

Handboek agressie en geweld

“Hoe om te gaan met agressie-/geweldsincidenten”

Team P&O

Mei 2015

Naam opsteller	Team P&O	Datum vaststelling	3 november 2015
		Vastgesteld door	B&W
Team	Personeel en Organisatie	Eventueel publicatiedatum	
Datum en versie	mei 2015 en versie 3	14INT02421	*14INT02421*

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding	5
Paragraaf 1	Uitgangspunten.....	5
Paragraaf 2	Definitie	5
Paragraaf 3	Landelijke norm = Lingewaards-norm!	5
Paragraaf 4	Doelstelling van het beleid.....	5
Paragraaf 5	Wie is verantwoordelijk voor de aanpak?	6
Hoofdstuk 2	Agressie algemeen	7
Paragraaf 1	Vormen van agressie	7
Paragraaf 2	Preventiemaatregelen	7
Paragraaf 3	Hoe te handelen bij agressie	8
Paragraaf 4	Melden van agressie	10
Paragraaf 5	Huisregels en gedragscodes	10
Paragraaf 6	Veiligheid van de medewerkers.....	10
Paragraaf 7	Vastleggen van afspraken met de inwoner	10
Paragraaf 8	Melding gebouwontzegging	11
Paragraaf 9	Collegiale hulp en slachtofferhulp.....	11
Paragraaf 10	Rechtsbescherming in privétijd.....	11
Paragraaf 11	Politieassistentie	11
Paragraaf 12	Pandverbod/-ontzegging	11
Hoofdstuk 3	Beleidscyclus	12
Paragraaf 1	Basiselementen	12
Paragraaf 2	Samenwerking werkgever en OR.....	12
Paragraaf 3	Proceseigenaar.....	12
Paragraaf 4	Periodiek overleg	12
Hoofdstuk 4	Taken en verantwoordelijkheden	13
Bijlage 1	Categorieën van agressie en geweld	16
Bijlage 2	Huisregels en Gedragscodes	17
	Huisregels voor bezoekers	17
	Interne gedragscodes	17
Bijlage 3	Procedure Overvalinstructie en agressief publiek	19
Bijlage 4	Protocol	21
	Bedreiging en afpersing	21
	Fysieke agressie of dreiging ervan	21
	Hinderlijk/ongepast gedrag	21
	Schriftelijke agressie	22
	Telefonische agressie	22
	Verbale agressie	22

Bijlage 6 Sanctieoverzicht en mandaten	23
Bijlage 7 Sanctiebrieven	24
Waarschuwing	24
Waarschuwing met ordegesprek.....	24
Pandverbod	25
Pandverbod en schade verhalen	26
Pandverbod en uitsluiting van de dienstverlening.....	27
Pandverbod, uitsluiting van de dienstverlening en schade	28
Aangifte politie	29

Hoofdstuk 1 Inleiding

Het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Lingewaard stelt dat agressie en geweld nooit worden getolereerd. Om haar medewerkers te beschermen en hen een zo groot mogelijke veiligheid te bieden, zijn de kaders in dit beleidsstuk opgesteld aan de hand van de door het A+O fonds gemeenten gestelde richtlijnen. Medewerkers worden getraind in het tegengaan en/of omgaan met agressieve of gewelddadige inwoners/bezoekers. Ook is er structureel beveiliging aanwezig bij de publiekshal van het gemeentehuis (vanaf 1 december 2015). Dit handboek is overeenkomstig van toepassing op het college van Burgemeester en Wethouders.

Paragraaf 1 Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

1. De werkgever is verantwoordelijk voor een zo groot mogelijke veiligheid. Mocht zich desondanks een geweldsvoerval voordoen, is de werkgever verantwoordelijk voor de uitvoering van een actueel sociaal beleid.
2. Het slachtoffer staat centraal, waardoor privacy, vertrouwelijkheid en andere persoonlijke overwegingen van het slachtoffer de wijze van handeling in belangrijke mate bepalen.
3. De werkgever streeft naar een stringente aanpak van de dader(s), waarbij de zorg voor het slachtoffer maatgevend is.

De richtlijnen welke het A+O fonds gemeenten stelt (zie Arbocatalogus Agressie en Geweld 2.0) vormen de basis voor de uitvoering van dit handboek en richtlijnen/handelingen die in dit beleid nog niet zijn opgenomen.

Paragraaf 2 Definitie

Onder agressie en geweld worden voorvallen verstaan, waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak.

LET OP!

Agressie en geweld hoeven geen eenmalige gebeurtenis te blijven. Door niet te reageren op het agressieve en gewelddadige gedrag is de kans groot dat dit blijft voortbestaan en/of gaat escaleren.

Paragraaf 3 Landelijke norm = Lingewaards-norm!

“Agressie of gewelddadig gedrag wordt nooit getolereerd”. Dat is de kern van de landelijke norm hoe om te gaan met werknemers met een publieke taak. Met deze landelijke norm krijgen werkgevers en werknemers met een publieke taak een steun in de rug. De norm bestaat uit vier delen:

- Agressie of gewelddadig gedrag tegen werknemers met een publieke taak worden nooit getolereerd;
- Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen;
- Volg de aanwijzingen van de professional op;
- Verstoor de orde niet (bij overtreding is een reactie van de werkgever op zijn plaats).

Paragraaf 4 Doelstelling van het beleid

De gemeente Lingewaard kiest voor een eenduidige aanpak bij alle vormen van agressie die te maken hebben met de functie-uitoefening van een medewerker. Het maakt hierbij niet uit of de agressie tijdens of buiten werktijd plaatsvindt. De gemeente Lingewaard streeft ernaar om in geval van agressie:

- Adequate hulp te bieden die de gevolgen van agressie (fysiek, psychisch, en/of materieel) zo optimaal mogelijk opvangt;
- De (maatschappelijke) waarden en normen aan te scherpen door een adequate aanpak van de daders;
- Praktijkgerichte preventie te bevorderen.

Paragraaf 5 Wie is verantwoordelijk voor de aanpak?

De werkgever is primair verantwoordelijk voor de bescherming van haar medewerkers en de uitvoering van de publieke taak. Zij neemt deze verantwoordelijkheid daadwerkelijk en zichtbaar op zich door duidelijk uit te spreken dat agressie en geweld nooit wordt getolereerd. Op grond van de Arbowet zijn werkgevers verplicht hun werknemers met enige regelmaat te instrueren over de te verrichten werkzaamheden en de risico's die daaraan verbonden zijn.

De directie is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, het invoeren en de borging van het veiligheidsbeleid binnen de organisatie. Zij formuleert hiertoe concrete doelstellingen, stelt het veiligheidsbeleid vast, stelt procedures op en zij stelt de financiële middelen, tijd en opleidingsfaciliteiten die hiervoor nodig zijn ter beschikking aan de werknemers.

De agressie coördinator begeleidt en bewaakt namens de werkgever de uitvoering van de geplande maatregelen die voortkomen uit het veiligheidsbeleid. De agressie coördinator ziet toe op een eenduidige registratie van agressievoorvallen en op de analyse ervan, ziet er op toe dat de nazorg na een voorval van agressie en geweld geregeld is en zorgt voor de coördinatie van de afhandeling van schade en letsel. Hij rapporteert periodiek over de voortgang aan de teamleider.

De teamleiders geven uitvoering aan het vastgestelde veiligheidsbeleid, creëren voldoende randvoorwaarden voor een effectieve aanpak van agressie en geweld, sturen hierop en voeren hierover overleg met de aangestelde agressie coördinator. Zij zijn ook verantwoordelijk voor de personeelszorg en opvang na voorvallen. Daarnaast draagt de teamleider de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor het omgaan met en de verwerking van agressie.

Werknemers hebben de plicht alle mogelijkheden te benutten om agressie en geweld te voorkomen en/of te beperken. Dit wordt door de werkgever ondersteund door dit handboek en de opleidingen die geboden worden. Zowel werknemer en werkgever hebben de verantwoordelijkheid om de veiligheid te managen. Voor een verantwoorde en veilige uitvoering van de werkzaamheden en voor het verhogen van het veiligheidsbewustzijn is kennis over en bekwaamheid in het handelen noodzakelijk. De Arbowet schrijft voor dat de werknemer zich de kennis en bekwaamheid eigen moet maken. Op grond van deze wet is de werknemer verplicht georganiseerde voorlichtingen over risico's in het werk bij te wonen en actief aan trainingen in het omgaan met agressie en geweld deel te nemen. Ook is de werknemer verplicht de geldende bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften na te leven en maatregelen te nemen tegen risico's als gevolg van de werkzaamheden om zichzelf, collega's, derden en het milieu te beschermen.

