

Handboek voor de aanpak van wangedrag 2017

Team P&O

Maart 2018 | Versie 3

Naam opsteller	I.C. van Elk	Datum vaststelling	1-11-2017 (voorlopig) 11-04-2018 (definitief)
Team	Personeel en Organisatie	Vastgesteld door	DT
Datum en versie	Maart 2018 en versie 3	Eventueel publicatiedatum	

17INT00368



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Wangedrag	2
2.1	Wat is wangedrag?	2
2.2	Waarom wangedrag aanpakken?	3
2.3	Wat zou deze aanpak kunnen belemmeren?	3
2.4	Uitgangspunten voor een effectieve aanpak van wangedrag	4
3.	In te zetten instrumenten en te treffen maatregelen	5
3.1	Preventieve maatregelen	5
3.2	Maatregelen met betrekking tot de wijze van contact hebben	6
3.3	Aanspreken	8
3.4	Sanctioneren	8
4.	Nazorg	9
5.	Training en opleiding	10
6.	Taken en verantwoordelijkheden	10
7.	Goed om te weten	12
8.	Aanpak wangedrag in het gemeentekantoor	13
9.	Aanpak wangedrag buiten het gemeentekantoor	16
10.	Maatregelen, sancties en bevoegdheden	19
	Bijlage 1 – Categorieën van agressie	23
	Bijlage 2 – Huisregels voor bezoekers	24
	Bijlage 3 – Interne gedragscode	25
	Bijlage 4 – Procedure Overvalinstructie en agressief publiek	26
	Bijlage 5 – Waarschuwingbrief	28
	Bijlage 6 – Waarschuwingbrief met ordegesprek	29
	Bijlage 7 – Garantverklaring	30
	Bijlage 8 – Brief toegangsbeperking	31
	Bijlage 9 – Brief toegangsbeperking en staking van dienstverlening	32
	Bijlage 10 – Brief toegangsbeperking en schade verhalen	33
	Bijlage 11 – Brief toegangsbeperking, staking van dienstverlening en schade verhalen	34
	Bijlage 12 – Brief aangifte politie	35
	Bijlage 13 – Handleiding Identicom	36

1 Inleiding

In november 2015 stelde het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Lingewaard het 'Handboek agressie en geweld' vast, om haar medewerkers te beschermen en hen een zo groot mogelijke veiligheid te bieden tijdens de uitoefening van hun functie. Toentertijd is ook besloten om na een jaar te evalueren of het handboek hiervoor voldoende handvaten bood. Deze evaluatie heeft geleid tot voorliggende hernieuwde versie.

In dit handboek wordt eerst vastgesteld welk gedrag de directie van de gemeente Lingewaard onacceptabel vindt en welke uitgangspunten gehanteerd worden bij de aanpak ervan. Vervolgens worden alle inzetbare instrumenten besproken. Nazorg, training en opleiding van medewerkers maken ook deel uit van dit handboek. Afgesloten wordt met de verdeling van taken en verantwoordelijkheden en de concrete aanpak van wangedrag.

2 Wangedrag

De gemeente Lingewaard werkt actief aan het creëren van een veilige werkomgeving voor haar medewerkers. De laatste jaren lag de focus op het omgaan met agressieve klanten en inwoners en het optreden in geval van geweldsincidenten. Zo is er een interventieteam opgericht, worden medewerkers getraind in conflicthantering en fysieke weerbaarheid en is structureel beveiliging aanwezig in de publiekshal van het gemeentehuis. Gebleken is echter dat deze focus de lading niet helemaal dekt. Agressie en geweld maken deel uit van een breder palet aan ongewenst gedrag, waar we zo nu en dan mee te maken krijgen. Om recht te doen aan dat bredere palet, heeft dit handboek een bredere scope, namelijk die van omgaan met wangedrag.

2.1 Wat is wangedrag?

Wangedrag is een verzamelbegrip voor ordeverstoringen, normoverschrijdend gedrag en agressie.

Ordeverstoringen

Ordeverstoringen zijn gedragingen of incidenten die de normale voortgang van werkzaamheden en bezigheden belemmeren, bijvoorbeeld lawaai maken in de publiekshal van het gemeentehuis.

Normoverschrijdend gedrag

We spreken van normoverschrijdend gedrag als mensen zich niet aan gedragsregels houden die zijn gebaseerd op morele, juridische of sociale normen. Bijvoorbeeld het maken van seksuele toespelingen of misbruik maken van een persoonlijke relatie in een zakelijke kwestie.

Agressie

Agressie¹ is kwaadaardig gedrag met de bedoeling om onlustgevoelens bij de medewerkers van de gemeente te veroorzaken of om doelbewust schade toe te brengen. Het gedrag kan gepaard gaan met geweld of geweldsdreiging. De agressie staat in relatie tot de dienst die door de gemeente geleverd wordt. Ook als de medewerker zich niet bedreigd voelt of geraakt wordt door het gedrag van de klant spreken we van agressie. De medewerker hoeft dus geen slachtoffer te zijn.

De kwaadaardige bedoeling onderscheidt instrumentele- of frustratieagressie van de emotie boosheid. Boosheid is op zich een toegestane emotie, waarbij de nadruk ligt op het vragen van aandacht voor het eigen probleem. Wel kan boosheid ook angst oproepen. Bij instrumentele agressie zet iemand bewust agressief gedrag in teneinde zijn of haar zin te krijgen. Bij frustratieagressie neemt het gevoel het van de ratio over en neemt de kans op escalatie toe.

Dit handboek geeft handvatten voor een professionele aanpak van alle situaties waarin klanten of bezoekers de orde op een of andere manier verstoren of grenzen overschrijden, ook als er geen sprake is van agressie.

¹ Voor een uitgebreid overzicht van verschillende vormen van agressie en voorbeelden, zie bijlage 1

2.2 Waarom wangedrag aanpakken?

Er zijn vier redenen om wangedrag niet te accepteren: integriteit van de dienstverlening, veiligheid en welzijn van de medewerkers, professionaliteit en het tegengaan van normvervaging.

★ **Wangedrag belemmert de integriteit van de dienstverlening**

Wangedrag beïnvloedt de besluitvorming. Soms is dat zelfs de bedoeling: een klant verwerft diensten of dwingt besluiten af met agressie. Daarmee komt de integriteit van de dienstverlening in het geding. Besluitvorming onder druk is niet te vertrouwen.

★ **Wangedrag ondermijnt welzijn en veiligheid van medewerkers**

Werkgevers zijn volgens de Arboret verantwoordelijk voor het welzijn en de veiligheid van hun medewerkers. Bovendien heeft iedere werkgever een morele verplichting om medewerkers tegen wangedrag en agressie van het publiek te beschermen.

★ **Wangedrag belemmert professionaliteit**

Efficiëntie, doelmatigheid en doelgerichtheid zijn belangrijke uitgangspunten voor iedere professionele organisatie. Sociale diensten hebben als doel om met zo min mogelijk publieke middelen de organisatiedoelstellingen (re-integratie en participatie) zo goed mogelijk te realiseren. Alleen een gemeente die de eigen dienstverleningsprocessen in de hand heeft, kan die professioneel uitvoeren. Wangedrag, zeker in de vorm van agressie, bemoeilijkt of verhindert die regievoering. Als een klant een gesprek onder druk zet met (impliciete) dreigementen, durft de medewerker daardoor soms niet meer te vragen naar de informatie die nodig is om verantwoorde afwegingen te maken.

★ **Wangedrag is ongewenste normvervaging**

Gemeenten maken deel uit van een overheid die burgers oproept om normvervaging tegen te gaan. Daarom mag van gemeenten verwacht worden dat ze een voorbeeld stellen en niet tolereren dat normoverschrijdingen ongestraft blijven of zelfs beloond worden.

2.3 Wat zou deze aanpak kunnen belemmeren?

Onderzoek² wijst uit dat er een paar oorzaken zijn die belemmerend werken in de aanpak van wangedrag tegen ambtenaren, welke in meer of mindere mate ook van toepassing zijn in de gemeente Lingewaard.

★ **De opvatting dat de dienstverlener veroordeeld is tot de klant**

De verantwoordelijkheid van medewerkers in dienstverlenende beroepen (zoals burgerzaken, callcenter en sociaal domein) voor klanten is groot, omdat klanten van hun dienst afhankelijk zijn en nergens anders terecht kunnen. Ze kunnen afhankelijke burgers niet zomaar aan hun lot overlaten. Sommige klanten maken daar misbruik van: "Ik kan doen wat ik wil, jij moet me toch helpen!" Veel medewerkers zien af van maatregelen in de wetenschap dat de onontkoombare relatie met de klant daar slechter van wordt.

★ **Onzekerheid over de eigen professionele ruimte**

Onzekerheid over de eigen speelruimte (wat mag ik doen om een klant tot de orde te roepen?) en de verwachtingen van de werkgever (moet ik nu klantgericht zijn of grenzen stellen?) maken het voor medewerkers ook moeilijk om effectief op te treden tegen wangedrag.

★ **Vermijdingsgedrag**

Als medewerkers bang zijn voor een klant, niet precies weten wat ze mogen doen om de orde te herstellen en weten dat ze tot die klant veroordeeld zijn, kan dat leiden tot vermijdingsgedrag.

² Zie nota "Dienstverlening onder druk" van de VNG.

