

# **Protocol Grensoverschrijdend Gedrag**



**Gemeente Beekdaelen**

**2020**

# Inhoud

<b>AANLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>VISIE GEMEENTE BEEKDAELEN</b> .....	<b>4</b>
GEDRAGSLIJNEN GEMEENTE BEEKDAELEN .....	4
<b>WAT IS GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG</b> .....	<b>5</b>
SOORTEN AGRESSIE .....	5
VERKLARENDE FACTOREN .....	6
<b>BEEKDAELEN EN GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG</b> .....	<b>7</b>
UITGANGSPUNTEN GEMEENTE BEEKDAELEN .....	7
HUISREGELS TER VOORKOMING VAN ONGEWENST GEDRAG .....	7
ORGANISATIENORM .....	7
<b>WAT DOEN WE BIJ GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG</b> .....	<b>8</b>
ORGANISATIENORM: HOE TE HANDELEN RICHTING DE INWONER .....	8
AANSPREKEN OP GEDRAG.....	8
DIENSTVERLENING OPSCHORTEN .....	8
ORDEGESPREK .....	9
TOEGANGSVERBOD .....	9
HERHALING GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG EN 'ZWARTE' LIJST .....	9
GEDRAGINGEN BUITEN WERKTIJD .....	10
AANGIFTE.....	10
VERHAAL.....	10
WANNEER EEN MEDEWERKER WORDT AANGEKLAAGD .....	10
<b>PREVENTIE</b> .....	<b>11</b>
WERKPLEK.....	11
GESPREKKEN MET EEN VERHOOGD RISICO .....	11
INTERVENTIETEAM .....	12
TRAINING.....	12
<b>OPVANG EN NAZORG</b> .....	<b>13</b>
EERSTE OPVANG .....	13
PSYCHISCHE NAZORG .....	13
INSPECTIE SZ WAARSCHUWEN .....	13
<b>MELDEN, REGISTREREN, ANALYSEREN</b> .....	<b>14</b>
MELDEN EN REGISTREREN .....	14
ZWARTE LIJST.....	14
ANALYSE.....	14
<b>BIJLAGE 1: BEKENDMAKING IN PUBLIEKSHAL EN RECEPTIE</b> .....	<b>15</b>
<b>BIJLAGE 2: WAT IS BIJ BEEKDAELEN DE BETEKENIS VAN HET LIEVEHEERS- BEESTJE?</b> .....	<b>16</b>
<b>BIJLAGE 3: WIE DOET WAT IN GEVAL VAN GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG</b>	<b>17</b>
<b>BIJLAGE 4: TAKEN MANAGER EERSTE OPVANG</b> .....	<b>19</b>
<b>BIJLAGE 5: REGISTRATIEFORMULIER GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG</b> .....	<b>20</b>

## Aanleiding

Van tijd tot tijd is grensoverschrijdend gedrag tegenover overheidsinstellingen, uitkeringsinstanties, banken etc. voorgekomen. Meestal gaat het dan om excessieve uitingen die ernstige lichamelijke en/of grote materiële klachten tot gevolg hebben.

Ook de medewerkers van de gemeente Beekdaelen worden bij het uitvoeren van hun werk af en toe geconfronteerd met grensoverschrijdend gedrag van inwoners of andere relaties, zoals leveranciers, familie van inwoners of cliënten. In dit document spreken wij verder over 'inwoner'. Dergelijk gedrag, gedrag dat schade berokkent aan onze medewerkers, persoonlijke bezittingen en/of de gemeentelijke eigendommen, is niet aanvaardbaar.

Daarom is dit protocol opgesteld. In dit protocol is bepaald welk gedrag welke consequentie heeft voor de inwoner. Op deze manier krijgen alle inwoners dezelfde dienstverlening en leidt hetzelfde gedrag tot eenzelfde consequentie. Ongeacht de medewerker van de gemeente Beekdaelen die betrokken is.

In het protocol is verder beschreven wat te doen aan preventie, training, nazorg en registratie. Insteek is een praktische richtlijn voor alle medewerkers die grensoverschrijdend gedrag tegen kunnen komen. De zorg en veiligheid van de medewerkers van Beekdaelen is de voornaamste reden voor het hanteren van dit protocol.

Het is bovendien een verplichting vanuit de Arbowet en de CAO Gemeenten. Dit protocol maakt deel uit van de Kapstokregeling Integriteit; het is een bijlage bij de Klachtenregeling Ongewenst Gedrag.