Daarnaast hebben medewerkers een zware morele verplichting jegens de werkgever en collega's om voorvallen van agressie en geweld te melden via incidenten@lingewaard.nl

Hoofdstuk 2 Agressie algemeen

Paragraaf 1 Vormen van agressie

Er zijn verschillende vormen van agressie. Een belangrijk onderscheid is het verschil tussen frustratieagressie en instrumentele agressie.

Instrumentele agressie

Bij deze vorm van agressie gebruikt de inwoner zijn agressie bewust als middel om zijn doel te bereiken. De agressie (of het geweld) is daarbij een hulpmiddel en geen doel op zich. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een klant van Werk en Inkomen die gekort dreigt te gaan worden op zijn uitkering. Hij bedreigt de medewerker in de hoop dat deze de korting terugdraait. Mensen die bewust instrumentele agressie inzetten, hebben vaak in eerdere situaties geleerd dat dit agressieve gedrag kan lonen.

Frustratieagressie

Een andere vorm van agressie is de zogenaamde frustratieagressie. In tegenstelling tot instrumentele agressie is er bij deze vorm van agressie sprake van een externe aanleiding, een uitlokkende gebeurtenis. Die gebeurtenis roept gevoelens op bij de persoon in kwestie. Het lichaam reageert met een stressreactie. De persoon wordt boos en gefrustreerd en het denken wordt verstoord. Veel mensen hebben geleerd deze stressreactie te beheersen. Ook al worden ze boos, ze houden zichzelf onder controle. Hierdoor reageren mensen meestal met gepast – niet agressief – gedrag. Soms neemt het gevoel het echter van de ratio over. De kans op opgepast gedrag, frustratiegedrag, neemt dan toe. In de praktijk lopen deze vormen van agressie wel eens door elkaar en versterken ze elkaar. Bovendien kunnen deze twee vormen ook op verschillende manieren tot uiting komen:

- Verbale agressie: door verbaal geweld probeert een inwoner/bezoeker iets voor elkaar te krijgen. Dit kan zich zowel voordoen bij persoonlijk contact als door de telefoon;
- Schriftelijke agressie: het schriftelijk doen van (forse) aantijgingen tegenover een team en/of medewerker(s);
- Fysieke agressie: de emotie loopt uit de hand, er ontstaat agressie gericht op geweld tegen voorwerpen en/of personen.

In bijlage 1 staat een overzicht van de categorieën van agressie en geweld.

Paragraaf 2 Preventiemaatregelen

Medewerkers van de gemeente Lingewaard¹ worden continu geschoold in het hanteren van agressie. Daarbij speelt bewustwording van het eigen gedrag in relatie tot agressie een rol, naast het aanleren en het trainen van vaardigheden. Het regelmatig in (werk)overleg bespreken van het agressiebeleid en incidenten, draagt bij aan het bewustzijn van medewerkers op het gebied van (omgaan met) agressie.

Procedures moeten helder en duidelijk beschreven zijn. Uitzonderingen moeten tot een minimum beperkt blijven, het is de bedoeling dat iedere medewerker de regels en afspraken over (omgaan met) agressie op dezelfde manier interpreteert.

Het opstellen van een agressiebeleid en het vastleggen van een structuur om het agressiebeleid te evalueren en te verbeteren, draagt ook bij aan de preventie.

Tenslotte moet er aandacht zijn voor het onderhouden van contacten met externe partijen zoals politie, deskundige hulpverleningsorganisaties als bedrijfsarts en slachtofferhulp.

¹ Teams Burgerzaken, Werk en Inkomen, KCC, WMO en Jeugd, Technisch Wijkbeheer, VTH en het interventieteam.

Paragraaf 3 Hoe te handelen bij agressie

Verbale agressie

Wanneer een inwoner/bezoeker mondeling op een agressieve manier probeert iets gedaan te krijgen, spreken we van verbaal geweld. Dit kan zich voordoen bij zowel persoonlijke contact als aan de telefoon. Het is belangrijk dat een medewerker snel vaststelt met welk soort agressie hij te maken heeft. Gaat het om frustratie, of is er sprake van berekend gedrag (=instrumenteel geweld). Dit is belangrijk om te weten zodat de medewerker zijn handelswijze daarop af kan stemmen.

Van medewerkers van de gemeente wordt verwacht dat zij een behoorlijk incasseringsvermogen hebben voor wat betreft de uitlatingen van een inwoner. In veel situaties is het gebruik van verbale agressie door een inwoner een vervelend, maar wellicht acceptabele vorm van stoom afblazen. Door de inwoner de kans te geven zijn frustraties te uiten, ontstaat er vaak een situatie waarin hij weer tot rede te brengen is. Soms lukt dit echter niet, en ontstaat er een vicieuze cirkel van steeds meer schelden. Ook kan het zijn dat – aanvankelijk onschuldige – verbale uitingen overgaan in persoonlijke intimidatie. Dit is een vorm van instrumentele agressie die een medewerker van de gemeente Lingewaard niet accepteert.

De medewerker dient de inwoner dan tot rede te roepen en grenzen aan te geven. Hierbij mag worden gewaarschuwd dat het gesprek door de medewerker beëindigd wordt indien de verbale agressie niet stopt. Wanneer de betreffende medewerker verwacht dat er een vervolgesprek met de inwoner komt, informeert hij zijn teamleider hierover.

Wanneer verbaal geweld zich voordoet in het persoonlijk contact, geldt nog een aantal aanvullende aandachtspunten:

- De medewerker informeert collega's, de teamleider en interventieteam indien mogelijk van tevoren over de komst van een inwoner waarmee een risicogesprek gevoerd moet gaan worden. Op die manier kan het gesprek samen worden voorbereid en kan er vast nagedacht worden over mogelijk oplossingen. De teamleider is verantwoordelijk voor het vaststellen van de te ondernemen actie(s). Ook de receptie dient van te voren te worden geïnformeerd;
- Interventieteam wordt altijd preventief ingeschakeld, zij staan stand-by.
- Laat een agressieve inwoner bij voorkeur even uitrazen. Neem de inwoner indien mogelijk mee naar een aparte ruimte. Doe dit echter alleen in het bijzijn van een collega, nooit alleen!;
- Lukt het de medewerker niet de inwoner tot rede te brengen, dan dient direct de teamleider ingeschakeld te worden, zodat de teamleider kan bepalen wat er moet gebeuren.

Voorbeeld instrumentele agressie

In een telefoongesprek gebruikt een inwoner telkens op een neerbuigende manier het woord 'ambtenaartje'. Op deze manier probeert hij alsnog zijn zin te krijgen. Er is hier dus sprake van instrumentele agressie, gedrag dat ingegeven wordt door ratio. Een techniek voor het begrenzen van dit ongewenste gedrag:

Eerste signalering: *Meneer ik hoor u zeggen 'ambtenaartje'. Ik vind dat niet prettig en ik wil dat u hiermee stopt, dan help ik u graag verder.*

Tweede signalering: *meneer, ik hoor u opnieuw 'ambtenaartje' zeggen. Ik heb u zojuist gezegd dat ik niet wil dat u dat doet. Als u hiermee stopt help ik u graag verder, als u hier niet mee stopt, dan beëindig ik het gesprek. De keuze is aan U.*

Voorbeeld frustratie-agressie

Inwoner: verdorie, het is hier ook altijd hetzelfde, het zou eens in één keer goed gaan, wat een bende hier! Jullie zijn ook allemaal hetzelfde. Belachelijk gewoon dat dit kan! Je hebt geen idee wat u zegt!

Bovenstaande reacties is een uiting van een negatieve emotie, vermoedelijk boosheid. Wees je bewust van het feit dat dit een signaal kan zijn van frustratie-agressie. Belangrijk is dat je begrip toont. Wanneer emotie erkend is en 'uit het gesprek gehaald is', kan je pas overstappen naar het inhoudelijke deel van het gesprek waarin je het samen over de oplossing gaat hebben. Een techniek voert het kanaliseren van de frustratie en het ombuigen naar inhoud:

Reactie medewerker: U heeft het idee dat ik niet weet wat ik zeg. Het is niet de bedoeling dat dat zo overkomt. Ik hoor graag van u wat er aan de hand is zodat ik u begrijp. Dan weet ik beter wat ik voor u kan betekenen. Ik heb ik ieder geval de indruk dat u erg boos bent over....