Medewerkers gaan dan bijvoorbeeld onderzoeken uitstellen of niet of halfbakken uitvoeren. Ook nemen ze genoeg met doorzichtige smoezen en staan ze oogluikend toe dat klanten zich niet aan de afspraken houden of ongewenst gedrag vertonen.

★ **Handelingsverlegenheid**

Handelingsverlegenheid is blokkeren of verzuimen om op te treden in situaties die daar wel om vragen. Een medewerker weet zich geen raad met de situatie. Hierbij kan bijvoorbeeld angst om iemand in het openbaar aan te spreken een rol spelen. Maar ook onzekerheid over de eigen speelruimte en over de verwachtingen van de werkgever kunnen handelingsverlegenheid veroorzaken. Handelingsverlegenheid uit zich bijvoorbeeld in vragen van medewerkers of een bepaalde overtreding in de huisregels kan worden opgenomen, ook al wordt die al door bestaande wetgeving verboden. Kennelijk voelen ze zich pas gelegitimeerd om iemand op wangedrag aan te spreken als het zwart op wit staat.

2.4 Uitgangspunten voor een effectieve aanpak van wangedrag

★ **Dienstverlening zonder (intentie tot) druk**

Gedrag dat bedoeld is om druk op het dienstverleningsproces uit te oefenen is onacceptabel, of het nu gaat om bedreiging, omkoping of chantage. Dienstverlening mag niet onder druk plaatsvinden. Ook niet wanneer een medewerker die druk niet direct ervaart. Druk kan de dienstverlening ook indirect schaden door vermijdingsgedrag bij medewerkers te veroorzaken. Als wangedrag van de klant een medewerker verhindert de dienstverlening op een verantwoorde manier te bieden, moet de medewerker dienstverlening opschorten.

★ **Veiligheid en welzijn van medewerkers staan voorop**

Medewerkers hebben recht op veiligheid. Werkgevers hebben op grond van de Arbowet de wettelijke en morele verplichting om de veiligheid en het welzijn van hun werknemers te bevorderen. Een professionele organisatie formuleert daarom een aanpak voor voorzienbare problemen. Een organisatie met veel publiekscontacten houdt rekening met wangedrag en (frustratie)agressie en beschermt medewerkers daartegen. Als wangedrag een bedreiging oplevert voor de veiligheid of het welzijn van medewerkers, dan is dat reden om de dienstverlening op te schorten tot het wangedrag stopt.

★ **Een klant moet de medewerker in staat stellen om zijn werk te doen**

De aanpak van wangedrag moet vooral gericht zijn op verandering van het gedrag van de klant. Van medewerkers van een gemeente mag je niet verwachten dat ze tegen wangedrag kunnen of er begrip voor hebben. Van klanten mag je juist wel verwachten dat ze medewerkers van de gemeente fatsoenlijk behandelen en hen geen angst inboezemen. Klanten moeten zich zo gedragen dat medewerkers van een gemeente hun werk kunnen doen en de regie houden. Doet een klant dat niet, dan heeft overdracht aan een andere collega geen zin. Het is de klant die faalt, niet de medewerker. De klant verliest dan (tijdelijk) het recht op dienstverlening.

★ **De organisatienorm is de professionele norm**

Medewerkers van een gemeente zijn als professionals gebonden aan de wetten, regels en de opvattingen van hun werkgever, ook wanneer die verschillen van hun privéopvattingen. Gedrag is wangedrag als iemand de organisatienorm overschrijdt. Ook als een medewerker niet geraakt of gekwetst wordt door het wangedrag, moet de klant of bezoeker daarop worden aangesproken.

Door iedereen aan dezelfde norm te binden, biedt een gemeente duidelijkheid voor de eigen medewerkers én klanten. En de gemeente doorbreekt daarmee ook de cultuur waarin medewerkers zich kunnen onderscheiden door tegen agressie of wangedrag te kunnen. De organisatienorm laat wel enige ruimte voor individuele verschillen. De ene medewerker vindt het niet erg om aangeraakt te worden op arm, hand of schouder terwijl de andere daar niets van moet hebben. Maar individuele normen mogen nooit in strijd zijn met de organisatienormen.

★ **Omgangsvormen, huisregels en de organisatienorm**

Ook omgangsvormen vallen onder de organisatienorm. Een deel van de omgangsregels is vastgelegd in lokale verordeningen en landelijke wetgeving. Verder kennen we in het sociaal verkeer omgangsregels die we samenvatten onder de term fatsoen of die volgen uit de context: in een wachtruimte met stoelen ga je niet op de grond liggen. Huisregels vormen het sluitstuk van de organisatienorm; het zijn specifieke omgangsregels voor een bepaalde organisatie, situatie (zoals huisbezoek) of locatie, vooral over zaken die voor veel bezoekers onduidelijk blijken te zijn. Het spreekt vanzelf dat verboden zaken als wapens, discriminatie of agressie niet toegestaan zijn. Dergelijke zaken opnemen in huisregels is overbodig, niet effectief en draagt bij aan een negatief beeld van de organisatie. Daarentegen mag de volgende regel op geen enkel huisregelbord ontbreken: Volg aanwijzingen van onze medewerkers op. Deze regel voorziet in alle lacunes en geeft de medewerkers de regie.

★ **De aanpak van wangedrag gaat alle medewerkers aan**

Als gemeenten individuele medewerkers verantwoordelijk maken voor de aanpak van agressie werken ze handelingsverlegenheid in de hand. Er is niets mis mee als medewerkers bang zijn of andere redenen hebben om klanten of bezoekers niet aan te spreken. Ordehandhaving is een collectieve taak. Alle medewerkers zijn er samen verantwoordelijk voor. Als een collega de regie over de situatie kwijt is, is de organisatie de regie kwijt. De collectieve verantwoordelijkheid voor ordehandhaving geeft medewerkers bemoeirecht en bemoeiplicht. Bemoeirecht geeft collega's het recht om in te grijpen bij een ordeverstoring waarbij de verantwoordelijke collega de regie kwijt is, ook als die collega niet aangeeft hulp nodig te hebben. Bemoeiplicht ontstaat wanneer een collega afziet van dat bemoeirecht en moet zorgen dat iemand anders ingrijpt. Bemoeirecht en bemoeiplicht zorgen ervoor dat de individuele medewerker geen antwoord hoeft te hebben op elke vorm van grensoverschrijdend gedrag en dat collega's elkaar moeten helpen als de organisatienorm overschreden wordt. Dat bevordert teamgeest en teamverantwoordelijkheid.

3. In te zetten instrumenten en te treffen maatregelen

3.1 Preventieve maatregelen

Uiteraard is voorkomen beter dan genezen. De gemeente kan hiertoe een aantal preventieve maatregelen inzetten.

Huis- en gedragsregels

In hoofdstuk 2 is al gesteld dat van het kenbaar maken van de huisregels een grote preventieve werking uitgaat. Het geeft iedereen die voor de gemeente werkt helderheid over de organisatienorm. Als een bezoeker en/of een klant deze overtreedt, kan de medewerker wijzen op de huisregels.

Naast de huisregels, kent de gemeente Lingewaard ook een interne gedragscode. Hierin is vastgelegd hoe medewerkers op een nette manier omgaan met klanten. Zowel de huisregels als de gedragscode staan gepubliceerd op intranet en zijn ook te vinden in bijlagen 2 en 3.

Klantgerichtheid

Klantgerichtheid is prioriteit geven aan de tevredenheid van klanten en daarnaar handelen: service verlenen en hulp bieden. Klantgerichtheid ontstond bij gemeenten uit het besef dat overheidsdienstverlening door een gebrek aan marktwerking minder goed is dan de dienstverlening van commerciële organisaties. De afgelopen decennia speelde klantgerichtheid een belangrijke rol in het dienstverleningsconcept. De burger werd klant. Maar wel een klant die soms gedwongen overheidsproducten afneemt en vrijwel geen invloed heeft op prijs en kwaliteit daarvan.

Over het algemeen mag je verwachten dat klantgerichtheid bijdraagt aan het verminderen van frustraties en daaruit voortvloeiend wangedrag. Dat effect moet echter niet overschat worden. De ontevredenheid over het overheidsfunctioneren is onverminderd groot terwijl het serviceniveau nog nooit zo hoog was als nu. Critici zeggen zelfs dat burgers hun wensen opschroeven als de overheid meer service biedt. Bovendien heeft klantgerichtheid geen invloed op (het recht op) de overheidsproducten zelf. Wanneer bijvoorbeeld team Werk en Inkomen een voorschot

weigert of iemand dwingt tot (sollicitatie)activiteiten levert dat nog steeds ontevredenheid en frustratie op. Desalniettemin is klantgerichtheid de norm. Mits het niet leidt tot “u vraagt, wij draaien”.

Klachtenbehandeling

Inwoners en klanten die niet tevreden zijn over gedragingen van medewerkers van onze gemeente kunnen daarover een klacht indienen. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft eisen waaraan klachtbehandeling moet voldoen. Klachtbehandeling biedt de mogelijkheid om in gesprek te komen met mensen die zich tekort gedaan voelen. Als zij gehoord worden in hun boosheid hoeven hun frustraties geen uitweg te vinden in frustratieagressie. Dat maakt klachtbehandeling een krachtig en gericht instrument. Op intranet staat de klachtenprocedure omschreven en is het klachtenformulier te vinden.