## Visie gemeente Beekdaelen

Agressie tegen medewerkers heeft soms ernstige gevolgen voor die medewerkers en tast bovendien het gezag van de overheid aan. Wij hebben hierin een bijzondere verantwoordelijkheid. Wij zijn niet alleen verantwoordelijk voor een veilige openbare ruimte, maar ook aanspreekbaar als werkgever en verantwoordelijk voor de integriteit van het functioneren van het gemeentelijke apparaat.

De gemeente Beekdaelen wil zijn medewerkers optimaal beschermen en faciliteren wanneer het gaat om grensoverschrijdend gedrag van inwoners. Wij gaan ervan uit dat onze medewerkers hun publieke functie professioneel uitvoeren en diegene met wie zij in contact komen met respect behandelen. Wij verwachten dat onze medewerkers met dezelfde mate van respect behandeld worden. Dat zij in hun werk met grensoverschrijdend gedrag te maken krijgen, tolereren we niet. Om ervoor te zorgen dat onze medewerkers hun werk in veiligheid kunnen doen, hanteren we gedragslijnen.

### Gedragslijnen gemeente Beekdaelen

- Wij stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar.
- Wij stoppen met de dienstverlening wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag.
- Wij registreren alle incidenten met grensoverschrijdend gedrag.
- Wij doen altijd aangifte wanneer er sprake is van schade of letsel.
- Wij hanteren allemaal de organisatienorm en geen persoonlijke norm.

De aanpak van agressie moet vooral gericht zijn op verandering van het gedrag van de inwoner. Van onze medewerkers mag je niet verwachten dat ze tegen agressie kunnen of er begrip voor hebben. Van inwoners mag je juist wel verwachten dat ze medewerkers van de gemeente respectvol behandelen en hen geen angst inboezemen. Inwoners moeten zich zo gedragen dat onze medewerkers hun werk kunnen doen en de regie houden.

## Wat is grensoverschrijdend gedrag

De gemeente Beekdaelen hanteert de volgende definitie van grensoverschrijdend gedrag:

---

*“Iedere vorm van gedrag dat gericht is op het teweegbrengen van onlustgevoelens bij medewerkers. Het gedrag kan gepaard gaan met geweld of geweldsdreiging. De agressie staat in relatie tot de functie of het functioneren van de organisatie.”*

---

### Soorten agressie

We onderscheiden diverse vormen van agressie waar wij mee te maken kunnen hebben. Dit zijn in ieder geval (maar niet uitsluitend):

1. **Verbale agressie:** schelden, beledigen, vernederen, smaad, treiteren, niet serieus dreigen en discriminatie. Ook uitingen zoals via telefoon, social media of e-mail vallen hieronder.
2. **Lichamelijk geweld:** mishandeling, verwonden, (pogingen tot) schoppen, slaan, stompen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, grijpen, spugen, gericht gooien met voorwerpen, bijten, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, een kopstoot geven, het verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden en iemand verwonden.
3. **Bedreiging (intimideren):** bedreiging door houding en gebaar, dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken, bemoeilijken en/of onmogelijk maken van taken, lokaalvredebreuk, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen en psychologisch geweld. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, sociale media, e-mail en fax vallen onder deze definitie.
4. **Ongewenste seksuele aandacht:** Bij een agressie-incident kan ook sprake zijn van seksueel getinte uitingen. Dat kan verbaal, fysiek, in de vorm van bedreiging, beledigingen en kleinerende en/of discriminerende opmerkingen of andere vormen van oneerbaar gedrag.

Dit is geen limitatieve opsomming, er kunnen vormen van agressie zijn die hier niet bij staan maar waarbij wel degelijk 'grensoverschrijdend gedrag (volgens de definitie of één van deze categorieën) aan de orde is.

