen naam;
- Neem bij afwezigheid van een collega zijn/haar telefoon over.
- Maak concrete afspraken over het terugbellen van de beller.
- Handel de gemaakte afspraak met de beller hoe dan ook af.
- Blijf steeds vriendelijk aan de telefoon.
- Beperk het omgevingslawaai (gepraat, radio en dergelijke).
- Zorg voor een correcte doorverwijzing.
- Gebruik gepast de wachttoets.

Persoonlijke contacten

- Als je een afspraak hebt, zorg dat je op tijd begint. Lukt dit niet, meldt dit aan de receptie.
- Geef voldoende en duidelijke informatie aan de klant over de werking, de procedures, het verloop van de afhandeling, etc.
- Probeer zoveel mogelijk storende elementen tijdens het gesprek te vermijden.
- Wees bij een contact met de klant correct, duidelijk, begripvol en professioneel.
- Blijf, ook bij tegengestelde standpunten, correct en vriendelijk.

Schriftelijke contacten en contacten via de e-mail

- Gebruik in alle brieven en e-mails correct Nederlands. Hanteer voor e-mail dezelfde stijl en opmaak die je in een brief zou gebruiken.
- Gebruik klantvriendelijke formulieren.

4. Huisregels bezoeklocaties gemeente Heerenveen

Voor de burger die te gast is op een van de locaties van de gemeente Heerenveen gelden de algemeen maatschappelijk geaccepteerde omgangsvormen. Deze zijn voor de volledigheid vastgelegd in huisregels. Iedere bezoeker wordt geacht zich te houden aan deze regels. Ook de medewerker die burgers thuis of op het bedrijf bezoekt, of die op straat een burger aanspreekt, mag een respectvolle behandeling door die burger verlangen.

Huisregels bezoeklocaties gemeente Heerenveen

**U krijgt van onze medewerkers een respectvolle behandeling.
Wij verwachten van u hetzelfde.**

Dit betekent wat ons betreft dat u:

- onze medewerkers de ruimte geeft hun werk te doen;
- eventuele aanwijzingen die zij geven opvolgt;
- de (bedrijfs)orde niet verstoort;

Agressief of gewelddadig gedrag tegen onze medewerkers zullen wij niet tolereren.

Mensen die zich niet aan de regels houden, worden hier door ons op aangesproken en, indien nodig, worden er vervolgstappen genomen zoals benoemd in hoofdstuk 8.

Voor de burger die van mening is dat hij niet correct is behandeld door een van onze medewerkers, dan kan deze een klacht indienen. Een formulier waarmee burgers (met gebruikmaking van hun DigiD) een klacht kunnen indienen is te vinden op onze website www.heerenveen.nl in het menu "digitaal loket".

5. Wat te doen bij voorvallen van ongewenst gedrag?

Er zijn heel veel verschillende vormen van ongewenst gedrag en het is niet mogelijk voor iedere vorm een uitgebreide handreiking te doen. Daarom hieronder een uitwerking van een aantal vormen en hoe daarmee om te gaan. In alle gevallen van ongewenst gedrag dient hiervan melding gemaakt te worden via het registratieformulier. Dit formulier wordt verzonden naar de leidinggevende en naar de Unit P&O. De leidinggevende neemt in overleg met de betrokken medewerker c.q. de afdeling passende maatregelen.

Schriftelijk contact (brief of mail) met medewerker

- Registreer het incident en stuur de brief of e-mail door naar je leidinggevende.

Telefonisch contact met medewerker

- Vertel de klant dat ongewenst gedrag niet getolereerd wordt en dat bij voortduring het gesprek wordt beëindigd.
- (bij voortduring) Geef aan dat je het gesprek nu beëindigt en verbreek de verbinding.
- Registreer het incident.

Contact met medewerker aan de balie

- Geef aan dat gedrag niet getolereerd wordt en dat bij voortduring maatregelen getroffen worden.
- (bij voortduring) Een collega roept hulp in van de bode. De bode probeert de klant te kalmeren.
- (bij voortduring) De bode sommeert de burger het gebouw te verlaten. Na drie vorderingen om het gebouw te verlaten waarschuwt de bode de politie.
- Registreer het incident.