Werkgroep Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu

Het handboek en incidenten die hebben plaatsgevonden, worden besproken in het reguliere overleg met de werkgroep VGWM (werkgroep Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu) om het beleid blijvend te toetsen aan de praktijk. In deze werkgroep zitten drie leden van de ondernemingsraad, twee preventiemedewerkers en de Arbo-coördinator.

Overvalinstructie

In geval van een overval – waaronder we elke poging tot (gewapende) intimidatie van medewerkers verstaan, met als doel om waardepapieren en/of kasgeld wederrechtelijk te bemachtigen – kent de gemeente een procedure die gevolgd moet worden door betrokken medewerkers. Deze procedure is te vinden in bijlage 4.

Cameratoezicht

Op enkele plaatsen in het gemeentehuis is cameratoezicht. Indien nodig kunnen de camerabeelden gebruikt worden om de toedracht van een incident te verhelderen. Hier gaat een preventieve werking van uit. Overigens is het gebruik van camerabeelden aan regels gebonden. Deze regels zijn vastgelegd in het ‘Protocol Personeelsvolgsysteem’.

3.2 Maatregelen met betrekking tot de wijze van contact hebben

Om een betrouwbare dienstverlener te kunnen zijn, moeten medewerkers altijd de regie kunnen houden over het contact met de klant. Wangedrag kan ervoor zorgen dat de medewerker dat niet durft of niet weet hoe te handelen. Daarom zijn er verschillende maatregelen die ingezet kunnen worden om de regie van de medewerkers op het klantcontact te versterken.

Collegiale hulp inschakelen

Klanten die als ‘notoire veelplegers’ bekend staan of zich misdragen hebben in het verleden, kunnen te woord gestaan worden door twee collega’s die samen het gesprek aangaan.

Bemoeirecht en bemoeiplicht

Bemoeirecht geeft collega’s het recht om in te grijpen bij een ordeverstoring waarbij de verantwoordelijke collega de regie kwijt is, ook als die collega niet aangeeft hulp nodig te hebben. De klant of bezoeker kan dan op het wangedrag worden aangesproken. Soms heeft de medewerker die in gesprek is met de klant zelf geen last van het wangedrag. Als omstanders, collega’s of bezoekers er wel aanstoot aan nemen legitimeert de ordeverstoring toch een ingreep van buitenaf. Bovendien mag het schenden van de organisatienorm niet zonder gevolgen blijven. Als de gesprekspartner de klant niet aanspreekt, dan mag een ander dat doen. Als collega’s moeten wachten met ingrijpen tot de situatie escaleert, dan lopen degenen die hulp bieden daarbij risico. Dat geeft hen het recht om te bepalen wanneer zij ingrijpen.

Als argument tegen het bemoeirecht wordt ingebracht dat ingrijpen het gezag van een collega aantast. Maar dat gezag is al aangetast doordat een klant gelegenheid krijgt om openlijk en zonder daarop aangesproken te worden de organisatienorm te schenden. Het optreden van collega’s maakt klanten duidelijk dat ze niet te maken hebben met de

gevoeligheden of regels van een individuele medewerker, maar dat de organisatie in zijn geheel toeziet op de ordebehouding.

Bemoeiplicht ontstaat wanneer iemand afziet van zijn bemoeirecht. Er is aanleiding om een collega te hulp te schieten en een bezoeker aan te spreken, maar de collega die dat merkt is ook geïntimideerd of bang. Die collega moet nu in ieder geval wel zorgen dat iemand anders ingrijpt en een collega of leidinggevende bellen of een beveiliger of de politie in te schakelen. Niets doen is geen optie.

Dit instrument versterkt het gevoel van medewerkers dat regie over wangedrag mogelijk is, ook als een collega even niet weet wat te doen.

Schriftelijke dienstverlening

Bij deze aanpak gaat de gemeente elk direct contact met de klant uit de weg. Alle communicatie verloopt schriftelijk. Kanttekening: zonder klantcontact is er vanzelfsprekend ook geen wangedrag, maar de klant wordt bij deze aanpak niet gedwongen het wangedrag te stoppen. De gemeente accepteert wangedrag als een gegeven en past dienstverlening aan dat gedrag aan. Kwaadwillende klanten kunnen in deze behandeling bevestigd zien dat agressief gedrag effect heeft en het wangedrag dus direct na normalisering van het contact hervatten.

Bovendien kunnen niet alle zaken schriftelijk afgehandeld worden. Het verlengen van een paspoort bijvoorbeeld moet persoonlijk gebeuren.

Vertegenwoordigende dienstverlening

Ook bij deze aanpak gaat de gemeente elk direct contact met de klant uit de weg, maar nu verloopt alle communicatie via een tussenpersoon zoals een maatschappelijk werker of een advocaat. Bij deze aanpak geldt dezelfde kanttekening als bij schriftelijke dienstverlening.

Dienstverlening op veilige locaties

Bij dienstverlening op veilige locaties staat de gemeente klanten die zich hebben misdragen alleen nog te woord in aanwezigheid van een politieagent op een politiebureau. Doorgaans wordt deze interventie door de klant ervaren als 'straf' en gaat er een corrigerend effect van uit.

Echter, de klant wordt niet gedwongen het wangedrag achterwege te laten. De gemeente accepteert dat gedrag als een gegeven. De dienstverlening wordt aan dat gedrag aangepast. Bovendien bevestigt deze aanpak de reputatie van agressieve klanten onder alle medewerkers die hen nog niet kenden. Dit kan medewerkers die ze later te woord moeten staan angstig maken. Dit instrument kan vermijdingsgedrag of handelingsverlegenheid in de hand werken.

Werken met beveiligers

In Lingewaard wordt de receptie bemenst door beveiligers. Ze hebben geen andere bevoegdheden dan burgers. Sterker nog, door hun opleiding in ordebehouding en hun taken op het gebied van veiligheid zal justitie het toepassen van geweld extra kritisch beoordelen. Echter, vaak is het uniform van de beveiliger voldoende is om mensen van wangedrag te weerhouden.

Alarm- of attentieprocedures

Medewerkers hebben in de spreekkamer of achter een balie de mogelijkheid om collega's te waarschuwen bij problemen. Attentieprocedures worden op een laag probleemniveau ingezet. Een medewerker die zich zorgen maakt over de regievoering vraagt een collega op te letten en op te treden voordat de situatie escaleert. Als de situatie eenmaal uit de hand is gelopen wordt alarm gegeven. Dan komt het interventieteam in actie volgens een vooraf vastgesteld draaiboek.

Interventieteam

Lingewaard heeft een interventieteam dat opgeroepen kan worden in situaties die daar om vragen. Het interventieteam heeft als taak mogelijke agressieve en/of geweldsincidenten preventief te begeleiden of te de-escaleren. Het interventieteam bestaat uit twee coördinatoren en 18 leden.

3.3 Aanspreken

Waarschuwbrieff

De klant krijgt een brief waarin de gemeente het ongenoegen over het incident uitspreekt. Er worden sancties of maatregelen aangekondigd bij herhaling van het wangedrag. Een voorbeeldbrief is in bijlage 5 te vinden. De waarschuwbrieff wordt ondertekend door de teammanager van de betrokken medewerker.

Ordegessprek

Bij ernstig wangedrag schort de gemeente de dienstverlening op en roept de klant op voor een ordegessprek. De dienstverlening wordt pas hervat als het aannemelijk is dat dat op verantwoorde wijze kan. Het ordegessprek moet zo snel mogelijk na het incident plaatsvinden. De procedure is in de eerste plaats zorgvuldig en niet bedoeld om de klant te pesten. Een oproep in plaats van een vrijblijvende uitnodiging maakt duidelijk dat de klant moet komen.

Het ordegessprek heeft maar één doel: het herstellen van de orde. Dat wil zeggen dat de gemeente zekerheid wil krijgen over het gedrag van de klant bij toekomstige contacten. De klant moet een garantie voor de veiligheid van medewerkers geven. In het ordegessprek kunnen wel sancties, maatregelen of verhaalsacties aangekondigd worden, maar het ordegessprek is geen maatregelgesprek. Ook herstel van een goede relatie is uitdrukkelijk geen doel van het ordegessprek. Daar is de klachtenprocedure voor. Een goede relatie is wel prettig, maar niet nodig voor goede dienstverlening. Een werkbare relatie wel. Dat is het doel van het ordegessprek. Het gesprek gaat ook niet over de redenen van het wangedrag of over de medewerker tegen wie de klant zich misdroeg. Die is er ook niet bij aanwezig. Een ordegessprek wordt gevoerd omdat een klant zich tegen de organisatie heeft misdragen; het gaat niet om een persoonlijk conflict.

Een goed ordegessprek is een krachtig instrument om verontwaardiging en boosheid over te brengen. Door de directe confrontatie kan de manager duidelijk maken dat het menens is en eventueel een garantie voor de veiligheid en een onverstoorde dienstverlening eisen. Medewerkers ervaren het ordegessprek als sterke steun van hun werkgever en merken dat de gemeente wangedrag aanpakt. Ze gaan wangedrag hierdoor sneller melden.

In bijlage 6 is een model van een oproep voor een ordegessprek te vinden. Deze oproep wordt in principe ondertekend door de teammanager van de betrokken medewerker. Het kan gebeuren dat een klant zich herhaaldelijk misdraagt en dus ook herhaaldelijk opgeroepen wordt voor een ordegessprek. In dat geval kan het nuttig zijn om de oproep door de burgemeester te laten tekenen. Het is aan de teammanager en de burgemeester om te oordelen wat hier wijsheid in is.