Schriftelijke agressie

In brieven kunnen soms forse aantijgingen tegenover een team of medewerkers gedaan worden. Bij zo'n brief is het toch zaak dat een medewerker, los van de vorm, zich realiseert dat een inwoner het blijkbaar de moeite waard vond de organisatie schriftelijk iets te laten weten. Hierdoor zijn we in principe verplicht te reageren. Wanneer de inhoudelijke boodschap in een brief of e-mail op een agressieve manier wordt verwoordt, dan dient de inwoner daarop aangesproken te worden. Afhankelijk van de aard van de brief of e-mail, kan de medewerker kiezen op welke manier de gemeente reageert. Zo kan er gekozen worden voor een gesprek (samen) met de teamleider of voor een schriftelijke reactie. Wanneer ervoor gekozen wordt om de zaak schriftelijk af te handelen, is het belangrijk dat de ondertekening plaatsvindt door de teamleider (zie voorbeeldbrieven bijlage 7 voor mandaat). In beide gevallen, mondeling of schriftelijk, is het van belang om de inwoner aan te spreken over de manier waarop de brief is opgesteld, voordat inhoudelijk op de vraag of klacht van de inwoner wordt ingegaan. Een kopie van de brief wordt vervolgens verzonden naar incidenten@lingewaard.nl. Bij een mondelinge afhandeling wordt er door de teamleider een gespreksverslag gemaakt, waarvan een kopie verstuurd wordt naar incidenten@lingewaard.nl.

Mocht er – ondanks een eerdere correcte afhandeling – opnieuw een brief of e-mail komen met een agressieve toon, ontvangt de inwoner een brief van de teamleider. Ook van deze brief gaat een kopie naar incidenten@lingewaard.nl. Daarna wordt er op dergelijke, agressieve brieven of e-mails, niet meer gereageerd door de medewerker. Brieven of e-mails met een agressieve inhoud afkomstig van een inwoner welke al een brief heeft gehad, gaan in het vervolg rechtstreeks naar de teamleider.

Fysiek geweld

Bij dreigende fysieke agressie of daadwerkelijke escalatie is er niet altijd tijd en gelegenheid voor overleg met de teamleider. Op dit moment wordt er een interventieteam ingezet. Op intranet is een uitgebreide beschrijving van het interventieteam te vinden.

Artikel 41 Wetboek van Strafrecht is van kracht.

De BOA's die werkzaam zijn in de publieke ruimte hebben een zelfstandige geweldsbevoegdheid en worden daarvoor ook getraind en afgetoetst.

Fysieke instrumentele agressie gericht tegen voorwerpen

Wanneer de agressie escaleert en leidt tot geweld tegen voorwerpen, wordt de inwoner driemaal gesommeerd daarmee te stoppen. Indien dat nog mogelijk is, wordt de teamleider gewaarschuwd. Hij of zij neemt dan verdere maatregelen.

Fysieke instrumentele agressie gericht tegen gemeentelijke gebouwen

Agressie die heeft plaatsgevonden tegen het gebouw (vandalisme) wordt in alle gevallen gemeld bij de facilitaire zaken. Indien degene die schade aan het gebouw heeft veroorzaakt bekend is, doet de teamleider, namens het college, aangifte bij de politie. Een kopie van deze aangifte wordt in het archief gevoegd (incidenten@lingewaard.nl). Schade wordt altijd verhaald om de dader.

Fysieke instrumentele agressie: door overval of gijzeling

Bij een overval of gijzeling moet altijd worden gehandeld volgens de reeds bestaande overvalinstructie (zie bijlage 3).

Paragraaf 4 Melden van agressie

Het melden van alle incidenten geschiedt via het e-mailadres incidenten@lingewaard.nl. Op intranet staat een banner met aanvullende informatie.

Paragraaf 5 Huisregels en gedragscodes

Huisregels (bezoekers) en gedragscodes (medewerkers) zijn vermeld op intranet. De huisregels staan vermeld op internet en worden in de ontvangsthal ook vermeld door middel van posters. Voor de inhoud van deze regels en codes zie bijlage 2.

Paragraaf 6 Veiligheid van de medewerkers

Elke medewerker heeft er recht op zich veilig te voelen op het werk. Vaak kan men zelf al maatregelen treffen om de veiligheid zo optimaal mogelijk te laten zijn. Zo is het raadzaam om indien een agressieve inwoner wordt verwacht, de medewerkers van de backoffice of een van de andere balies te waarschuwen en het interventieteam in te lichten. Zorg er altijd voor dat een of meerdere collega's in de aangrenzende spreekkamer aanwezig zijn. Neem zo nodig een collega mee in de spreekkamer. Is een collega in moeilijkheden, spring dan bij of waarschuw andere collega's. Hierbij moet het interventieteam absoluut niet vergeten worden! Bij een onaangekondigd huisbezoek of bij een huisbezoek bij een inwoner die eerder agressief gedrag heeft vertoond, gaat een medewerker daar niet alleen op huisbezoek, maar samen met een ervaren collega of teamleider en altijd in overleg met de teamleider. Degenen die het huisbezoek gaan afleggen beschikken, indien gewenst, over een van (dienstwege verstrekte) mobiele telefoon. Medewerkers melden zich af bij hun collega wanneer zij aan het einde van de dag op huisbezoek zijn geweest bij een potentieel agressieve inwoner. Of veiligheidsmaatregelen zoals hierboven beschreven nodig zijn, wordt in belangrijke mate door de medewerker zelf bepaald en wordt in positieve zin geïnterpreteerd. Het signaal van de medewerker legt daarin het meeste gewicht in de schaal. Niet het daadwerkelijk gedrag van de inwoner dient daarbij als maatstaf te worden genomen. In het uiterste geval kan worden overwogen niet op huisbezoek te gaan.

Paragraaf 7 Vastleggen van afspraken met de inwoner

Agressief gedrag van een inwoner leidt tot het doen uitgaan van een waarschuwingsbrief en/of een gebouwenontzegging en/of het doen van aangifte bij de politie. De teamleider heeft hierin een ondersteunende en initiërende rol. Zodra er zich een vorm van agressief gedrag voordoet, kan dit aanleiding zijn om afspraken vast te leggen met de inwoner over wat van de inwoner verwacht wordt in termen van gedrag en hoe de medewerker dit met de inwoner wil bereiken. Een moment voor een dergelijk gesprek is het aflopen van de ontzegging termijn gebouwen. De preventiemedewerker heeft een signaalfunctie voor wat betreft de afloop van een dergelijke termijn, dit gebeurt door middel van een maandrapportage aan de teamleiders. Voor probleeminwoners wordt een individueel plan opgesteld om vast te leggen hoe er in de toekomst met deze inwoner moet worden omgegaan. Dit met als doel de eerder ervaren agressie te voorkomen en duidelijkheid te geven welke houding ten aanzien van de inwoner wordt aangenomen. De bespreking van inwoners waarvoor een plan is opgesteld kan een vast onderdeel vormen van het teamoverleg of de vergadering van de directie/teamleiders (ter informatie).

Paragraaf 8 Melding gebouwontzegging

Een aan een inwoner opgelegde gebouwontzegging wordt door de gemeentesecretaris/algemeen directeur gemeld in het DT-overleg. Ook wordt het interventieteam en de agressiecoördinator op de hoogte gesteld van de gemaakte afspraken mocht de desbetreffende inwoner onverwachts in het gebouw (waarvoor een ontzegging geldt) komen tijdens de opgelegde gebouwontzegging.

Paragraaf 9 Collegiale hulp en slachtofferhulp

De opvang van slachtoffers en het verlenen van nazorg - indien nodig – na een agressie incident is de verantwoordelijkheid van de teamleider. In het team is iedere medewerker toegerust in het bieden van collegiale steun aan collega's die te maken hebben gehad met een agressie-incident. De teamleider benoemt na het plaatsvinden van het incident in overleg met de betrokkene een collega die zorg draagt voor de eerste opvang, begeleiding en nazorg. Deze collega zorgt voor de opvang na het incident en houdt het initiatief om het slachtoffer gedurende enige tijd te volgen in doen en laten en gaat actief over tot gespreksvoering. De ondersteunende collega heeft eveneens signalerende taken richting de teamleider.