In de spreekkamer

- Lijkt de klant bij voorbaat al agressief, ga dan niet de spreekkamer in. Ga in plaats daarvan op een open zichtbare plek zitten.
- Ga je wel de spreekkamer in, ga dan aan de kant van de deur zitten.
- Geef aan dat getoonde gedrag niet gewenst is.
- Gebruik (indien nodig) de noodknop.
- (bij voortduring) Geef aan het gesprek te zullen beëindigen.
- (bij voortduring) Verlaat de spreekkamer.
- Meldt het incident onmiddellijk bij de leidinggevende.
- Roep de hulp in van de bode om de klant naar de uitgang te begeleiden.
- Vertel de klant dat hij niet eerder weer mag langskomen totdat hij telefonisch een nieuwe afspraak maakt.
- Registreer het incident.

Tijdens werkzaamheden buiten of tijdens huis-/bedrijfsbezoek

- Geef aan dat getoonde gedrag niet gewenst is.
- Probeer te voorkomen dat de situatie escaleert.
- (bij voortduring) Geef aan dat je hier niet van gediend bent en dat je bij voortduring vertrekt.
- (bij voortduring) Vertrek en meldt het incident onmiddellijk bij de leidinggevende.
- Registreer het incident.

Buiten werktijd (op straat of thuis)

- Geef aan dat je niet gediend bent van het getoonde gedrag, maar dat je graag tijdens werktijden in gesprek wilt. De persoon kan voor een afspraak contact opnemen.
- Probeer te voorkomen dat de situatie escaleert.
- Ga een confrontatie uit de weg.
- Registreer het incident.

Betreden pand terwijl een toegangszegging geldt

- Meld aan je leidinggevende dat de persoon met een toegangsverbod binnen is.
- Vraag de betrokkene om te vertrekken.
- Gaat hij niet, waarschuw de bode. De bode probeert de klant te kalmeren.
- (bij voortdurend) De bode sommeert de burger het gebouw te verlaten. Na drie vorderingen om het gebouw te verlaten waarschuwt de bode de politie.
- Probeer te voorkomen dat de situatie escaleert.
- Registreer het incident.

Overtreden van de huisregels

- Geef aan dat het getoonde gedrag in strijd is met de huisregels.
- (bij weigering gedrag aan te passen) Meld dit aan leidinggevende.
- Probeer te voorkomen dat de situatie escaleert.
- Registreer het incident.

In alle bovenstaande gevallen volgt melding en/of aangifte bij de politie. Zie verder hoofdstuk 8 voor de sancties.

6. Eerste opvang

Direct na het incident gaat het er om de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan de betrokkene(n). Die verantwoordelijkheid ligt bij de leidinggevende.

De leidinggevende:

- zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s);
- zorgt dat medewerker(s), zo nodig, worden begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en in geval van heftige gebeurtenissen ook de traumaopvang start;
- voorkomt dat de werkvloer onderbezet raakt bij de verzorging van de betrokkene(n);
- regelt dat de medewerker, indien nodig, begeleid wordt bij het doen van aangifte;
- ziet erop toe dat huisregels en sanctievoorschriften worden nageleefd;
- vraagt de medewerker het registratieformulier in te vullen;
- vraagt na afloop aan de betrokkene of hij nog wat kan doen;
- vraagt na afloop aan de betrokkene van wie hij/zij nazorg wil ontvangen;
- organiseert eventueel overname van taken;
- is alert op eventueel besmettingsgevaar (bloed, prik en bijtonden) en neemt in die gevallen altijd contact op met een arts. Raadpleeg bij een eventueel verdacht contact de GGD (tel.nr. (058) 233 43 34);
- gaat na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident);
- zorgt voor een (minimale) technische terugkoppeling van betrokken partijen. Gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Voorkomt dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen.

Let op: de eerste opvang moet snel tot stand komen. Als de direct leidinggevende niet aanwezig is, wordt een vervangende leidinggevende ingeschakeld. Bij uitzonderlijke situaties van heftige agressie en geweld moet worden opgeschaald. De leidinggevende informeert in een dergelijk geval de directie. Eventueel worden hulpdiensten ingeschakeld.