Garantverklaring

Een ordegessprek wordt afgesloten met het ondertekenen van een garantverklaring. Hiermee moet de klant een verklaring ondertekenen met garanties voor de veiligheid van medewerkers en de integriteit van de dienstverlening. De klant moet hierin beloven zich te zullen voegen naar de regels van de gemeente. Na het ondertekenen van een garantverklaring wordt de dienstverlening hervat, maar niet direct.

Er moet geen medewerker staan te wachten om de klant direct na ondertekening van de verklaring te woord te staan. Daarmee ontstaat er verkeerde druk. Als de orde is hersteld mag de klant op de gebruikelijke manier een afspraak maken. De gemeente beoordeelt volgens de normale urgentieregels wanneer dat gesprek zal zijn. Zie bijlage 7 voor een model van een garantverklaring.

3.4 Sanctioneren

Opschorting van dienstverlening

Bij wangedrag breekt de medewerker het gesprek af en geeft de klant de mogelijkheid om het gedrag te veranderen. Alleen als dit direct gebeurt, hervat de medewerker het gesprek. Bij ernstig wangedrag, of bij herhaling ondanks een waarschuwing wordt de klant opgeroepen voor een ordegessprek. Zonder dienstverlening is er vanzelfsprekend ook geen wangedrag. Dit instrument maakt heel duidelijk dat orde voor inhoud gaat.

Toegangsbeperking

Een toegangsbeperking is een toegangsverbod tot de publieksruimten van de gemeente waarop uitzonderingen zijn geformuleerd. De klant mag bijvoorbeeld het gemeentehuis alleen bezoeken na dat vooraf te hebben aangekondigd. De gemeente brengt dan beveiligers of het interventieteam op de hoogte. Klanten weten dat ze in de gaten gehouden worden. Een toegangsbeperking vermindert wangedrag alleen in combinatie met andere maatregelen zoals opschorting van de dienstverlening. In bijlage 8 staat een voorbeeldbrief.

Staking van dienstverlening

Bij staking van de dienstverlening verbiedt de gemeente als werkgever elk contact tussen werknemers en de klant. Staking van dienstverlening gaat samen met een toegangsverbod. Zie bijlage 9 voor een modelbrief.

Schade verhalen

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 teammanager, namens het college, aangifte bij de politie. Schade wordt altijd verhaald op de dader. Zie bijlage 10 voor een voorbeeldbrief.

Combinatie

In uitzonderlijk gevallen kunnen alle bovenstaande sancties aan de orde zijn. Een voorbeeldbrief van die situatie zit in bijlage 11.

Aangifte doen

Iedereen die kennis heeft van een strafbaar feit mag daarvan aangifte doen bij het Openbaar Ministerie (OM). Het OM beoordeelt de aangifte en maakt een eigen afweging over het instellen van vervolging. Belediging of bedreiging van een ambtenaar in functie 'gedurende of ter zake van de rechtmatige uitoefening van zijn bediening' is een strafbaar feit. Veel vormen van wangedrag leveren strafbare feiten op. Bij een zogeheten klachtdelict als belediging wordt de verdachte alleen vervolgd als het slachtoffer zelf aangifte doet. Bij andere vormen van wangedrag die gericht zijn tegen een medewerker is het doen van aangifte niet voorbehouden aan de medewerker die slachtoffer van het wangedrag is, maar kan de werkgever aangifte doen. De betrokken medewerker moet echter wel akkoord zijn met de aangifte, aangezien deze niet anoniem blijft. De gemeente als organisatie, kan wel aangeklaagd worden, maar geen aangifte doen. In bijlage 12 staat een format voor het doen van aangifte.

4. Nazorg

Melden van incidenten

Alle incidenten die plaatsvinden, worden na afloop gemeld via het e-mailadres incidenten@lingewaard.nl. Hiermee creëren we inzicht in het aantal en de aard van het aantal incidenten en wijze waarop deze afgehandeld zijn.

Opvang

De opvang van slachtoffers en het verlenen van nazorg - indien nodig - na een incident is de verantwoordelijkheid van de teammanager. 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 teammanager 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 teammanager.

Voor slachtofferhulp kan een beroep worden gedaan op bedrijfsmaatschappelijk werk (ARBO-unie). De teammanager 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.

5. Training en opleiding

Normstellingbijeenkomsten

Elk jaar worden normstellingbijeenkomsten georganiseerd. Deze zijn bedoeld om het handboek voor de aanpak van wangedrag te vertalen naar de eigen dagelijkse praktijk, zonder daarmee de organisatienorm los te laten. Alle teams die vaak te maken hebben met wangedrag, de teammanagers, het college en het interventieteam nemen deel aan deze bijeenkomsten. Omdat het goed is met elkaar in gesprek te blijven over onze norm, worden deze bijeenkomsten jaarlijks georganiseerd.

Conflictbeheersing

Eén keer per jaar volgen de leden van het interventieteam een cursus conflictbeheersing. Elke twee jaar doen de medewerkers van de teams die vaak met wangedrag te maken hebben ook mee. Deze cursus is een vaardigheidstraining waarbij mensen kunnen oefenen met gesimuleerde praktijksituaties.

Fysieke weerbaarheid

Het interventieteam traint zichzelf twee keer per jaar in fysieke weerbaarheid. Deze trainingen leren de mensen van het interventieteam hoe zij moeten ingrijpen in situaties waarbij fysiek geweld aan de orde is.

6. 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. Daarom zijn ze hier omschreven.

Portefeuillehouder

Taken en verantwoordelijkheden	Termijn
Je spreekt je uit voor een veilige werkomgeving voor de medewerkers	Eenmalig
Je geeft opdracht tot het opstellen van beleid	Eenmalig
Je stelt – samen met het college – het beleid vast (in de vorm van een handboek voor de aanpak van wangedrag)	Eenmalig
Je volgt de voortgang van het beleid	Jaarlijks
In voorkomende gevallen – indien een situatie ernstig geëscaleerd is – kan je je gezag als burgemeester laten gelden teneinde de situatie te de-escaleren.	Als de situatie daar om vraagt

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 en de effectiviteit 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
Je rapporteert aan het College.	Jaarlijks

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 – zijnde de incidentencoördinator – aan.	Eenmalig

Je geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen.	Continu
---	---------

Incidentencoördinator

Taken en verantwoordelijkheden	Termijn
Je beheert de inkomende incidenten via incidenten@lingewaard.nl .	Continu
Je adviseert de teammanager 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 jaarlijks de evaluatie van het beleid en stelt het bij indien nodig.	Jaarlijks
Je ondersteunt slachtoffers (bedoeld 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 wangedrag.	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 wangedrag incidenten en bespreekt deze tijdens het werkoverleg.	Continu
Je organiseert jaarlijks een normstellingsbijeenkomst	Jaarlijks

Preventiemedewerker

Taken en verantwoordelijkheden	Termijn
Je bent deelnemer van de werkgroep VWGM ³ .	Continu
Je ziet er op toe dat de RI&E ⁴ tijdig wordt geactualiseerd	Als de situatie er om vraagt
Je adviseert collega's t.a.v. veilig werken.	Gevraagd en ongevraagd

Medewerker

Taken en verantwoordelijkheden	Termijn
Je volgt de afspraken en werkinstructies die in het handboek voor de aanpak van wangedrag zijn vastgelegd.	Continu
Je bent alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hier op.	Continu
Je geeft duidelijk aan wanneer door een inwoner de organisatienorm wordt overschreden.	Continu
Je benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren.	Continu
Je meldt incidenten bij je teammanager en gezamenlijk via incidenten@lingewaard.nl	Continu
Je doet aangifte, indien er sprake is van een strafbaar feit. Je teammanager helpt je daarbij. Indien je het prettiger vindt dat je teammanager namens jou aangifte doet, mag je het aan hem/haar overdragen.	Als de situatie er om vraagt
Je meldt onveilige of risicovolle situaties bij je teammanager.	Continu
Je bespoedigt je eigen herstel en maakt indien nodig gebruik van de nazorg faciliteiten.	Continu

Teammanager

Taken en verantwoordelijkheden	Termijn
Je bespreekt met je medewerkers het handboek voor de aanpak van wangedrag en maakt praktische werkafspraken.	Eenmalig

³ Werkgroep Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu

⁴ Risico Inventarisatie en Evaluatie

Je ziet er op toe dat de afspraken uit het handboek voor de aanpak van wangedrag worden nageleefd.	Continu
Je evalueert halfjaarlijks, tijdens het werkoverleg, samen met je medewerkers, bestaande afspraken. Een verslag van deze evaluatie stuur je toe aan de incidentencoördinator.	Halfjaarlijks
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 doet aangifte namens betrokken medewerker, indien er sprake is van een strafbaar feit. Je begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en juridische procedures, indien zij de aangifte zelf doen.	Als de situatie er om vraagt
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. Ook als het een preventieve inzet betreft.	Continu
Je zorgt ervoor dat alle interventieteamleden voldoende training, voorlichting en instructies ontvangen. Je signaleert de behoefte.	Jaarlijks
Je bent verantwoordelijk voor de nazorg van de interventied 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
Je organiseert de fysieke weerbaarheidstrainingen en de training conflictbeheersing	Minimaal 2x per jaar

7. Goed om te weten

Rechtsbescherming in privétijd

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.