Voor slachtofferhulp kan een beroep worden gedaan op bedrijfsmaatschappelijk werk (ARBO-unie). De eerste (collegiale) opvang gebeurt door de directe collega's en vaak zal dit voor een medewerker die te maken heeft gehad met agressie voldoende zijn om weer verder te kunnen. Soms zal de opvang binnen het team onvoldoende zijn. Zo kan degene die geconfronteerd werd met een agressiesituatie last blijven houden van de gevolgen. De teamleider draagt de verantwoording voor de begeleiding en schakelt zo nodig het bedrijfsmaatschappelijk werk (ARBO-unie) en/of de bedrijfsarts op eigen initiatief in. Indien nodig kunnen deze functionarissen doorverwijzen naar gespecialiseerde vormen van hulpverlening.

Paragraaf 10 Rechtsbescherming in privé-tijd

Het kan voorkomen dat een medewerker een agressieve inwoner in zijn privé tijd tegenkomt. Mocht er iets gebeuren, dan heeft de Gemeente Lingewaard een zogenaamde 'politiek-molest'-verzekering voor alle medewerkers afgesloten. Dit betekent dat alle medewerkers zijn verzekerd voor juridische bijstand indien dit - voor dit doel - nodig mocht zijn.

Paragraaf 11 Politieassistentie

Het verzoek om politieassistentie dient in de regel te gebeuren door de teamleider. De inzet van politie richt zich erop om de agressieve inwoner het gebouw te laten verlaten, en deze zo nodig aan te houden. De politie heeft echter géén taak in de inhoudelijke/relatiele discussie tussen inwoner en medewerker van het betreffende team.

Wanneer de teamleider de politie belt, moet hij aangeven wat precies het probleem is en binnen welke team het probleem speelt. Op die manier kan de politie zich een beeld vormen van de situatie. Ook moet gevraagd worden – in verband met het beheersen van de situatie – hoe lang het duurt voordat hulp verwacht kan worden. Als de politie arriveert, dient de teamleider die de melding heeft gedaan, zelf ook aanwezig te zijn. Na afloop bespreekt de teamleider de situatie en de politie-inzet na met de betrokken medewerker(s), het interventieteam en de agressie coördinator.

Paragraaf 12 Pandverbod/-ontzegging

Voor de inzet van politiehulp voor het uit het gebouw verwijderen van personen met onaanvaardbaar gedrag, is geen mandatering van het college van Burgemeester en Wethouders noodzakelijk. Ontzegging van de toegang tot het gebouw, is door het college van Burgemeester en Wethouders gemandateerd aan de gemeentesecretaris/algemeen directeur (zie bijlage 6).

Hoofdstuk 3 Beleidscyclus

Naar aanleiding van het bestaande protocol 2012 is dit handboek versie 2015 ontstaan. De actualisatie is gedaan op basis van het analyseren en bespreken van een incident en voorbeeld protocollen uit andere gemeenten.

Paragraaf 1 Basiselementen

De basiselementen van de beleidscyclus zijn in onderstaand schema weergegeven:



Paragraaf 2 Samenwerking werkgever en OR

Bij het ontwikkelen van het agressiebeleid heeft de OR een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de arbeidsomstandigheden. Het beleid is ter instemming voorgelegd aan de OR (WOR art. 27.1d).

Paragraaf 3 Proceseigenaar

De agressie coördinator is proceseigenaar met betrekking tot het agressie en geweld beleid.

Paragraaf 4 Periodiek overleg

Het streven is het agressieprotocol regelmatig te bespreken in het reguliere overleg met de werkgroep VGWM (werkgroep Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu) en het beleid blijvend te toetsen aan de praktijk. Daarom is het noodzakelijk 'agressie' ook als vast agendapunt op te nemen tijdens de teamoverleggen. Nieuwe medewerkers krijgen tijdens de introductie een korte toelichting op het beleid door de mentor en/of teamleider (zie introductiebeleid versie 2014).

Hoofdstuk 4 Taken en verantwoordelijkheden

Het aanpakken van agressie en geweld binnen de gemeente Lingewaard is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever en werknemer. Voor iedere medewerker moet duidelijk zijn wat zijn taak en verantwoordelijkheid is. Uitgangspunt van dit hoofdstuk is dat taken en verantwoordelijkheden schriftelijk zijn vastgelegd en voor iedereen duidelijk zijn.

Gemeentesecretaris/ algemeen directeur

Taken en verantwoordelijkheden	Termijn
Je stelt een statement of intentieverklaring op.	Eenmalig
Je geeft duidelijke kaders voor het op te stellen beleid.	Eenmalig
Je volgt de voortgang van het beleid.	Jaarlijks
Je geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen.	Continu
Je blijft eindverantwoordelijk, ook voor de uitvoering van het beleid.	Altijd

Directielid

Taken en verantwoordelijkheden	Termijn
Je zorgt dat daadwerkelijk adequaat instructies, richtlijnen en werkafspraken worden gemaakt en vastgesteld in het beleid.	Eenmalig
Je volgt de voortgang en de effectiviteit van het beleid.	Halfjaarlijks
Je wijst een gemandateerd verantwoordelijke aan.	Eenmalig
Je geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen.	Continu
Je rapporteert aan het College.	Jaarlijks

Preventiemedewerker

Taken en verantwoordelijkheden	Termijn
Je signaleert de termijnen met betrekking tot opgelegde sancties.	Gevraagd en ongevraagd
Je bent deelnemer van de werkgroep VWGM.	Continu
Je ziet er op toe dat de RI&E tijdig wordt geactualiseerd	Als de situatie er om vraagt
Je adviseert collega's t.a.v. veilig werken.	Gevraagd en ongevraagd

Agressie coördinator

Taken en verantwoordelijkheden	Termijn
Je beheert de inkomende incidenten via incidenten@lingewaard.nl .	Continu
Je adviseert de teamleider t.a.v. het beleid.	Gevraagd en ongevraagd
Je coördineert het tot stand komen van het beleid.	Continu
Je toetst de kwaliteit van het beleid aan de kaderrichtlijnen.	Jaarlijks
Je initieert jaarlijkse evaluatie van het beleid.	Jaarlijks
Je ondersteunt slachtoffers (bedoelt zijn hier administratieve en juridische steun, bij aangifte en schadeverhaal)	Als de situatie er om vraagt.
Je bent eerste aanspreekpunt voor collega's.	Gevraagd en ongevraagd
Je bent actief betrokken bij geven van voorlichting, training en instructies op het gebied van agressie en geweld.	Jaarlijks
Je signaleert risico's en knelpunten.	Als de situatie er om vraagt
Je signaleert het niet nakomen van protocol afspraken.	Continu
Je registreert en analyseert agressie incidenten en bespreekt deze tijdens het werkoverleg.	Continu
Je evalueert een maal per jaar in overleg met je collega's de afspraken uit het agressie protocol.	Jaarlijks

Medewerkers

Taken en verantwoordelijkheden	Termijn
Je volgt de afspraken en werkinstructies die in het agressieprotocol zijn vastgelegd.	Continu
Je bent alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hier op.	Continu
Je geeft duidelijk aan wanneer door een inwoner je (onze) grens wordt overschreden.	Continu
Je benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren.	Continu
Je meldt incidenten bij je teamleider en gezamenlijk via incidenten@lingewaard.nl	Continu
Je doet aangifte, indien er sprake is van een aangiftewaardig incident.	Continu
Je meldt onveilige of risicovolle situaties bij je teamleider.	Continu
Je bespoedigt je eigen herstel en maakt indien nodig gebruik van de nazorg faciliteiten.	Continu

Teamleiders

Taken en verantwoordelijkheden	Termijn
Je bespreekt met je medewerkers het agressieprotocol en maakt praktische werkafspraken.	Eenmalig
Je ziet er op toe dat de afspraken uit het agressieprotocol worden nageleefd.	Continu
Je evalueert maandelijks, tijdens het werkoverleg, samen met je medewerkers, bestaande afspraken. Een verslag van deze evaluatie stuur je toe aan de gemandateerd verantwoordelijke.	Maandelijks
Je zorgt er voor dat medewerkers voldoende training, voorlichting en instructies ontvangen. Je signaleert tijdig de behoeften.	Jaarlijks
Je bent verantwoordelijk voor de eerste opvang.	Continu
Je begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en juridische procedures.	Continu
Je bent verantwoordelijk voor de nazorg.	Continu
Je zorgt dat ernstige incidenten tijdens het werkoverleg worden nabesproken en je stelt een kort verslag samen.	Na elk incident
Je legt de conclusies uit de incidentanalyse vast en je stuurt het verslag toe aan de gemandateerd verantwoordelijke.	Na elk incident
Je meldt incidenten via incidenten@lingewaard.nl . Bij ernstige incidenten stuur je kort het verslag mee.	Continu
Je schakelt juridische zaken in, als er sprake is van bedrijfsschade als gevolg van een incident.	Continu
Je bent verantwoordelijk voor het opleggen van sancties, deze te registreren en na te leven.	Continu