7. Registratie van incidenten

Elk voorval van agressie moet worden geregistreerd. In de loop van 2012 gaan we dit doen door middel van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Tot die tijd gebruiken we een schriftelijk formulier (bijlage 2). Dit formulier stuur je digitaal naar je leidinggevende en de Unit P&O. De leidinggevende en de betrokken P&O adviseur bespreken eventuele vervolgacties. De leidinggevende bespreekt het incident, indien nodig, in het werkoverleg. De Unit P&O zorgt voor een jaarlijks overzicht van de ingediende meldingen via het Sociaal Jaarverslag.

8. Sancties

8.1. Incidenten met agressie en/of geweld

Soort agressie-incident	acties
I (non) verbale agressie (lichte gevallen)	In alle gevallen belt de leidinggevende met de betreffende klant om zijn kant van het verhaal te horen (valt medewerkers absoluut niet af). Geeft tijdens het gesprek aan dat dergelijk gedrag niet wordt getolereerd. En dat een volgende keer sancties zullen volgen. Het incident wordt geregistreerd.
I (non) verbale agressie (zware gevallen)	In alle gevallen belt de leidinggevende met de betreffende klant om zijn kant van het verhaal te horen (valt medewerkers absoluut niet af). <ul style="list-style-type: none">- 1^e keer: de klant krijgt een waarschuwingsbrief;- 2^e keer: de klant krijgt een vooraankondiging voor een pandverbod;- 3^e keer: de klant krijgt een pandverbod voor alle gemeentelijke gebouwen van minimaal 1 maand en maximaal 6 maanden. Op afspraak is de klant wel welkom.
II persoonsgerichte bedreiging	<ul style="list-style-type: none">- er wordt direct aangifte gedaan bij de politie, door de medewerker of door de gemeente.- de klant krijgt een pand- of terreinverbod van minimaal 3 maanden en maximaal 6 maanden. Op afspraak is de klant wel welkom. De politie ontvangt een kopie van de brief.- Na afloop van de sanctietermijn krijgt de klant een brief met daarin een uitnodiging voor een gesprek. De leidinggevende voert het gesprek met de klant om na te gaan in hoeverre gerekend kan worden op geaccepteerd gedrag.
III fysieke agressie	<ul style="list-style-type: none">- er wordt direct aangifte gedaan bij de politie, door zowel de medewerker als de gemeente.- de klant krijgt een pand- of terreinverbod van minimaal 1 jaar. De klant is in uitzonderlijke gevallen op afspraak wel welkom. De politie ontvangt een kopie van de brief.- Na afloop van de sanctietermijn krijgt de klant een brief met daarin een uitnodiging voor een gesprek. De leidinggevende voert het gesprek met de klant om na te gaan in hoeverre gerekend kan worden op geaccepteerd gedrag.

8.2. Dwingend gedrag

Het college kan bij dwingend gedrag besluiten dat een burger uitsluitend op een vastgesteld tijdstip mag bellen of door een vaste medewerker te woord wordt gestaan. Ook kan worden besloten dat een burger het gemeentehuis alleen mag bezoeken wanneer een afspraak met een specifieke medewerker is gemaakt. Ook kan worden bepaald dat een burger uitsluitend schriftelijk contact met de gemeente mag hebben. Irrelevante stukken kunnen worden geretourneerd, of (in extreme gevallen) vernietigd. Wanneer een burger een veelheid aan onderwerpen voorlegt, zal hem/haar worden meegedeeld dat slechts een beperkt aantal zaken binnen een bepaalde termijn kan worden behandeld. De burger zal worden verzocht zich te beperken tot de belangrijkste punten.

8.3. Onredelijk volhardend gedrag

In deze gevallen kan aan de verzoeker worden meegedeeld dat er geen persoonlijke gesprekken meer over het onderwerp zullen worden gevoerd en dat contact over het onderwerp voortaan schriftelijk plaats dient te vinden. Correspondentie over het onderwerp zal worden gelezen en gearhiveerd maar uitsluitend worden beantwoord of behandeld wanneer deze nieuwe, relevante informatie met betrekking tot de zaak bevat.