Politieassistentie

Iedereen – inwoner en ambtenaar – kan en mag de politie bellen op het moment dat hij of zij denkt dat nodig is. 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/relatonele discussie tussen inwoner en medewerker van het betreffende team.

Wanneer iemand 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 teammanager die de melding heeft gedaan, zelf ook aanwezig te zijn. Na afloop bespreekt de teammanager de situatie en de politie-inzet na met de betrokken medewerker(s), het interventieteam en de incidentencoördinator.

Toegangsbeperking / verwijdering uit gebouw

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. Beperking van de toegang tot het gebouw, is door het college van Burgemeester en Wethouders gemandateerd aan de gemeentesecretaris/algemeen directeur (zie hoofdstuk 10).

Melding toegangsbeperking

Een aan een inwoner opgelegde toegangsbeperking voor onze gebouwen 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.

8. Aanpak wangedrag in het gemeentekantoor

Hieronder protocol met betrekking tot verschillende soorten wangedrag. Hoe te handelen is hieronder kort en bondig beschreven. Tevens zijn de verantwoordelijken erbij beschreven⁵. De hier omschreven aanpak gaat over het moment dat het wangedrag plaatsvindt. De te nemen maatregelen en/of op te leggen sancties naar aanleiding van het incident, staan in hoofdstuk 9 omschreven.

Soort wangedrag	Wat te doen?	Wie?
1. Ordeverstoring Gedragingen of incidenten die de normale voortgang van werkzaamheden en bezigheden belemmeren. Zoals lawaai maken of protesteren in de publiekshal.	Face to face, in het gemeentekantoor <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordeverstoorder(s) opdragen te stoppen met het gedrag; ▪ Bij geen verandering ordeverstoorder(s) verzoeken het pand te verlaten; ▪ Interventieteam inschakelen; ▪ Bij geen verandering ordeverstoorder(s) verzoeken het pand te verlaten; ▪ Teammanager inschakelen; ▪ Bij geen verandering politie alarmeren. <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; ▪ Incident nabespreken met betrokkenen; ▪ Bepalen welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). 	MDW MDW MDW INT MDW TM TM ALLE TM/MDW
2. Normoverschrijdend gedrag Gedragingen die niet passen bij morele, juridische of sociale normen. Zoals seksuele toespelingen of misbruik maken van persoonlijke relatie.	Face to face, in het gemeentekantoor <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persoon of personen in kwestie er op wijzen dat de organisatienorm overschreden wordt, dat op deze wijze geen zaken gedaan worden en opdragen te stoppen met het gedrag; ▪ Bij geen verandering gesprek beëindigen en perso(o)n(en) verzoeken het pand te verlaten; ▪ Interventieteam inschakelen; 	MDW MDW MDW

⁵ ALLE = alle onderstaande personen, MDW = medewerker, TM = teammanager, INT = interventieteam, IC = incidentencoördinator, PM = preventiemedewerker

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bij geen verandering perso(o)n(en) verzoeken het pand te verlaten; ▪ Teammanager inschakelen; ▪ Bij geen verandering politie alarmeren. <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; ▪ Incident nabespreken met betrokkenen; ▪ Bepalen welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). <p>Schriftelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teammanager informeren; ▪ Persoon of personen in kwestie er schriftelijk op wijzen dat de organisatienorm overschreden wordt, dat op deze wijze geen zaken gedaan worden en opdragen te stoppen met het gedrag. Op de inhoud van de brief of e-mail wordt pas ingegaan nadat de steller(s) ervan in een nieuwe brief of e-mail zich houden aan de geldende norm. ▪ Volgt er weer een onbehoorlijk bericht, dan ontvangt de steller ervan een schriftelijke reactie waarin wordt medegedeeld dat de correspondentie als afgehandeld beschouwd wordt. <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; ▪ Incident nabespreken met betrokkenen; ▪ Bepalen of en zo ja, welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). <p>Telefonisch</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beller er op wijzen dat de organisatienorm overschreden wordt, dat op deze wijze geen zaken gedaan worden en opdragen te stoppen met het gedrag. Het gesprek wordt beëindigd, indien beller zijn/haar gedrag niet aanpast; ▪ Indien beller normen blijft overschrijden, dan melden dat het gesprek wordt beëindigd en verbinding verbreken; ▪ Teammanager informeren over het voorval; ▪ Indien beller zich wederom misdraagt, dan doorverbinden met teammanager; ▪ Indien beller normen blijft overschrijden, dan melden dat het gesprek wordt beëindigd en verbinding verbreken. <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; ▪ Incident nabespreken met betrokkenen; ▪ Bepalen of en zo ja, welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). 	<p>INT</p> <p>MDW TM</p> <p>TM ALLE TM/MDW</p> <p>MDW TM</p> <p>TM</p> <p>TM ALLE TM/MDW</p> <p>MDW</p> <p>MDW MDW MDW</p> <p>MDW</p> <p>TM</p> <p>TM ALLE TM/MDW</p>
<p>3a. (Non) verbale agressie Kwaadaardig gedrag met de bedoeling om onlustgevoelens bij de ander te veroorzaken.</p>	<p>Face to face, in het gemeentekantoor</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persoon in kwestie er op wijzen dat zijn / haar gedrag onacceptabel is, dat op deze wijze geen zaken gedaan worden en opdragen er mee te stoppen; 	<p>MDW</p>

<p>Zoals intimideren, kwetsen, middelvinger geven.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bij geen verandering persoon verzoeken het pand te verlaten ▪ Interventieteam inschakelen; ▪ Bij geen verandering persoon verzoeken het pand te verlaten; ▪ Teammanager inschakelen; ▪ Bij geen verandering politie alarmeren. <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; ▪ Incident nabespreken met betrokkenen; ▪ Bepalen of en zo ja, welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). <p>Telefonisch</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beller er op wijzen dat het gedrag onacceptabel is, dat op deze wijze geen zaken gedaan worden en opdragen te stoppen met het gedrag. Het gesprek wordt beëindigd, indien beller zijn/haar gedrag niet aanpast; ▪ Indien beller verbaal agressief blijft, dan melden dat het gesprek wordt beëindigd en verbinding verbreken; ▪ Teammanager informeren over het voorval; ▪ Indien beller zich wederom misdraagt, dan doorverbinden met teammanager; ▪ Indien beller verbaal agressief blijft, dan melden dat het gesprek wordt beëindigd, tot nader order geen zaken gedaan worden en verbinding verbreken. <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; ▪ Incident nabespreken met betrokkenen; ▪ Bepalen of en zo ja, welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). 	<p>MDW MDW INT MDW TM</p> <p>TM ALLE TM/MDW</p> <p>MDW</p> <p>MDW</p> <p>MDW MDW</p> <p>TM</p> <p>TM ALLE TM/MDW</p>
<p>3b. Persoonsgerichte bedreiging Kwaadaardig gedrag met de bedoeling om onlustgevoelens bij de ander te veroorzaken. Zoals belediging, bedreiging, lokaalvredebreuk, wapen dragen.</p>	<p>Face to face, in het gemeentekantoor</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedreiger laten weten dat zijn / haar gedrag onacceptabel is, dat het gesprek beëindigd wordt, dat aangifte gedaan zal worden van de bedreiging en dat hij / zij het pand nu dient te verlaten; ▪ Interventieteam inschakelen; ▪ Bedreiger wordt het pand uit begeleid; ▪ Indien bedreiger het pand weigert te verlaten, politie alarmeren; ▪ Bedreiger in bedwang houden totdat de politie komt. <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; ▪ Incident nabespreken met betrokkenen; ▪ Bepalen of en zo ja, welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). <p>Schriftelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teammanager informeren; ▪ Persoon of personen in kwestie er schriftelijk op wijzen dat zijn / haar gedrag onacceptabel is, dat aangifte gedaan zal worden van de bedreiging . Op de inhoud van de brief of e-mail wordt pas 	<p>MDW</p> <p>MDW INT MDW INT</p> <p>TM ALLE TM/MDW</p> <p>MDW TM</p>

	<p>ingegaan nadat de steller(s) ervan excuses heeft / hebben aangeboden;</p> <ul style="list-style-type: none"> Volgt er weer een bedreigend bericht, dan ontvangt de steller ervan een schriftelijke reactie waarin wordt medegedeeld dat de correspondentie als afgehandeld beschouwd wordt. Er wordt wederom aangifte gedaan. <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; Incident nabespreken met betrokkenen; Bepalen of en zo ja, welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). <p>Telefonisch</p> <ul style="list-style-type: none"> Beller er op wijzen dat het gedrag onacceptabel is, dat op deze wijze geen zaken gedaan worden, dat het gesprek wordt beëindigd en dat aangifte van de bedreiging gedaan zal worden; Teammanager informeren over het voorval; Indien beller zich wederom bedreigend uitlaat, dan doorverbinden met teammanager; Beller er op wijzen dat het gedrag onacceptabel is, dat op deze wijze geen zaken gedaan worden, dat het gesprek wordt beëindigd en dat aangifte van de bedreiging gedaan zal worden. <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; Incident nabespreken met betrokkenen; Bepalen of en zo ja, welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). 	<p>TM</p> <p>TM ALLE TM/MDW</p> <p>MDW</p> <p>MDW MDW</p> <p>TM</p> <p>TM ALLE TM/MDW</p>
<p>3c. Fysieke agressie Kwaadaardig gedrag met de bedoeling om onlustgevoelens bij de ander te veroorzaken. Zoals verwonden, vernieling aan het gebouw, wapen gebruiken</p>	<p>Face to face, in het gemeentekantoor</p> <ul style="list-style-type: none"> Veiligheid zoeken, interventieteam inschakelen en politie alarmeren; Medewerkers en bezoekers in veiligheid brengen. <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; Incident nabespreken met betrokkenen; Bepalen of en zo ja, welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). 	<p>MDW</p> <p>INT</p> <p>TM ALLE TM/MDW</p>

9. Aanpak wangedrag buiten het gemeentekantoor

Het grootste deel van onze collega's werkt op kantoor tussen 07.00 uur en 18.00 uur. Het gebouw is echter open tot 22.00 uur en sommige mensen maken daar gebruik van. Bovendien hebben we een vergaderlocatie in Huissen waar zowel overdag als 's avonds gebruik van gemaakt wordt. Daarnaast zijn er ook collega's die veel tijd buiten het gemeentekantoor doorbrengen, bijvoorbeeld omdat ze huisbezoeken afleggen, de orde handhaven of de openbare ruimte onderhouden. Voor deze collega's is een specifiekere aanpak nodig in het geval zij te maken krijgen met wangedrag. Immers, zij hebben ter plaatse geen interventieteam of teammanager bij de hand om in te schakelen.