Coördinator interventieteam

Taken en verantwoordelijkheden	Termijn
Bij het inschakelen van het interventieteam wordt altijd een kort verslag gemaakt en opgestuurd aan de gemandateerd verantwoordelijke. Ondanks het een preventieve inzet betreft.	Continu
Je draagt zorg dat alle interventieleden voldoende training, voorlichting en instructies ontvangen. Je signaleert de behoefte.	Jaarlijks
Je bent verantwoordelijk voor de nazorg van de interventie-medewerker.	Continu
Je zorgt dat ernstige incidenten tijdens het werkoverleg worden nabesproken en je stelt een kort verslag samen. Dit verslag wordt opgestuurd naar de gemandateerd verantwoordelijke.	Continu

Bijlage 1 Categorieën van agressie en geweld

Een definitie geeft een abstracte beschrijving van agressie en geweld. Voor de duidelijkheid is het goed de vormen van agressie met behulp van een voorbeeld verder uit te werken. Deze vormen van agressie gebruiken we bij de registratie van agressie-incidenten. **Bij niveau 1 en 2 betreft het ook schriftelijke uitingen en dreigingen via brief, telefoon, weblog, blog, brief, e-mail en fax.** Wij houden de volgende indeling aan:

Niveau	Vorm van agressie	Voorbeelden
1	(non) verbale agressie	<ul style="list-style-type: none"> - Beledigen - Vernederen - Smaad - Treiteren - Discrimineren - Seksuele intimidatie - Middelvinger geven - Schelden - Dreigende opmerkingen maken (niet persoonsgericht) - Kwetsen - Aanhoudend grieven - Zwart maken - Kleineren - Pesten
2	Persoonsgerichte bedreiging	<ul style="list-style-type: none"> - Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreigingen waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd - Dreigen door houding, gebaar of andersoortig gedrag - Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen - Lokaalvredebreuk - Schennis der eerbaarheid - Pogingen/dreigen tot schoppen, slaan of verwonden - Stalken - Het openlijk dragen van een wapen (pistool, mes, gevaarlijke hond e.d.) - Dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken - Schennis van de goede zeden - Huisvredebreuk
3	Fysieke agressie	<ul style="list-style-type: none"> - Mishandeling - Verwonden, pijn veroorzaken - Aanranden - Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen, kopstoot geven - Wapengebruik - Vernielen - Ongewenst (seksueel) handtastelijk - Opzettelijk fysiek verhinderen dat iemand het vertrek verlaat - Opzettelijk fysiek verhinderen van werkzaamheden

Bijlage 2 Huisregels en Gedragscodes

Huisregels voor bezoekers

U mag van onze medewerk(st)er(s) verwachten dat zij u op een respectvolle, eerlijke en duidelijke manier behandelen. Wij verwachten van u – als bezoeker – dat u onze medewerk(st)er(s) en andere bezoekers op dezelfde wijze benadert.

- Iedereen heeft behoefte aan privacy. Houd daarom gepaste afstand.
- Het is niet toegestaan onder invloed van alcohol of drugs het gebouw te betreden, dan wel alcohol of drugs binnen dit gebouw te gebruiken.
- Wij waarderen het als u dit gebouw netjes houdt. In geval van vernieling wordt de politie ingeschakeld voor proces-verbaal; de kosten worden op u verhaald en de toegang wordt u ontzegd.
- Wapenbezit is in dit gebouw niet toegestaan.
- Wij helpen u graag. In sommige gevallen zullen wij u niet helpen: **geweld, dreigen met geweld, schelden, schreeuwen, discriminerende taal gebruiken, of het verstoren van de orde worden niet geaccepteerd.** Hiervan doen wij aangifte bij de politie. Vervolgens kan u de toegang tot het gebouw worden ontzegd en/of de dienstverlening worden gestaakt.
- U dient orde-aanwijzingen van onze medewerk(st)er(s) op te volgen.
- U dient kennis te nemen van de vluchtroutes en regels omtrent bedrijfshulpverlening.

- U meldt zich altijd bij de balie. Bij aanwezigheid zonder geldige reden, verzoeken wij u het gebouw te verlaten. Op deze manier houden we overzicht en kunnen we veilig werken.
- U mag geen muziekinstrumenten gebruiken of onnodig lawaai maken. Zo wordt geen overlast veroorzaakt.
- Het is niet toegestaan het gebouw te betreden met (roller)skates, steps of andere vervoermiddelen, met uitzondering van rolstoelen en kinderwagens. Daarmee willen we ongelukken voorkomen.
- Huisdieren mogen niet mee naar binnen, met uitzondering van de geleidehond. Daarmee voorkomen we overlast bij anderen.
- Net als onze medewerkers, verzoeken wij u uw afval op te ruimen in de daartoe bestemde afvalbakken. Zo houden we samen onze ruimten schoon.

Interne gedragscodes hebben een preventieve werking. Ze hebben als doel te voorkomen dat een medewerker door houding of gedrag zelf aanleiding geeft tot agressief gedrag.

- **Voorstellen** Een medewerker stelt zich in principe voor met zijn naam.
- **Beëindiging gesprek** Bij het beëindigen van een gesprek wordt de inwoner duidelijk gemaakt hoe, bij wie en op welk moment hij terecht kan met eventuele vragen.
- **Aanspreekvorm** Een medewerker tutoyeert in principe niet.
- **Discussie** Een medewerker gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.
- **Afspraken** Wanneer een inwoner op een bepaald tijdstip is opgeroepen, mag er geen sprake zijn van een lange wachttijd. Indien hiervan toch sprake is, stelt een medewerker hem van de reden op de hoogte.
- **Nakomen van regels** De medewerker ziet er op toe dat de huisregels worden nagekomen en dienen inwoners erop te wijzen wat wel en niet mag.

- **Toezeggingen** Een medewerker moet er alert op zijn dat geen verwachtingen worden gewekt of toezeggingen gedaan, waarvan de haalbaarheid niet vaststaat.
- **Fouten** Een medewerker zal gemaakte fouten toegeven, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer de fout 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. Bij het dragen van een wapen wordt de politie ALTIJD in kennis gesteld.

Bijlage 3 Procedure Overvalinstructie en agressief publiek

Inleiding

De inhoud van deze procedure moet bekend zijn bij alle medewerkers die bij deze procedure betrokken zijn.

Doel

De procedure voorziet in het vastleggen van de handelingen van medewerkers van de gemeente Lingewaard bij een overval.

Definitie

Met een overval wordt elke poging tot (gewapende) intimidatie van medewerkers bedoeld om hetzij waardepapieren, hetzij kasgeld wederrechtelijk te bemachtigen.

Proceseigenaar

De proceseigenaar is de teamleider KCC.

Verantwoordelijkheid

Iedere medewerker wordt in de gelegenheid gesteld om zich bijgaande procedure eigen te maken en er naar te handelen bij een daadwerkelijke overval.

Daarnaast worden regelmatig trainingen georganiseerd hoe om te gaan met agressief publiek.

Voor alle in deze procedure voorkomende functies is in de bijlage Functieverdeling de vervanging vastgelegd.

Actualiteit

De teamleider KCC is verantwoordelijk voor het actueel houden van deze procedure. Indien de procedure inhoudelijk wijzigt, leidt dit tot de goedkeuringsprocedure opgenomen in het Basisdocument behorende bij dit plan Informatiebeveiliging BRP en Waardedocumenten.

Uitvoering bij overval

- Probeer, voor zover aanwezig, de alarmknop in te drukken, tenzij u vermoedt dat uzelf, uw collega's of het publiek hierdoor gevaar lopen. Het is echter geen verplichting om de alarmknop in te drukken en het zal nooit achteraf tegen u gebruikt worden als u dit niet gedaan heeft bij een overval. U kunt ook achteraf alarm slaan als de overvaller(s) weg zijn. Doe dit dan wel telefonisch, want dan weet de politie dat ze zonder gevaar het pand kunnen betreden;
- Accepteer dat u wordt overvallen en laat dat uit uw gedrag ook blijken. Doe een stap terug en probeer de overvaller niet te provoceren;
- Doe wat de overvaller van u verlangt en werk volledig mee;
- Probeer nooit de held te spelen. U brengt dan alleen maar uzelf, uw collega's en omstanders onnodig in gevaar;
- Zorg ervoor dat de overvaller(s) zo snel mogelijk het pand kunnen verlaten;

- Probeer kenmerken van de overvaller(s) te onthouden, zoals:
 - Geslacht;
 - Lengte;
 - Spraak (accent);
 - Huidskleur;
 - Gezicht (neus, oren, ogen, etc.);
 - Sieraden;
 - Wapens;
 - Vluchtroute;
 - Etc.