Voorbeelden van gedrag:

Groen gedrag	Oranje gedrag	Rood gedrag
<ul style="list-style-type: none"><li>• Een glimlach</li><li>• Een compliment</li><li>• Een schouderklopje</li><li>• Stralende ogen</li><li>• Aankijken</li><li>• Vriendelijke toon</li><li>• Belangstellig tonen</li></ul>	<p>Emotioneel gedrag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik – gericht</li><li>• Klagen</li><li>• Begrip vragen</li><li>• Teleurstelling, boosheid, verdriet, angst, onbegrip</li></ul> <p>Julie – gericht</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kritiek op de regels</li><li>• Kritiek op het beleid</li><li>• Kritiek op organisatie</li></ul>	<p>1. Verbaal</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uitschelden</li><li>• Treiteren</li><li>• Vernederen, kleineren</li><li>• Beschuldigen</li><li>• Discrimineren</li><li>• Woede</li></ul> <p>2. Bedreiging/intimidatie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedreigen met geweld</li><li>• (Seksueel) intimideren</li><li>• Ook schriftelijk, e-mail, media</li><li>• Wapens tonen</li><li>• Woede</li></ul>

		3. Fysiek geweld <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schoppen/slaan</li> <li>• Gericht spugen</li> <li>• Beetpakken/trekken</li> <li>• Vernielen</li> <li>• Voorwerpen gooien</li> <li>• Wapens gebruiken</li> <li>• Fysiek hinderen</li> <li>• Betasting/aanranding</li> <li>• Gijzeling</li> <li>• Woede, razernij</li> </ul>
--	--	--

## Verklarende factoren

Bij agressie-incidenten zijn er vaak meerdere verklarende factoren. Door bewustzijn te hebben voor deze factoren kunnen incidenten soms voorkomen worden.

1. Dader: bewust zijn van risicovolle inwoners en hierop aanpassen werkwijze.
2. Medewerkers: trainen houding en vaardigheden medewerkers, bespreken deze visie op ongewenst gedrag en op de gedragsregels gemeente Beekdaelen.
3. Omgeving: inrichting spreekkamers en directe omgeving, kennis en voorzorgsmaatregelen. Verschillende locaties gemeente Beekdaelen in kaart brengen.
4. Organisatie: de organisatie zo inrichten dat de kans op agressie zo klein mogelijk is en goed en adequaat kunnen reageren op agressie.
5. Taak: inzichtelijk hebben welke taken extra risico's met zich mee brengen.

# Beekdaelen en grensoverschrijdend gedrag

## Uitgangspunten gemeente Beekdaelen

Deze uitgangspunten vormen de basis van het voorkomen en aanpakken van grensoverschrijdend gedrag:

1. De veiligheid en het welzijn van onze medewerkers staan voorop
2. Wij willen dienstverlening bieden zonder druk en beïnvloeding vanuit de inwoner
3. Een inwoner moet onze medewerkers in staat stellen om zijn werk te doen
4. De organisatienorm is onze norm en is leidend in onze dienstverlening
5. Wij hebben respect voor elkaar
6. De aanpak van wangedrag gaat alle medewerkers aan

## Huisregels ter voorkoming van ongewenst gedrag

Bij de gemeente Beekdaelen verloopt de dagelijkse gang van zaken in verreweg de meeste gevallen prima, zonder grensoverschrijdend gedrag. De meeste mensen gedragen zich netjes en correct en hoeven niet aangesproken te worden op hun gedrag. Het is daarom ook een bewuste keuze van onze gemeente om geen gedragsregels op te hangen in de dagelijkse werkomgeving, de spreekkamers. Wij kiezen ervoor om het overgrote deel van onze inwoners niet te confronteren met het wangedrag van een enkeling waarbij het mis kan gaan. Wel hebben wij er voor gekozen om een afbeelding van het symbool (het lieveheersbeestje) zichtbaar op te hangen in de publiekshal(len) en bij de receptie(s) met een verwijzing naar de tekst op de website (bijlage 1).

## Organisatienorm

Wanneer is gedrag acceptabel en wanneer is het onacceptabel? Onze medewerkers kunnen hier onderling anders over denken. Wat voor de een acceptabel is, gaat bij de ander over een grens. Wij vinden het belangrijk om een gezamenlijke norm te hanteren zodat voor onze inwoners duidelijk is welk gedrag wenselijk is en welk gedrag niet geaccepteerd wordt. Deze organisatienorm hanteren we *allemaal* in de omgang met de inwoner. Alle medewerkers spreken inwoners die zich misdragen aan, ook als de medewerker zich daar persoonlijk niet aan ergert of begrip heeft voor de frustraties en omstandigheden van de inwoner.