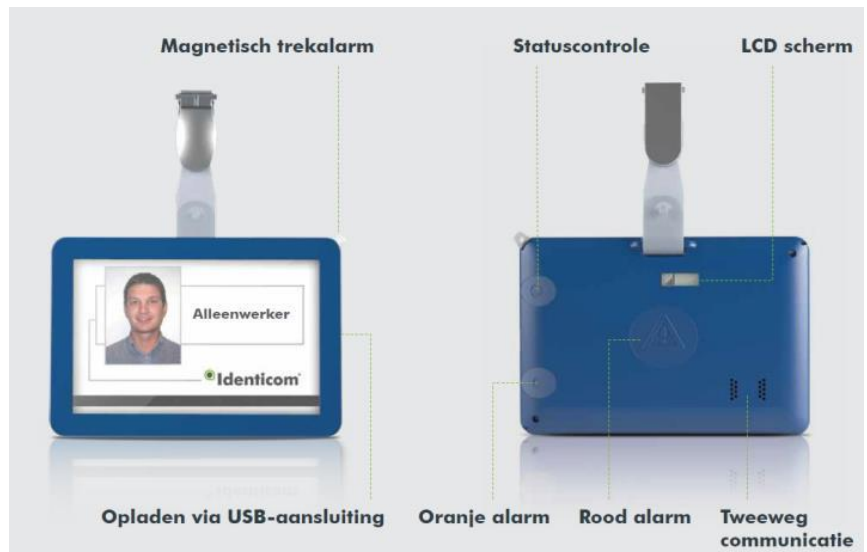
Wat deze groep kenmerkt is dat zij zogenaamde 'alleenwerkers' zijn. Een alleenwerker is een collega die buiten de directe gehoorafstand en/of het gezichtsveld van andere collega's werkt. Denk bijvoorbeeld aan het voorbereiden van

Een alleenwerker is lang niet altijd alleen; hij of zij maakt in onze gemeente altijd deel uit van een team. Dit hoofdstuk is van toepassing op collega's uit de teams Werk & Inkomen, Wmo Jeugd, VTH (de BOA's), TWB en FZ indien zij alleen aan het werk zijn buiten de directe gehoorafstand en/of het gezichtsveld van andere collega's of leidinggevendenden. In voorkomende gevallen kunnen ook bestuursleden tot alleenwerkers gerekend worden.

Een alleenwerker kent dezelfde risico's als een collega die werkt in de nabijheid van collega's. Maar bij incidenten heeft een alleenwerker een achterstand. Immers, als hem of haar iets overkomt, weet de werkgever niet dat hij of zij hulp nodig heeft. Daarom heeft de gemeente Lingewaard besloten met een alarmeringssysteem te werken. Dit systeem heet Identicom van de firma Soloprotect⁶. Met dit systeem kan de medewerker *altijd* alarm slaan als dat nodig is.

Wat is Identicom?

Identicom is een alarmeringssysteem dat er uit ziet als een identiteitskaart. In deze kaart zit diverse techniek verwerkt. Hierdoor kan de medewerker vooraf inspreken waar hij of zij zich bevindt. In geval van nood kan hij of zij onopvallend alarm slaan. Vanuit een centrale wordt meegeluisterd naar het incident en bepaald welke hulp ingeschakeld moet worden.



Vóórdat je alleen aan het werk gaat

Als een collega alleen aan het werk gaat, neemt hij of zij altijd het alarmeringssysteem mee. Eenmaal op de plaats van het werk aangekomen, en – in het geval dat de medewerker in een gebouw moet zijn – vóórdat naar binnen gegaan wordt, maakt de medewerker een keuze:

- ★ Druk op de GPS-statusknop van de Identicom; of
- ★ Gebruik de 'oranje alarmknop' en spreek het adres in waar naar binnen gegaan wordt (wees specifiek in huisnummer en evt. verdiepingen). Spreek ook de reden in waarom gekozen is voor het gebruik van de 'oranje alarmknop'.

Gebruik Identicom tijdens het alleenwerken

Hieronder volgt het protocol met betrekking tot verschillende soorten wangedrag en de bijbehorende aanpak, inclusief het gebruik van Identicom⁷.

Soort wangedrag	Wat te doen?	Wie?
1. Ordeverstoring Gedragingen of incidenten die de normale voortgang van werkzaamheden en bezigheden belemmeren. Zoals lawaai maken of protesteren in de openbare ruimte of het huis waar een huisbezoek plaatsvindt.	▪ Ordeverstoorder(s) opdragen te stoppen met het gedrag;	MDW
	▪ Bij geen verandering de afstand tot de ordeverstoorder(s) vergroten en inschatten of alarm geslagen moet worden;	MDW
	▪ Bij geen verandering ordeverstoorder(s) onopvallend op 'rood alarm' op de Identicom drukken;	MDW
	▪ (terwijl de alarmcentrale meeluistert) Het gedrag benoemen en aangeven dat dit niet acceptabel is;	MDW
	▪ Bij geen verandering het gesprek beëindigen en locatie verlaten;	MDW

⁶ Een handleiding van het alarmeringssysteem staat in bijlage 13.

⁷ ALLE = alle onderstaande personen, MDW = medewerker, TM = teammanager

	<p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; ▪ Incident nabespreken met betrokkenen; ▪ Bepalen welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). 	<p>TM ALLE TM/MDW</p>
<p>2. Normoverschrijdend gedrag Gedragingen die niet passen bij morele, juridische of sociale normen. Zoals seksuele toespelingen of misbruik maken van persoonlijke relatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persoon of personen in kwestie er op wijzen dat de organisatienorm overschreden wordt, dat op deze wijze geen zaken gedaan worden en opdragen te stoppen met het gedrag; ▪ Bij geen verandering gesprek beëindigen en onopvallend op 'rode alarmknop' op Identicom drukken; ▪ (terwijl de alarmcentrale meeluistert) Het gedrag benoemen en aangeven dat dit niet acceptabel is; ▪ De afstand tot perso(o)n(en) vergroten; ▪ Indien mogelijk de locatie verlaten of wachten op hulp <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; ▪ Incident nabespreken met betrokkenen; ▪ Bepalen welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). 	<p>MDW MDW MDW MDW MDW</p> <p>TM ALLE TM/MDW</p>
<p>3a. (Non) verbale agressie Kwaadaardig gedrag met de bedoeling om onlustgevoelens bij de ander te veroorzaken. Zoals intimideren, kwetsen, middelvinger geven.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persoon of personen in kwestie er op wijzen dat de organisatienorm overschreden wordt, dat op deze wijze geen zaken gedaan worden en opdragen te stoppen met het gedrag; ▪ Bij geen verandering gesprek beëindigen en onopvallend op 'rode alarmknop' op Identicom drukken; ▪ (terwijl de alarmcentrale meeluistert) Het gedrag benoemen en aangeven dat dit niet acceptabel is; ▪ De afstand tot perso(o)n(en) vergroten; ▪ Indien mogelijk de locatie verlaten of wachten op hulp <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; ▪ Incident nabespreken met betrokkenen; ▪ Bepalen welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). 	<p>MDW MDW MDW MDW MDW</p> <p>TM ALLE TM/MDW</p>
<p>3b. Persoonsgerichte bedreiging Kwaadaardig gedrag met de bedoeling om onlustgevoelens bij de ander te veroorzaken. Zoals belediging, bedreiging, wapen dragen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onopvallend op 'rode knop' van Identicom drukken; ▪ (terwijl de alarmcentrale meeluistert) Bedreiger laten weten dat zijn / haar gedrag onacceptabel is, dat het gesprek beëindigd wordt, dat aangifte gedaan zal worden van de bedreiging en dat mdw nu de locatie verlaat; ▪ Indien mogelijk de locatie verlaten of wachten op hulp. <p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; ▪ Incident nabespreken met betrokkenen; ▪ Bepalen of en zo ja, welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). 	<p>MDW MDW</p> <p>MDW</p> <p>TM ALLE TM/MDW</p>
<p>3c. Fysieke agressie Kwaadaardig gedrag met de</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veiligheid zoeken; ▪ Op 'rode knop' van Identicom drukken; 	<p>MDW</p>

bedoeling om onlustgevoelens bij de ander te veroorzaken. Zoals verwonden, vernieling aan het gebouw, wapen gebruiken	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (terwijl de alarmcentrale meeluistert) hulpvraag formuleren en wachten op hulp. 	MDW MDW
	<p><u>Na afloop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident registreren via incidenten@lingewaard.nl; ▪ Incident nabespreken met betrokkenen; ▪ Bepalen of en zo ja, welke maatregel of sanctie van toepassing is (zie hoofdstuk 10). 	TM ALLE TM/MDW

10. Maatregelen, sancties en bevoegdheden

Nadat een incident heeft plaatsgevonden, dient een vervolg plaats te vinden. De organisatie neemt een maatregel of treft een sanctie, met het doel om herhaling van het wangedrag te voorkomen. Per soort wangedrag zijn de mogelijke maatregelen en sancties opgesomd. In sommige situaties is ligt de maatregel of sanctie voor de hand. Vaker zal het echter een kwestie van afwegen zijn wat het meest effectief is. Daar waar meerdere keuzes te maken zijn, staat het in onderstaand overzicht aangegeven.