- Probeer de kenmerken van het eventuele vervoersmiddel te onthouden, zoals:
 - Merk;
 - Type;
 - Kleur;
 - Kenteken;
 - Hoeveel personen er in het vervoersmiddel zitten;
 - In welke richting de dader(s) zijn vertrokken;
 - Etc.
 - Blijf vooral kalm na de overval;
 - Kom nergens aan en verplaats niets. Sluit alle deuren en laat niemand meer toe. Probeer de inwoners in het pand te houden (dit zijn belangrijke getuigen). Moeten zij dringend weg, noteer dan hun naam en adres;
 - Controleer of de politie (112) is geïnformeerd;
 - Laat de contacten met de pers aan de voorlichter over;
 - Bel zo nodig een dokter en/of een ambulance;
 - Houd de telefoon vrij;
 - Probeer het onder de balie klaarliggende bijlage Aangifteformulier overval in te vullen;
 - Laat een overvalformulier ook zo snel mogelijk invullen door alle aanwezige getuigen van de overval;
 - Praat met de collega's de zaak door en probeer de spanningen niet voor jezelf te houden, laat zo nodig op eigen verzoek contact opnemen met bedrijfsmaatschappelijk werk;
 - Neem zo nodig contact op met professionele hulpverleners.

Uitvoering bij agressief gedrag:

- Blijf rustig;
- Probeer de inwoner rustig te benaderen;
- Blijf op "normale" toon praten;
- Stel open vragen;
- Blijf rustig herhalen wat u van de inwoner wilt;
- Spreek de inwoner niet tegen;
- Probeer er een collega bij te betrekken;
- Probeer de inwoner tot rede te brengen;
- Bel zo nodig de politie om de agressieve inwoner uit het pand te laten verwijderen;
- Praat met collega's de zaak door en probeer de spanningen niet voor jezelf te houden, laat zo nodig op eigen verzoek contact opnemen met het bedrijfsmaatschappelijk werk;
- Neem zo nodig contact op met professionele hulpverleners.

Bijlage 4 Protocol

Hieronder protocol met betrekking tot verschillende soorten agressie. Hoe te handelen is hieronder kort en bondig beschreven. Tevens zijn de verantwoordelijke erbij beschreven.

ALLE = alle onderstaande personen
MDW = medewerker
TL = teamleider
INT = interventieteam
AC = agressie coördinator
PM = preventiemedewerker

Bedreiging en afpersing

Wie?	Wat te doen?
MDW	Interventieteam inschakelen.
MDW	Aangeven dat cliënt via bedreiging niet het gewenste doel zal bereiken.
MDW	Gesprek beëindigen.
INT	Bij geen verandering maakt interventieteam duidelijk dat afpersing en bedreiging niet getolereerd wordt. Cliënt wordt verzocht het pand te verlaten.
TL	Wil cliënt gebouw niet verlaten, politie alarmeren.
INT	Cliënt in bedwang houden tot de politie komt of cliënt gebouw verlaat.
	Na afloop
MDW	Registratie via incidenten@lingewaard.nl
ALLE	Indien nodig nabespreken incident met betrokkenen.
TL/MDW	Verdere acties bespreken tussen medewerker en teamleider (nazorg, sancties, aangifte etc.)

Fysieke agressie of dreiging ervan

Wie?	Wat te doen?
MDW	Interventieteam inschakelen en veiligheid zoeken.
TL	Politie alarmeren.
INT	Medewerkers/bezoekers in veiligheid brengen (ruimte ontruimen?)
	Na afloop
MDW	Registratie via incidenten@lingewaard.nl
ALLE	Incident nabespreken met betrokkenen.
TL/MDW	Verdere acties bespreken (nazorg, sancties, aangifte etc.)
TL	Eventuele schade opnemen, welke verhaalt zal worden op de cliënt.

Hinderlijk/ongepast gedrag

Wie?	Wat te doen?
MDW	Interventieteam inschakelen.
MDW	Cliënt aanspreken op houding en gedrag.
MDW	Bij geen verandering, cliënt verzoeken het pand te verlaten.
INT	Bij geen verandering, cliënt verzoeken het pand te verlaten.
TL	Bij geen verandering, politie alarmeren.
	Na afloop
MDW	Registratie via incidenten@lingewaard.nl
ALLE	Incident nabespreken met betrokkenen.
TL/MDW	Verdere acties bespreken (nazorg, sancties, aangifte etc.)

Schriftelijke agressie

Wie?	Wat te doen?
MDW	Teamleider direct inlichten over de schriftelijke agressie.
TL	Voert een gesprek met cliënt naar aanleiding van de agressief opgestelde brief/e-mail/fax etc., waarbij de cliënt wordt aangesproken op de manier waarop de brief is opgesteld, waarna gesproken wordt over de inhoud van de brief.
TL	Volgt er nog een agressieve brief/e-mail/fax etc.? Cliënt een brief sturen waarin wordt medegedeeld dat dergelijke brieven niet worden behandeld en dat de correspondentie als afgehandeld wordt beschouwd.
TL	Volgt er een derde correspondentie? Geen reactie meer richting cliënt.
TL	Interventieteam wordt op de hoogte gesteld van de oplopende schriftelijke agressie.
	Na afloop
MDW	Registratie via incidenten@lingewaard.nl
ALLE	Incident nabespreken met betrokkenen.
TL/MDW	Verdere acties bespreken (nazorg, sancties, aangifte etc.)

Telefonische agressie

Wie?	Wat te doen?
MDW	Waarschuwen dat wanneer het gesprek zo wordt voortgezet, het gesprek wordt beëindigd.
MDW	Voortzetting? Melden dat je het gesprek beëindigd en dan verbinding verbreken.
MDW	Teamleider direct inlichten over de telefonische agressie.
MDW	Belt cliënt opnieuw agressief op, dan in overleg doorverbinden met teamleider.
TL	Deelt mede dat het gesprek alleen gevoerd wordt wanneer cliënt tot rede is gekomen.
TL	Interventieteam wordt op de hoogte gesteld van de oplopende telefonische agressie.
	Na afloop
MDW	Registratie via incidenten@lingewaard.nl
ALLE	Incident nabespreken met betrokkenen.
TL/MDW	Verdere acties bespreken (nazorg, sancties, aangifte etc.)

Verbale agressie

Wie?	Wat te doen?
MDW	Interventieteam inschakelen.
MDW	Verzoeken om het gesprek op een normale wijze te voeren.
MDW	Bij geen verandering cliënt verzoeken om het pand te verlaten.
INT	Bij geen verandering cliënt verzoeken om het pand te verlaten.
TL	Wil cliënt het gebouw niet verlaten, politie alarmeren.
	Na afloop
MDW	Registratie via incidenten@lingewaard.nl
ALLE	Incident nabespreken met betrokkenen.
TL/MDW	Verdere acties bespreken (nazorg, sancties, aangifte etc.)

Bijlage 6 Sanctieoverzicht en mandaten

Hieronder een schema waarin aangegeven wordt welke sancties volgen op bepaalde incidenten en degene die verantwoordelijk is voor deze sanctie.