Dit is de organisatienorm van de gemeente Beekdaelen:

<b>Onacceptabel</b>	<b>Acceptabel</b>
Scheldnamen / beledigen	Boosheid - gericht op beleid
Seksuele intimidatie	Boosheid - niet persoonlijk en mits het de orde niet verstoort
Gooien met spullen (ook dreiging)	
Discriminatie (afkomst, geaardheid, etc)	
(Bedreiging) fysiek geweld (wettelijk verboden en strafbaar)	

## Wat doen we bij grensoverschrijdend gedrag

De organisatienorm bepaalt wat de consequenties voor de inwoner zijn in geval van grensoverschrijdend gedrag. In het overzicht in bijlage 3 staat omschreven wie welke taken heeft wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag.

### Organisatienorm: hoe te handelen richting de inwoner

Niet al het grensoverschrijdende gedrag heeft dezelfde consequentie. Er is gedrag dat per definitie onacceptabel is, en er is gedrag dat mogelijk bij te sturen en in de toekomst te voorkomen is. De consequenties zijn als volgt bepaald:

Gedrag	Consequentie
Weigeren aanwijzingen van medewerker(s) op te volgen	Aanspreken op gedrag: inwoner dient toe te zeggen dat hij zich van dit gedrag zal onthouden
Scheldnamen / beledigen	Aanspreken op gedrag: inwoner dient toe te zeggen dat hij zich van dit gedrag zal onthouden
Boosheid - niet persoonlijk	Aanspreken op gedrag: inwoner dient toe te zeggen dat hij zich van dit gedrag zal onthouden
Discriminatie (afkomst, geaardheid, etc)	Dienstverlening opschorten: ordegesprek
Herhaling van hierboven genoemd gedrag	Dienstverlening opschorten: ordegesprek
Seksuele intimidatie	Dienstverlening opschorten: ordegesprek
Gooien met spullen (ook dreiging)	Dienstverlening opschorten: ordegesprek
(Bedreiging) fysiek geweld	Dienstverlening opschorten: ordegesprek
Herhaling na ordegesprek	Schriftelijk toegangsverbod <sup>1</sup>

### Aanspreken op gedrag

Inwoners moeten weten en/of leren dat dit gedrag niet acceptabel is. Ze zijn een grens overgegaan en daarvoor zijn in principe excuses op zijn plaats. Voor een werkbare relatie is dient de inwoner zijn gedrag te veranderen (zich te onthouden van het ongewenste gedrag). Veranderen ze het gedrag niet direct dan volgt er alsnog een zwaardere consequentie.

### Dienstverlening opschorten

Volgt na gedrag dat niet acceptabel is. Op deze manier kan de gemeente Beekdaelen geen dienstverlening bieden zonder druk en beïnvloeding vanuit de inwoner. De dienstverlening aan de inwoner schorten wij op. De inwoner wordt opgeroepen voor een ordegesprek waarin wordt besproken of en hoe de dienstverlening hervat kan worden. De inwoner dient te garanderen dat hij geen grensoverschrijdend gedrag meer hanteert.

<sup>1</sup> Een toegangsverbod betekent dat de inwoner uitsluitend voor noodzakelijke diensten (rijbewijs, paspoort verlengen) en uitsluitend op afspraak toegang krijgt tot het gemeentehuis. In de brief is expliciet beschreven wanneer wel en geen toegang kan worden verkregen en tot wanneer het toegangsverbod geldt.



Op dit moment wordt ook de concerncontroller Juridisch en het Hoofd Interventieteam geïnformeerd.

## Ordegesprek

De inwoner wordt op korte termijn opgeroepen voor een ordegesprek. Het ordegesprek heeft maar één doel: het herstellen van de orde en het verkrijgen van een werkbare relatie. Dat wil zeggen dat de gemeente Beekdaelen zekerheid wil krijgen over het gedrag van de inwoner bij toekomstige contacten.

Binnen de gemeente Beekdaelen voeren de manager van de 'getroffen' medewerker en het concerncontroller Juridisch en/of Hoofd Interventieteam het ordegesprek. Op hun verzoek kan de directeur hierbij worden uitgenodigd.

De inwoner ontvangt een aangetekende oproep en geen vrijblijvende uitnodiging. Duidelijk moet zijn dat de dienstverlening niet wordt hervat als betrokkene geen gehoor geeft aan de oproep. Beleefdheidsvormen als 'geachte' en 'met vriendelijke groet' ontbreken om over te brengen dat de gemeente Beekdaelen boos en verontwaardigd is.