9. Bezwaar tegen sancties

Een burger kan bezwaar maken tegen een contactbeperkende maatregel, maar dit is geen bezwaar in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Een contactbeperkende maatregel kan worden teruggedraaid wanneer een burger zijn gedrag aanpast.

Bijlage 1 Overzicht voorzorgsmaatregelen veilige werkprocessen

Vroegsignalering

De medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen veiligheid. In de praktijk wil dat zeggen: alert zijn, dreigende risico's vroegtijdig herkennen, de juiste voorzorgsmaatregelen nemen, werken volgens afgesproken veilige procedures en vertrekken als je meent dat er een situatie kan ontstaan die je niet aan kunt. In dat laatste geval schakelt de medewerker de leidinggevende in. Het is de verantwoordelijkheid van de leidinggevende er voor te zorgen dat de risico's beheersbaar blijven. Medewerker en leidinggevende hebben hier dus beiden een verantwoordelijkheid. Het werkoverleg, de werkafspraken en het agressieprotocol zijn hierbij de hulpmiddelen.

Medewerkers moeten zich goed bewust zijn van de risicovolle momenten in het werk en deze tijdig kunnen signaleren. Tijdig signaleren is belangrijk om twee redenen:

- Een beginnend brandje is eenvoudiger te blussen dan een uitslaande brand. Dus wees steeds alert op dreigende situaties en reageer vroegtijdig.
- Neem tijdig de juiste voorzorgsmaatregelen en voorkom situaties waarop je niet op voorbereid bent.

Alleen werken

In sommige functies werken medewerkers alleen. Zij zijn in dat geval extra kwetsbaar voor agressie. Leidinggevendenden maken een overzicht van alle 'eenzame' werkplekken en inventariseren de risico's. Stel vast of het in die situatie mogelijk is om alarm te slaan en stel vast wat de benodigde opkومتijd is (het aantal minuten voordat andere personen ter plekke aanwezig zijn). Stel vast of de risico's aanvaardbaar klein zijn, dan wel welke voorzorgsmaatregelen genomen moeten worden. Denk aan:

- samen met een collega werken
- inrichten van een veilige ruimte waar medewerker zich in geval van nood kan terugtrekken (toevluchtsruimte)
- persoonlijke alarmsystemen
- organiseren vervoer van en naar het werk (afgelegen werkplekken/buiten kantoortijden).

Veilig op huisbezoek

Tijdens een huisbezoek loop je meer risico dan bij het werken binnen een organisatie. Immers medewerkers zijn vaak op voor hen onbekend terrein en in geval van nood is het moeilijk om assistentie in te schakelen. Bij huisbezoeken is daarom altijd extra waakzaamheid geboden. We beschrijven een aantal veiligheidsmaatregelen:

Vorbereiding

Maak een schatting van het risico. Stel jezelf de vragen: Op wie stap ik dadelijk af? Wat ga ik er doen? Hoe zal deze persoon reageren? Wat doe ik in noodsituaties? Denk vooraf na over wat u zou doen als:

- Je onderweg wordt belaagd.
- De bewoner onder invloed van alcohol of drugs blijkt te zijn of erg onrustig is.
- De bewoner bezoek heeft of naar seks kijkt.
- De bewoner een – gevaarlijke – hond heeft.
- Er in de woning wapens aanwezig zijn.

Collega's

Bespreek met collega's in welke straten en buurten veel agressie en geweldsincidenten voorkomen. Neem bij risicobezoeken voorzorgsmaatregelen: bel de bewoner vooraf, vraag meer informatie op of neem een collega mee. Ook kun je een achterwacht paraat houden, een terugbelafpraak maken of de cliënt op kantoor laten komen. Schakel eventueel de politie in. Zorg dat collega's weten waar je bent. Laat ook weten hoe je op huisbezoek gaat en vermeld eventueel type, kleur en kenteken van je auto.

Wel en niet meenemen

Neem een mobiele telefoon mee en maak afspraken over alarmnummers (collega's en politie) die je in je telefoon onder een snelkeuze-toets opslaat. Zorg ervoor dat de batterij van de telefoon opgeladen is. Wees je ervan bewust dat in sommige woningen je telefoon geen of beperkt bereik heeft. Laat waardevolle spullen zoals sieraden, veel geld, mp3-speler e.d. thuis. Neem ook geen gevoelige informatie mee die de cliënt niet mag inzien.