Het ordegesprek wordt in de regel door de teammanager of door diens leidinggevende gevoerd. Indien betrokken medewerker erbij wil zijn, kan dat, maar het is zeker niet verplicht. Doel van het ordegesprek is namelijk dat de leiding van de organisatie aan de persoon die zich misdragen heeft, laat weten: “zo ga je niet met mijn mensen om”. De betrokken medewerker voert het ordegesprek nooit zelf.

Soort wangedrag	Maatregel / sanctie	Beslissingsbevoegde
1. Ordeverstoring	Face to face, in het gemeentekantoor Waarschuwingbrief	Teammanager
2. Normoverschrijdend gedrag	Face to face, in het gemeentekantoor 1. Waarschuwingbrief met oproep voor een ordegesprek; 2. Ordegesprek voeren; 3. Garantverklaring laten tekenen.	Teammanager Teammanager Teammanager
	Schriftelijk 1. Waarschuwingbrief met oproep voor een ordegesprek; 2. Ordegesprek voeren; 3. Garantverklaring laten tekenen.	Teammanager Teammanager Teammanager
	Telefonisch 1. Waarschuwingbrief met oproep voor een ordegesprek; 2. Ordegesprek voeren; 3. Garantverklaring laten tekenen.	Teammanager Teammanager Teammanager
3a. (Non) verbale agressie	Face to face, in het gemeentekantoor 1. Waarschuwingbrief met: a. Oproep voor een ordegesprek; b. Opschorting dienstverlening tot aan ordegesprek; c. Toegangsbeperking gebouw tot aan ordegesprek; 2. Ordegesprek voeren; 3. Garantverklaring laten tekenen Indien herhaling van wangedrag plaatsvindt, dan stappen 1 tot en met 3 herhalen, met toevoeging van contact beperken tot schriftelijk contact.	Algemeen directeur Teammanager Teammanager Teammanager

	<p>Telefonisch</p> <p>1. Waarschuwingsbrief met:</p> <ol style="list-style-type: none"> Oproep voor een ordegesprek; Opschorting dienstverlening tot aan ordegesprek; Toegangsbeperking gebouw tot aan ordegesprek; <p>2. Ordegesprek voeren;</p> <p>3. Garantverklaring laten tekenen</p> <p>Indien herhaling van wangedrag plaatsvindt, dan stappen 1 tot en met 3 herhalen, met toevoeging van contact beperken tot schriftelijk contact.</p>	<p>Algemeen directeur</p> <p>Teammanager</p> <p>Teammanager</p> <p>Teammanager</p>
3b. Persoonsgerichte bedreiging	<p>Face to face, in het gemeentekantoor</p> <p>1. Aangifte doen</p> <p>2. Waarschuwingsbrief met:</p> <ol style="list-style-type: none"> Oproep voor een ordegesprek; Opschorting dienstverlening tot aan ordegesprek; Toegangsverbod gebouw tot aan ordegesprek; Melding dat aangifte is gedaan. <p>3. Ordegesprek voeren</p> <p>4. Garantverklaring laten tekenen</p> <p>5. Toegangsbeperking instellen voor periode x, zodat bedreiger kan laten zien dat hij / zij de gedane belofte in de garantverklaring gestand doet.</p> <p>Indien herhaling van wangedrag plaatsvindt, dan stappen 1 tot en met 5 herhalen. Indien bedreiger zich niet aan de toegangsbeperking onder 5. houdt, dan overwegen over te gaan tot tijdelijk pandverbod, schriftelijke dienstverlening, dienstverlening via een tussenpersoon. In uiterste geval is staking van dienstverlening een optie, m.u.v. de wettelijk verplichte dienstverlening. Altijd eerst weer een ordegesprek voeren en een garantverklaring laten ondertekenen voordat een nieuwe sanctie opgelegd wordt of een sanctie opgeheven wordt.</p> <p>In sommige gevallen kan het nuttig zijn het gezag van de burgemeester in te zetten teneinde de situatie te de-escaleren. Per situatie moet beoordeeld worden of zij een bijdrage kan leveren.</p> <p>Schriftelijk</p> <p>Gelijk na de eerste schriftelijke persoonsgerichte bedreiging in actie komen</p> <p>1. Aangifte doen</p> <p>2. Waarschuwingsbrief met:</p> <ol style="list-style-type: none"> Oproep voor een ordegesprek; Opschorting dienstverlening tot aan ordegesprek; Toegangsverbod gebouw tot aan ordegesprek; Melding dat aangifte is gedaan. <p>3. Ordegesprek voeren</p> <p>4. Garantverklaring laten tekenen</p>	<p>Teammanager</p> <p>Algemeen directeur</p> <p>Teammanager</p> <p>Teammanager</p> <p>Algemeen directeur</p> <p>Algemeen directeur</p> <p>Burgemeester</p> <p>Teammanager</p> <p>Algemeen directeur</p> <p>Teammanager</p> <p>Teammanager</p>

	<p>5. Toegangsbeperking instellen voor periode x, zodat bedreiger kan laten zien dat hij / zij de gedane belofte in de garantverklaring gestand doet.</p> <p>Indien herhaling van wangedrag plaatsvindt, dan stappen 1 tot en met 5 herhalen. Indien bedreiger zich niet aan de toegangsbeperking onder 5. houdt, dan overwegen over te gaan tot tijdelijk pandverbod, schriftelijke dienstverlening, dienstverlening via een tussenpersoon. In uiterste geval is staking van dienstverlening een optie, muv de wettelijk verplichte dienstverlening. Altijd eerst weer een ordegesprek voeren en een garantverklaring laten ondertekenen voordat een nieuwe sanctie opgelegd wordt of een sanctie opgeheven wordt.</p> <p>In sommige gevallen kan het nuttig zijn het gezag van de burgemeester in te zetten teneinde de situatie te de-escaleren. Per situatie moet beoordeeld worden of zij een bijdrage kan leveren.</p> <p>Telefonisch Gelijk na de eerste telefonische persoonsgerichte bedreiging in actie komen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aangifte doen 2. Waarschuwingbrief met: <ol style="list-style-type: none"> a. Oproep voor een ordegesprek; b. Opschorting dienstverlening tot aan ordegesprek; c. Toegangsverbod gebouw tot aan ordegesprek; d. Melding dat aangifte is gedaan. 3. Ordegesprek voeren 4. Garantverklaring laten tekenen 5. Toegangsbeperking instellen voor periode x, zodat bedreiger kan laten zien dat hij / zij de gedane belofte in de garantverklaring gestand doet. <p>Indien herhaling van wangedrag plaatsvindt, dan stappen 1 tot en met 5 herhalen. Indien bedreiger zich niet aan de toegangsbeperking onder 5. houdt, dan overwegen over te gaan tot tijdelijk pandverbod, schriftelijke dienstverlening, dienstverlening via een tussenpersoon. In uiterste geval is staking van dienstverlening een optie, muv de wettelijk verplichte dienstverlening. Altijd eerst weer een ordegesprek voeren en een garantverklaring laten ondertekenen voordat een nieuwe sanctie opgelegd wordt of een sanctie opgeheven wordt.</p> <p>In sommige gevallen kan het nuttig zijn het gezag van de burgemeester in te zetten teneinde de situatie te de-escaleren. Per situatie moet beoordeeld worden of zij een bijdrage kan leveren.</p>	<p>Algemeen directeur</p> <p>Algemeen directeur</p> <p>Burgemeester</p> <p>Teammanager Algemeen directeur</p> <p>Teammanager Teammanager Algemeen directeur</p> <p>Algemeen directeur</p> <p>Burgemeester</p>
3c. Fysieke agressie	Face to face, in het gemeentekantoor	

	<p>1. Aangifte doen</p> <p>2. Eventuele schade aan gebouw verhalen</p> <p>3. Waarschuwingsbrief met:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Oproep voor een ordegesprek; b. Opschorting dienstverlening tot aan ordegesprek; c. Toegangsverbod gebouw tot aan ordegesprek; d. Melding dat aangifte is gedaan. <p>4. Ordegesprek voeren</p> <p>5. Garantverklaring laten tekenen</p> <p>6. Toegangsbeperking instellen voor periode x, zodat agressor kan laten zien dat hij / zij de gedane belofte in de garantverklaring gestand doet.</p> <p>Indien herhaling van wangedrag plaatsvindt, dan stappen 1 tot en met 5 herhalen. Indien agressor zich niet aan de toegangsbeperking onder 5. houdt, dan overwegen over te gaan tot tijdelijk pandverbod, schriftelijke dienstverlening, dienstverlening via een tussenpersoon. In uiterste geval is staking van dienstverlening een optie, muv de wettelijk verplichte dienstverlening. Altijd eerst weer een ordegesprek voeren en een garantverklaring laten ondertekenen voordat een nieuwe sanctie opgelegd wordt of een sanctie opgeheven wordt.</p> <p>In sommige gevallen kan het nuttig zijn het gezag van de burgemeester in te zetten teneinde de situatie te de-escaleren. Per situatie moet beoordeeld worden of zij een bijdrage kan leveren.</p>	<p>Teammanager Teammanager Algemeen directeur</p> <p>Teammanager Teammanager Algemeen directeur</p> <p>Algemeen directeur</p> <p>Burgemeester</p>
--	---	---

Bijlage 1 – Categorieën van agressie

Een definitie geeft een abstracte beschrijving van agressie. 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	Soort agressie	Voorbeelden
1	(non) verbale agressie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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"> ▪ Belediging ▪ 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 ▪ Bemoelijken, 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 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.