De betrokken collega ten tijde van het wangedrag is niet aanwezig bij het ordegesprek. Het gesprek gaat niet over de redenen van het wangedrag. En ook niet over de medewerker tegen wie de inwoner zich misdroeg. Het ordegesprek gaat over het onacceptabele gedrag van de inwoner en de consequenties hiervan, het opschorten van de dienstverlening.

## Toegangsverbod

De inwoner heeft zich misdragen. De dienstverlening wordt opgeschort en hij wordt opgeroepen voor een ordegesprek. Het ordegesprek wordt eveneens gevoerd door de afdelingsmanager en de concerncontroller Juridisch en/of het Hoofd Interventieteam. Zolang dit gesprek niet heeft plaatsgevonden is er geen duidelijkheid over de aard van de relatie. Zal de inwoner bij toekomstige contacten afzien van wangedrag? Zolang die onduidelijkheid geldt, is er al sprake van een toegangsverbod.

Als de inwoner op een geloofwaardige manier toezegt van wangedrag af te zullen zien is er geen reden meer voor dit toegangsverbod. De dienstverlening kan ook worden hervat.

Als de inwoner niet wil meewerken of herhaling van gedrag vertoont kan de dienstverlening niet hervat worden. De inwoner ontvangt dan schriftelijk een langdurig toegangsverbod. De inwoner mag juridisch advies inwinnen. Daar heeft de gemeente belang bij. De inwoner kan dan immers niet meer beweren niet te weten wat de sanctie inhoudt.

Een schriftelijk toegangsverbod betekent dat de inwoner uitsluitend voor noodzakelijke diensten (rijbewijs, paspoort verlenen) en uitsluitend op afspraak toegang krijgt tot het gemeentehuis. In het schriftelijk toegangsverbod is expliciet beschreven wanneer wel en geen toegang kan worden verkregen.

## Herhaling grensoverschrijdend gedrag en 'zwarte' lijst

Als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, de inwoner past het gedrag niet aan en er een ordegesprek volgt, wordt een agressiemelding gemaakt in een eventueel cliëntdossier van de inwoner.

Bovendien komt de overtreder op de 'zwarte lijst' die bij de recepties en servicebalies aanwezig is (zowel digitaal zichtbaar voor alle collega's met direct klantcontact als een fysieke lijst op een voor inwoners niet-zichtbare plek bij de receptie, om snel te kunnen schakelen). De opzichters (binnen- en buiten) worden ingelicht, zodat de buitendienstmedewerkers op de hoogte zijn. Op deze manier is snel duidelijk wanneer iemand grensoverschrijdend gedrag heeft laten zien en het risico op herhaling aanwezig is.

## Gedragingen buiten werktijd

Bovenstaande geldt voor misdragingen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden van onze medewerkers. Dit geldt dus ook voor de buitendienst en andere ambulante medewerkers, waar de contacten met inwoners ook buiten kantoor en/of buiten de openingstijden van het gebouw plaatsvinden.

## Aangifte

Indien er sprake is geweest van een levensbedreigende situatie, fysiek geweld of dreiging van fysiek geweld is er sprake van strafbaar feiten en zal er aangifte gedaan worden bij de politie. De vorm hiervan wordt in overleg met de betrokken collega bepaald.

## Verhaal

Indien de betrokken medewerker schade heeft geleden door het handelen van de verdachte, kan hij dit aangeven. Dit kan zowel materiële als immateriële schade zijn. Er zijn verschillende manieren waarop de betrokkene schade kan verhalen. Wanneer deze situatie zich voordoet schakelt de organisatie juridische hulp in om te zorgen voor een correcte afhandeling.

## Wanneer een medewerker wordt aangeklaagd

De gemeente Beekdaelen zorgt voor juridische bijstand als de betrokken medewerker wordt aangeklaagd voor handelingen die een direct gevolg zijn van de uitoefening van zijn functie. Daarbij is het uitgangspunt dat de betrokken medewerker de wet niet heeft overtreden en gehandeld heeft in lijn met het beleid.