Reden	Sanctie	Beslisser / gemandateerde
Verbale agressie	Schriftelijke waarschuwing/ ordegesprek.	Teamleider
	Bij herhaling van het gedrag, uitnodiging voor een ordegesprek	Teamleider
	Bij herhaling van het gedrag pandverbod*	Gemeentesecretaris / algemeen directeur
Telefonische agressie / stalking	Schriftelijke waarschuwing/ordegesprek, bij herhaling telefoon verbod*	Teamleider
Veroorzaken van overlast door gebruik van drank, drugs etc.	Pandverbod 1 maand*	Gemeentesecretaris / algemeen directeur
Bedreiging gericht op de organisatie of derden	Pandverbod maximaal 1 maand*	Gemeentesecretaris / algemeen directeur
Bedreiging van medewerkers	Pandverbod en uitsluiting van de dienstverlening minimaal 1 maand tot maximaal 3 maanden*.	Gemeentesecretaris / algemeen directeur
	Er wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.	Teamleider
	Informeren dader van gedane aangifte.	Gemeentesecretaris / algemeen directeur
Fysiek geweld tegen medewerkers / vrijwilligers	Pandverbod en uitsluiting dienstverlening. Er wordt altijd aangifte gedaan*	Gemeentesecretaris / algemeen directeur
Bedreiging van medecliënten	Pandverbod en uitsluiting*	Gemeentesecretaris / algemeen directeur
Fysieke agressie tegen medecliënten	Pandverbod en uitsluiting*	Gemeentesecretaris / algemeen directeur

**Bij herhaling van het gedrag wordt de sanctie zwaarder (een waarschuwing wordt omgezet in een verbod of de duur van het verbod wordt verlengt).*

Belangrijk! Vóór het opleggen van de sanctie dient hoor en wederhoor toegepast te worden. Wanneer een sanctie afloopt, denk bijvoorbeeld aan het termijn van het opgelegde pandverbod, dient een evaluatie plaats te vinden waarbij betrokkenen uitgenodigd wordt.

De teamleider is gemandateerd om namens de medewerker aangifte te doen bij de politie. Natuurlijk hebben medewerkers ook zelf de mogelijkheid om aangifte te doen.

Bijlage 7 Sanctiebrieven

Waarschuwing

Geachte heer/mevrouw **naam cliënt**,

Op **datum** zijn er problemen geweest tussen u en een van de medewerk(st)er(s) van de gemeente Lingewaard. Uw gedrag hebben wij als agressief ervaren. U zult begrijpen dat wij dat niet kunnen tolereren. Op basis van handboek agressie en geweld gemeente Lingewaard leggen wij u deze waarschuwing op.

Wij vertrouwen erop dat dit gedrag eenmalig was en dat u zich, bij een volgend bezoek, zult houden aan de algemene fatsoensnormen die gelden, waarbij wederzijds respect het sleutelbegrip is. Op deze manier staan wij altijd open voor een nieuw gesprek.

Wij wijzen u erop dat wij tot sancties dienen over te gaan als uw ongewenste gedrag blijft voortduren. Ook kan herhaling van dit gedrag er toe leiden dat wij het persoonlijke contact met u geheel zullen verbreken. Er zal dan slecht schriftelijk contact mogelijk zijn.

Voor eventuele vragen kunt u telefonisch contact opnemen met de heer/mevrouw **naam**, team **teamnaam**, via het telefoonnummer 026-3260111.

Hoogachtend,
Teamleider **teamnaam**,

Waarschuwing met ordegesprek

Geachte heer/mevrouw **naam cliënt**,

Op **datum** zijn er problemen geweest tussen u en een van de medewerk(st)er(s) van de gemeente Lingewaard. Uw gedrag hebben wij als agressief ervaren. U zult begrijpen dat wij dat niet kunnen tolereren. Op basis van handboek agressie en geweld gemeente Lingewaard leggen wij u deze waarschuwing op.

Graag willen wij deze situatie met u bespreken en daarover afspraken met u maken. Daarom nodigen wij u uit voor een persoonlijk gesprek op **datum** om **tijd** uur. Tijdens dit gesprek zal ook de heer/mevrouw **naam medewerk(st)er en functie, indien medewerker dit wenst** aanwezig zijn. Ik hoop in dat gesprek tot goede afspraken met u te komen.

Wij wijzen u erop dat wij u de toegang tot ons gebouw zullen ontzeggen als uw ongewenste gedrag blijft voortduren. Ook kan herhaling van dit gedrag er toe leiden dat wij het persoonlijke contact met u geheel zullen verbreken. Er zal dan slecht schriftelijk contact mogelijk zijn.

Voor eventuele vragen kunt u telefonisch contact opnemen met de heer/mevrouw **naam**, team **teamnaam**, via het telefoonnummer 026-3260111.

Hoogachtend,
Teamleider **teamnaam**,

Pandverbod

Geachte heer/mevrouw **naam cliënt**,

Op **datum** zijn er (**opnieuw?**) problemen geweest tussen u en een van de medewerk(st)er(s) van de gemeente Lingewaard. Uw gedrag hebben wij als agressief ervaren. U zult begrijpen dat wij dat niet kunnen tolereren. Op basis van handboek agressie en geweld gemeente Lingewaard leggen wij u deze sanctie op.

Beschrijving van het voorval:

- <de aanleiding>
- <de toedracht>
- <de aard en de omvang van de schade>

Er is besloten u de toegang te ontzeggen tot de openbare gebouwen van de gemeente Lingewaard van **datum** tot **datum**. Overtreding van het verbod, is strafbaar gesteld op grond van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht. Als u ondanks deze ontzegging genoemde panden betreedt, maakt u zich schuldig aan lokaalvredebreuk en zullen wij u met behulp van de politie uit het gebouw laten verwijderen en zullen wij daarvan aangifte doen bij de politie.

Voor zaken waarbij u een wettelijke verplichting heeft het gemeentehuis van de gemeente Lingewaard te bezoeken (denk hierbij aan het aanvragen van een reisdocument/rijbewijs, geboorteaangifte etc.) dan wel andere zaken willen aanvragen, die krachtens een wettelijke grondslag bij de gemeente moeten worden ingediend dan dat bepaalde documenten en /of vergunningen door de gemeente worden verstrekt, dient u telefonisch een afspraak te maken met **naam (teamleider)** via het nummer **telefoonnummer**. U krijgt dan tijdelijk toegang op de afgesproken datum en tijd. Tijdens dit bezoek zal preventief het interventieteam aanwezig zijn.

Als u vragen heeft, kunt u ons een brief sturen. U krijgt dan schriftelijk antwoord. Als wij het nodig vinden om u te spreken over uw brief, ontvangt u van ons een schriftelijke oproep om op een nader te bepalen tijd en plaats te verschijnen. U dient er rekening mee te houden dat tijdens dat gesprek meerdere medewerk(st)er(s) van de gemeente Lingewaard en/of de politie aanwezig zullen zijn. Wij hebben hiertoe moeten besluiten omdat er door uw gedrag een onwerkbaar situatie is ontstaan.

Tot slot wijzen wij u erop dat herhaling van ongewenst gedrag aanleiding zal zijn tot het nemen van nieuwe maatregelen.

Om verzekerd te zijn van ontvangst, sturen wij u deze brief zowel aangetekend als per gewone post. Aan het hoofd van de plaatselijke politie **plaatsnaam** en aan **instanties openbare gebouwen gemeente** hebben wij een afschrift gezonden van deze brief.

Hoogachtend,
Namens de burgemeester en wethouders van Lingewaard,

Gemeentesecretaris / algemeen directeur

Pandverbod en schade verhalen

Geachte heer/mevrouw **naam cliënt**,

Op **datum** zijn er (**opnieuw?**) problemen geweest tussen u en een van de medewerk(st)er(s) van de gemeente Lingewaard. Uw gedrag hebben wij als agressief ervaren. U zult begrijpen dat wij dat niet kunnen tolereren. Op basis van handboek agressie en geweld gemeente Lingewaard leggen wij u deze sanctie op.

Beschrijving van het voorval:

- <de aanleiding>
- <de toedracht>
- <de aard en de omvang van de schade>

Er is besloten u de toegang te ontzeggen tot de openbare gebouwen van de gemeente Lingewaard van **datum** tot **datum**. Overtreding van het verbod, is strafbaar gesteld op grond van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht. Als u ondanks deze ontzegging genoemde panden betreedt, maakt u zich schuldig aan lokaalvredebreuk en zullen wij u met behulp van de politie uit het gebouw laten verwijderen en zullen wij daarvan aangifte doen bij de politie.

Voor zaken waarbij u een wettelijke verplichting heeft het gemeentehuis van de gemeente Lingewaard te bezoeken (denk hierbij aan het aanvragen van een reisdocument/rijbewijs, geboorteaangifte etc.) dan wel andere zaken willen aanvragen, die krachtens een wettelijke grondslag bij de gemeente moeten worden ingediend dan dat bepaalde documenten en /of vergunningen door de gemeente worden verstrekt, dient u telefonisch een afspraak te maken met **naam (teamleider)** via het nummer **telefoonnummer**. U krijgt dan tijdelijk toegang op de afgesproken datum en tijd. Tijdens dit bezoek zal preventief het interventieteam aanwezig zijn.