- Volg aanwijzingen van onze medewerkers op.
- Iedereen heeft behoefte aan privacy. Houd daarom gepaste afstand.
- Meld u 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.
- 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.
- Wij houden dit gebouw graag netjes en vragen u hetzelfde te doen. Ruim daarom uw afval op in de daarvoor bestemde afvalbakken. In geval van vernieling wordt de politie ingeschakeld voor proces-verbaal; de kosten worden op u verhaald en de toegang wordt u ontzegd.
- Het is niet toegestaan onder invloed van alcohol of drugs het gebouw te betreden, dan wel alcohol of drugs binnen dit gebouw te gebruiken.
- 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.

Bijlage 3 – Interne gedragscode

Een interne gedragscode heeft een preventieve werking en heeft als doel te voorkomen dat een medewerker door zijn/haar houding of gedrag zelf aanleiding geeft tot agressief gedrag.

1. **Voorstellen** Een medewerker stelt zich in principe voor met zijn naam.
2. **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.
3. **Aanspreekvorm** Een medewerker tutoyeert in principe niet.
4. **Discussie** Een medewerker gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.
5. **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.
6. **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.
7. **Toezeggingen** Een medewerker moet er alert op zijn dat geen verwachtingen worden gewekt of toezeggingen gedaan, waarvan de haalbaarheid niet vaststaat.
8. **Fouten** Een medewerker zal gemaakte fouten toegeven, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer de fout hersteld wordt.
9. **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 4 – 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 teammanager 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 teammanager 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 5 – Waarschuwingbrief

Heer/mevrouw *naam cliënt*,

Op *datum* heeft u zich misdragen tegen een van de medewerk(st)er(s) van de gemeente Lingewaard. U zult begrijpen dat wij dat niet kunnen tolereren. U kunt deze brief beschouwen als een waarschuwing. Ik wijs u erop dat ik tot sancties zal overgaan als uw ongewenste gedrag blijft voortduren. Ook kan herhaling van uw gedrag er toe leiden dat wij het persoonlijke contact met u geheel zullen verbreken. Er zal dan slechts schriftelijk contact mogelijk zijn.

Ik vertrouw er op dat uw 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 mijn medewerkers altijd open voor een nieuw gesprek.

Hoogachtend,

Teammanager *teamnaam*,

Bijlage 6 – Waarschuwingbrief met ordegesprek

Heer/mevrouw **naam cliënt**,

Op **datum** heeft u zich misdragen tegen een van de medewerk(st)er(s) van de gemeente Lingewaard. U zult begrijpen dat wij dat niet kunnen tolereren. U kunt deze brief beschouwen als een waarschuwing.

Onze medewerk(st)er(s) voelde(n) zich geïntimideerd door uw gedrag. Daardoor kon hij/zij niet op een verantwoorde manier beslissingen nemen. Ik verbied daarom onze medewerkers elk contact met u. De dienstverlening is daardoor tijdelijk aan u gestopt. Ook is het vanaf nu verboden om nog in de publiekshal van de gemeente Lingewaard te komen.

Op **datum en tijd** verwacht ik u op kantoor voor een gesprek. Zo lang dat gesprek duurt, mag u wel in het gebouw van de gemeente Lingewaard komen. In dat gesprek eis ik garanties van u over de veiligheid van onze medewerkers bij toekomstige contacten. De dienstverlening begint pas weer als ik erop kan vertrouwen dat onze medewerkers veilig en zonder druk met u kunnen spreken.

Als u met opzet het welzijn of de veiligheid van onze medewerkers in gevaar brengt, zal ik overwegen om de dienstverlening definitief aan u te staken. Als u geen contact met onze medewerkers kunt hebben, kunt u daardoor misschien niet krijgen waar u recht op heeft.

Hoogachtend,
Teammanager **teamnaam**,

Bijlage 7 – Garantverklaring

Model garantverklaring

Op [datum] heb ik gesproken met [naam] van de gemeente Lingewaard over het incident op [datum]. Vanwege dit incident vindt de gemeente Lingewaard dat medewerkers mij niet veilig en zonder druk dienstverlening kunnen bieden. Daarom heeft de gemeente Lingewaard de dienstverlening aan mij tijdelijk gestopt.

Ik heb er belang bij dat de dienstverlening weer begint. Om dat mogelijk te maken beloof ik dat ik bij contacten met medewerkers van de gemeente Lingewaard

- geen gevaar zal vormen voor hun veiligheid of welzijn, en
- geen druk zal uitoefenen op de uitkomst van aanvragen, verzoeken of andere vormen van dienstverlening door agressie, intimidatie of ander wangedrag.

Als ik de belofte in deze garantverklaring niet nakom, kan de gemeente Lingewaard medewerkers blijvend verbieden om contact met mij te hebben, waardoor ik mijn (uitkerings-)rechten bij de gemeente Lingewaard niet meer goed kan uitoefenen.

.....
[ondertekening]

Bijlage 8 – Brief toegangsbeperking

Heer/mevrouw **naam cliënt**,

Op **datum** heeft u zich (**opnieuw?**) misdragen tegen één van onze medewerk(st)er(s).

Beschrijving van het voorval:

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

Werkgevers zijn verplicht om hun medewerkers tegen onveilige situaties te beschermen. De directie van de gemeente Lingewaard neemt die verantwoordelijkheid serieus. Daarom heb ik besloten maatregelen te nemen.

Ik heb 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.), danwel 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 (teammanager)** 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 als u zich na afloop van de toegangsbeperking wederom misdraagt, nieuwe maatregelen genomen zullen worden.

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

Bijlage 9 – Brief toegangsbeperking en staking van dienstverlening

Heer/mevrouw **naam cliënt**,

Op **datum** heeft u zich (**opnieuw?**) misdragen tegen één van onze medewerk(st)er(s).

Beschrijving van het voorval:

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

Werkgevers zijn verplicht om hun medewerkers tegen onveilige situaties te beschermen. De directie van de gemeente Lingewaard neemt die verantwoordelijkheid serieus. Daarom heb ik besloten maatregelen te nemen.

Ik heb 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.

Tevens heb ik besloten onze dienstverlening betreffende uw uitkering en/of wmo-jeugdvoorziening aan u te staken van **datum** tot **datum**.

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.), danwel 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 (teammanager)** 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.

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

Bijlage 10 – Brief toegangsbeperking en schade verhalen

Heer/mevrouw *naam cliënt*,

Op **datum** heeft u zich (*opnieuw?*) misdragen tegen één van onze medewerk(st)er(s).

Beschrijving van het voorval:

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

Werkgevers zijn verplicht om hun medewerkers tegen onveilige situaties te beschermen. De directie van de gemeente Lingewaard neemt die verantwoordelijkheid serieus. Daarom heb ik besloten maatregelen te nemen.

Ik heb 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.

Tevens heb ik aangifte bij de politie gedaan van de door u aangerichte schade. Ik zal de door u veroorzaakte schade op u verhalen.

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.), danwel 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 (teammanager)* 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.

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

Bijlage 11 – Brief toegangsbeperking, staking van dienstverlening en schade verhalen

Heer/mevrouw *naam cliënt*,

Op *datum* heeft u zich (*opnieuw?*) misdragen tegen één van onze medewerk(st)er(s).

Beschrijving van het voorval:

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

Werkgevers zijn verplicht om hun medewerkers tegen onveilige situaties te beschermen. De directie van de gemeente Lingewaard neemt die verantwoordelijkheid serieus. Daarom heb ik besloten maatregelen te nemen.

Ik heb 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.

Tevens heb ik besloten onze dienstverlening betreffende uw uitkering en/of wmo-jeugdvoorziening aan u te staken van *datum* tot *datum*. Bovendien heb ik besloten de door u veroorzaakte schade op u te verhalen.

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.), danwel 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 (teammanager)* 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.

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

Bijlage 12 – Brief aangifte politie

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 betekent 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 betekent 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

Bijlage 13 – Handleiding Identicom

Tekst volgt

Gemeente Lingewaard
Kinkelenburglaan 6
6681 BJ Bommel
(026) 326 01 11