Tijdstip

Werk op afspraak, zorg dat je op tijd bent en informeer de cliënt als je later komt. Leg risicovolle bezoeken het liefst af tijdens kantooruren. Ga bij risicovolle bezoeken standaard met zijn tweeën. In geval van groter risico neem je vooraf contact op met de politie. Indien nodig laat dan de politie of beveiliging mee komen tijdens het bezoek. Wees extra alert buiten kantooruren. Maak in dat geval altijd een bereikbaarheidsafpraak.

Bijlage 2 Registratieformulier kenmerken bij overvallen

Overvallen op gemeentehuizen zijn in onze regio zeldzaam. Met een overval wordt bedoeld elke poging tot (gewapende) intimidatie van medewerkers om waardepapier of kasgeld te bemachtigen. Als dat gebeurt, probeer dan zo onopvallend mogelijk alarm te slaan. Accepteer dat je wordt overvallen en laat dat uit je gedrag blijken. Provoceer niet en doe wat de overvaller vraagt. Probeer uiterlijke kenmerken van de overvaller(s) te onthouden en schrijf ze zo snel mogelijk op. Ook gegevens over een eventueel vervoermiddel en de vluchtroute zijn van belang. Onderstaand formulier kan daarbij helpen.

Let op: dit is geen formeel registratieformulier, maar dient alleen om je te helpen een eventuele dader te beschrijven als er aangifte gedaan wordt. Het formulier wordt nadat aangifte gedaan is vernietigd.

Kenmerk	Beschrijving
Geslacht	
Lengte	
Spraak (accent)	
Huidskleur	
Gezicht (neus, oren, ogen etc.)	
Sieraden	
Wapens	
Merk vervoermiddel	
Type vervoermiddel	
Kleur	
Kenteken	
Aantal personen in het vervoermiddel	
Vluchtroute, richting	
Andere nuttige informatie	

Bijlage 3 Registratieformulier agressie en geweldincident

Wie is het incident overkomen?

Naam
Functie
Afdeling
Datum
tijdstip

Gemeld door

Naam
Functie
Afdeling
Datum
tijdstip

Naam burger (indien bekend)

Naam
Adres
Woonplaats

Omschrijving van het incident

Plaats

Typering

- verbaal geweld:.....
- psychisch geweld:.....
- fysiek geweld met/zonder letsel:.....
- dwingend en/of onredelijk volhardend gedrag.....

Oorzaak

Gevolg

Persoonlijke gevolgen

- geen
- voorbijgaande emotionele reacties
- psychische klachten die langer aanhouden
- lichamelijk letsel
- anders,

ziekmelding ja,
m.i.v.
 nee

(een ziekmelding vanwege een incident is een bedrijfsongeval)

Risicobeoordeling

Was het incident te voorzien? ja, want: nee, want:

Hoe groot is de kans op herhaling van het incident?

Welke maatregelen zijn er genomen om dit te voorkomen?

Welke suggesties heb je ter verbetering of voorkoming?

Maatregel *(meerdere maatregelen mogelijk)*

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> geen | <input type="checkbox"/> dienstverlening gestaakt |
| <input type="checkbox"/> bespreken in werkoverleg | <input type="checkbox"/> toegangsverbod opleggen |
| <input type="checkbox"/> aangesproken op gedrag | <input type="checkbox"/> aangifte doen bij politie |
| <input type="checkbox"/> mondelinge waarschuwing gegeven | <input type="checkbox"/> anders, |
| <input type="checkbox"/> schriftelijke waarschuwen | |

Overige opmerkingen

Opmerkingen en verzoeken leidinggevende

Dit formulier digitaal inleveren bij je leidinggevende en bij je P&O adviseur. Zij zullen in overleg met jou bekijken welke maatregelen wenselijk en/of noodzakelijk zijn.

Het beheer van de registraties en rapportage daarover wordt uitgevoerd door de medewerker(s) P&O.