## Preventie

### Werkplek

De gemeente Beekdaelen heeft verschillende locaties. Niet elke locatie is hetzelfde ingericht en heeft dezelfde faciliteiten. De recepties, servicebalies en spreekkamers in de verschillende gemeentehuizen voldoen in ieder geval aan de volgende eisen:

1. **Attentieknoppen (alarmknoppen):** Alle contactpunten binnen de publieke ruimte waaronder receptie, servicebalies en spreekkamers zijn binnen de gebouwen voorzien van alarmknoppen in geval van agressie. Ze attenderen een medewerker van het interventieteam dat er een probleem is. Die ene medewerker observeert en seint eventueel andere leden van het interventieteam en/of de politie in.
2. **Uitgang:** De spreekkamers en servicebalies zijn voorzien van een veilige doorgang die niet gedeeld wordt met de inwoner. Deze zijn vanaf de buitenkant afsluitbaar.
3. **Informatie:** onze medewerkers weten met wie een collega in gesprek is omdat de initiator van het gesprek aan de receptie doorgeeft welke medewerker(s) met welke inwoner(s) in welke ruimte een gesprek gepland heeft of omdat de inwoner zelf een afspraak heeft gemaakt via het afsprakensysteem (bv. publieksbalies).
4. **Inrichting:** de voorkeur gaat uit naar een neutrale of vriendelijke omgeving. Een kille ruimte beïnvloedt het gedrag van de inwoner ten nadele. Een persoonlijk ontvangst met het openen van de deur en het geven van een hand moet mogelijk zijn. Een rustige aankleding van de ruimte met bijvoorbeeld posters of een informatiebord helpen bij het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag. De ruimtes dienen geluiddicht of geluiddempend te zijn. Gesprekken mogen niet door buitenstaanders gevolgd kunnen worden. Daarnaast moeten de ruimtes dusdanig worden ingericht dat voorwerpen in de nabije omgeving niet gebruikt kunnen worden als wapen.

### Gesprekken met een verhoogd risico

In principe gaan we niet in gesprek met inwoners waar het risico op agressie aanwezig is. Vanwege onze publieke taak zijn wij verplicht bepaalde minimale dienstverlening te verlenen op afspraak. Voor zover dit gaat om dienstverlening waarbij gespreksvoering noodzakelijk is, is dit met name het geval bij afdeling Sociaal (denk aan Jeugdzorg)

Wanneer dit het geval is, dan vindt het gesprek plaats onder de volgende voorwaarden:

1. Het gesprek vindt altijd plaats in een van de gemeentehuizen (als hier om redenen van afgeweken moet worden dan bepaalt de medewerker van de gemeente de locatie).
2. Soms kan het niet anders dan dat een gesprek op locatie plaatsvindt. Is dit het geval, en er is sprake van een verhoogd risico, dan gaat in principe altijd de wijkagent of een nader te bepalen vervanger mee.
3. Het gesprek wordt gevoerd door minimaal 2 mensen vanuit Beekdaelen. Dit zijn één medewerker van de gemeente zelf en een tweede persoon. De medewerker van de gemeente is met opleiding en training toegerust om deze gesprekken te kunnen voeren. De tweede persoon kan een gelijksoortige collega zijn, maar ook bijvoorbeeld de wijkagent of een zorgverlener. De medewerker van de gemeente bepaalt wie de tweede persoon is.
4. De inhoud komt pas aan de orde als de veiligheid gegarandeerd is.
5. De ruimte die gebruikt wordt is geschikt voor het gesprek.
6. Als er een gesprek plaatsvindt waarbij er een 'mogelijk' risico is dan zijn collega's op de hoogte van het gesprek en kunnen deze hulp bieden wanneer nodig. Dit kunnen ook collega's zijn van het Interventieteam, politie of handhaving.
7. Als er een gesprek plaatsvindt buiten kantoortijd (en de receptie onbemand is en het interventieteam niet meer aanwezig) dan zorgt de medewerker altijd voor achtervang (de keuze voor achtervang is naar het oordeel van de medewerker die het gesprek voert, met inachtneming van bovenstaande voorwaarden).

## Interventieteam

Op elke locatie is er een interventieteam, bestaande uit een aantal collega's van de gemeente Beekdaelen. Het interventieteam wordt gewaarschuwd wanneer er (bij receptie of servicebalie) op de alarmknop wordt gedrukt. Het interventieteam is bevoegd aanwijzingen te geven. Deze aanwijzingen hebben het karakter van een dienstopdracht en moeten door medewerkers en bestuurders worden opgevolgd.