Als u vragen heeft, kunt u ons een brief sturen. U krijgt dan schriftelijk antwoord. Als wij het nodig vinden om u te spreken over uw brief, ontvangt u van ons een schriftelijke oproep om op een nader te bepalen tijd en plaats te verschijnen. U dient er rekening mee te houden dat tijdens dat gesprek meerdere medewerk(st)er(s) van de gemeente Lingewaard en/of de politie aanwezig zullen zijn. Wij hebben hiertoe moeten besluiten omdat er door uw gedrag een onwerkbaar situatie is ontstaan.

Tot slot wijzen wij u erop dat wij de door u aangerichte schade op u zal verhalen en dat herhaling van ongewenst gedrag aanleiding zal zijn tot het nemen van nieuwe maatregelen.

Om verzekerd te zijn van ontvangst, sturen wij u deze brief zowel aangetekend als per gewone post. Aan het hoofd van de plaatselijke politie **plaatsnaam** en aan **instanties openbare gebouwen gemeente** hebben wij een afschrift gezonden van deze brief.

Hoogachtend,
Namens de burgemeester en wethouders van Lingewaard,

Gemeentesecretaris / algemeen directeur

Pandverbod en uitsluiting van de dienstverlening

Geachte heer/mevrouw **naam cliënt**,

Op **datum** zijn er (**opnieuw?**) problemen geweest tussen u en een van de medewerk(st)er(s) van de gemeente Lingewaard. Uw gedrag hebben wij als agressief ervaren. U zult begrijpen dat wij dat niet kunnen tolereren. Op basis van handboek agressie en geweld gemeente Lingewaard leggen wij u deze sanctie op.

Beschrijving van het voorval:

- <de aanleiding>
- <de toedracht>
- <de aard en de omvang van de schade>

Er is besloten u de toegang te ontzeggen tot de openbare gebouwen van de gemeente Lingewaard van **datum** tot **datum** en uitsluiting van de dienstverlening van **datum** tot **datum**. Overtreding van het verbod, is strafbaar gesteld op grond van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht. Als u ondanks deze ontzegging genoemde panden betreedt, maakt u zich schuldig aan lokaalvredebreuk en zullen wij u met behulp van de politie uit het gebouw laten verwijderen en zullen wij daarvan aangifte doen bij de politie.

Voor zaken waarbij u een wettelijke verplichting heeft het gemeentehuis van de gemeente Lingewaard te bezoeken (denk hierbij aan het aanvragen van een reisdocument/rijbewijs, geboorteaangifte etc.) dan wel andere zaken willen aanvragen, die krachtens een wettelijke grondslag bij de gemeente moeten worden ingediend dan dat bepaalde documenten en /of vergunningen door de gemeente worden verstrekt, dient u telefonisch een afspraak te maken met **naam (teamleider)** via het nummer **telefoonnummer**. U krijgt dan tijdelijk toegang op de afgesproken datum en tijd. Tijdens dit bezoek zal preventief het interventieteam aanwezig zijn.

Als u vragen heeft, kunt u ons een brief sturen. U krijgt dan schriftelijk antwoord. Als wij het nodig vinden om u te spreken over uw brief, ontvangt u van ons een schriftelijke oproep om op een nader te bepalen tijd en plaats te verschijnen. U dient er rekening mee te houden dat tijdens dat gesprek meerdere medewerk(st)er(s) van de gemeente Lingewaard en/of de politie aanwezig zullen zijn. Wij hebben hiertoe moeten besluiten omdat er door uw gedrag een onwerkbaar situatie is ontstaan.

<**indien cliënt een uitkering geniet**> Tot slot wijs ik u erop dat de uitsluiting van de dienstverlening invloed kan hebben op uw uitkering.

Om verzekerd te zijn van ontvangst, sturen wij u deze brief zowel aangetekend als per gewone post. Aan het hoofd van de plaatselijke politie **plaatsnaam** en aan **instanties openbare gebouwen gemeente** hebben wij een afschrift gezonden van deze brief.

Hoogachtend,
Namens de burgemeester en wethouders van Lingewaard,

Gemeentesecretaris / algemeen directeur

Pandverbod, uitsluiting van de dienstverlening en schade

Geachte heer/mevrouw **naam cliënt**,

Op **datum** zijn er (**opnieuw?**) problemen geweest tussen u en een van de medewerk(st)er(s) van de gemeente Lingewaard. Uw gedrag hebben wij als agressief ervaren. U zult begrijpen dat wij dat niet kunnen tolereren. Op basis van handboek agressie en geweld gemeente Lingewaard leggen wij u deze sanctie op.

Beschrijving van het voorval:

- <de aanleiding>
- <de toedracht>
- <de aard en de omvang van de schade>

Er is besloten u de toegang te ontzeggen tot de openbare gebouwen van de gemeente Lingewaard van **datum** tot **datum** en uitsluiting van de dienstverlening van **datum** tot **datum**. Overtreding van het verbod, is strafbaar gesteld op grond van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht. Als u ondanks deze ontzegging genoemde panden betreedt, maakt u zich schuldig aan lokaalvredebreuk en zullen wij u met behulp van de politie uit het gebouw laten verwijderen en zullen wij daarvan aangifte doen bij de politie.

Voor zaken waarbij u een wettelijke verplichting heeft het gemeentehuis van de gemeente Lingewaard te bezoeken (denk hierbij aan het aanvragen van een reisdocument/rijbewijs, geboorteaangifte etc.) dan wel andere zaken willen aanvragen, die krachtens een wettelijke grondslag bij de gemeente moeten worden ingediend dan dat bepaalde documenten en /of vergunningen door de gemeente worden verstrekt, dient u telefonisch een afspraak te maken met **naam (teamleider)** via het nummer **telefoonnummer**. U krijgt dan tijdelijk toegang op de afgesproken datum en tijd. Tijdens dit bezoek zal preventief het interventieteam aanwezig zijn.

Als u vragen heeft, kunt u ons een brief sturen. U krijgt dan schriftelijk antwoord. Als wij het nodig vinden om u te spreken over uw brief, ontvangt u van ons een schriftelijke oproep om op een nader te bepalen tijd en plaats te verschijnen. U dient er rekening mee te houden dat tijdens dat gesprek meerdere medewerk(st)er(s) van de gemeente Lingewaard en/of de politie aanwezig zullen zijn. Wij hebben hiertoe moeten besluiten omdat er door uw gedrag een onwerkbaar situatie is ontstaan.

Tot slot wijzen wij u erop dat ik de door u aangerichte schade op u zal verhalen en dat de uitsluiting van de dienstverlening invloed kan hebben op uw uitkering. Bij herhaling van ongewenst gedrag worden nieuw maatregelen getroffen.

Om verzekerd te zijn van ontvangst, sturen wij u deze brief zowel aangetekend als per gewone post. Aan het hoofd van de plaatselijke politie **plaatsnaam** en aan **instanties openbare gebouwen gemeente** hebben wij een afschrift gezonden van deze brief.

Hoogachtend,
Namens de burgemeester en wethouders van Lingewaard,

Gemeentesecretaris / algemeen directeur

Aangifte politie

Geachte heer/mevrouw **naam cliënt**,

Naar aanleiding van het incident op **datum**, waarvan u op **datum** een sanctiebrief heeft ontvangen, hebben wij inmiddels aangifte gedaan bij de politie tegen de volgende overtredingen:

- < **noteren wat van toepassing is** >
- < **noteren wat van toepassing is** >
- < **noteren wat van toepassing is** >

De aangifte is gedaan ter zake van <**noteren wat van toepassing is**>:

- **Overtreding van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht. Dit betekend een misdrijf, dat lokaalvredebreuk wordt genoemd. Op dit misdrijf staat een maximum gevangenisstraf van drie maanden of een geldboete van €4.050,00.**
- **Overtreding van artikel 285 van het Wetboek van Strafrecht. Dit betekend een misdrijf, dat bedreiging en openlijk geweld wordt genoemd. Op dit misdrijf staat een maximumstraf van twee jaar of een geldboete van €20.250,00.**
- **Overtreding van artikel 300 e.v. van het Wetboek van Strafrecht. Dit betreft artikelen over mishandeling. Hierop staat een maximum gevangenisstraf van minimaal drie jaar of een geldboete van €20.250,00.**

Tot slot wijzen wij u erop dat herhaling van ongewenst gedrag aanleiding zal zijn voor nieuwe maatregelen.

Hoogachtend,

Namens de burgemeester en wethouders van Lingewaard,

Gemeentesecretaris / algemeen directeur