Vooraf aan een gesprek met een verhoogd risico of een ordegesprek wordt gecheckt of het interventieteam aanwezig is en worden de aanwezige leden geïnformeerd. Doel van het interventieteam is het voorkomen van een escalatie of onveilige situatie en indien nodig het in veiligheid brengen van de collega.

## Training

Om te leren hoe agressie voorkomen kan worden en hoe effectief om te gaan met de verschillende vormen van agressie worden medewerkers periodiek getraind. Zo kunnen zij kennis en vaardigheden leren en up-to-date houden om zo adequaat mogelijk te reageren op het moment dat zij zich in een situatie van agressie of geweld bevinden. Trainingen zijn gericht op diverse doelgroepen (consulenten sociaal, buitendienst/opzichters, frontofficemedewerkers e.d. en interventieteam)

Trainingsbudget voor (herhalings-)trainingen valt onder het opleidingsbudget en wordt door de budgethouder (adviseur HR) structureel begroot. HR signaleert richting Hoofd Interventieteam minimaal 6 maanden van tevoren wanneer voor welke groepen (herhalings-)trainingen plaats moeten vinden.

## Opvang en nazorg

De gemeente Beekdaelen is verantwoordelijk voor een goede opvang van medewerkers die in aanraking zijn gekomen met agressie. Wij maken daarbij onderscheid tussen de eerste opvang en de psychische nazorg.

### Eerste opvang

Direct na het incident moet de veiligheid worden hersteld en wordt steun geboden aan de betrokken medewerker(s). De afdelingsmanager van de betrokken medewerker is hiervoor verantwoordelijk. Bij afwezigheid van de manager is er een back-up, die bij iedereen bekend is, en die de taken kan overnemen. De collega waarbij het incident heeft plaats gevonden meldt zich bij diens manager of diens plaatsvervanger. Liefst fysiek. Wanneer dit niet mogelijk is, telefonisch. In bijlage 4 staan de acties die de afdelingsmanager uitvoert in het kader van eerste opvang.

De afdelingsmanager gaat ook na of er omstanders (collega's die niet bij het incident betrokken zijn maar dit wel van dichtbij hebben meegekregen) zijn die last hebben van het incident, en biedt hun zo nodig ook ondersteuning.

### Psychische nazorg

Mensen hebben een groot natuurlijk zelfherstellend vermogen en zijn vaak goed in staat een schok zelf te boven te komen. Wel is het van belang de medewerkers te ondersteunen bij deze natuurlijke verwerking. Dat kan op de eerste plaats door het tonen van betrokkenheid door de manager en collega's.

Wanneer dit niet afdoende is of wanneer de medewerker behoefte heeft aan professionele hulp dan wordt deze via de HR-adviseur van de betrokken afdeling door de gemeente Beekdaelen ingeschakeld. Te denken valt aan een vertrouwenspersoon, therapeutisch begeleider of traumadeskundige. In overleg met betrokkene wordt bepaald wat wenselijk is.

### Inspectie SZ waarschuwen

Een werkgever is verplicht om bij ernstige incidenten de Inspectie SZ te waarschuwen, uiterlijk binnen 24 uur na het incident. Er is sprake van een ernstig incident als:

- De betrokkene aan de gevolgen overlijdt.
- De betrokkene ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt.
- De betrokkene in een ziekenhuis moet worden opgenomen.
- De betrokkene blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hierover).

## Melden, registreren, analyseren

Om meer grip te krijgen op de factoren die van invloed zijn op agressie, en om als organisatie goed met agressie om te blijven gaan, is het van belang om elke incident te registreren en analyseren.

### Melden en registreren

Het Hoofd Interventieteam informeert het MT. De manager Publieksdiensten stelt de medewerkers van Publieksdiensten (receptie, KCC, servicebalies) op de hoogte. De manager Ruimte stelt de medewerkers van Beheer openbare Ruimte op de hoogte en de manager Sociaal zorgt voor mededeling aan de consultants WMO, Jeugd en Participatie. De directeur en manager Bedrijfsvoering delen het incident mee in het afdelingsoverleg.

Een incident waarbij de dienstverlening wordt opgeschort, wordt door het Hoofd Interventieteam geregistreerd met het "registratieformulier grensoverschrijdend gedrag" (bijlage 5). Ook vervolgmeldingen worden in het dossier bijgehouden. De overtreder komt op de 'zwarte lijst' (met foto).

De betrokken medewerker vult dit registratieformulier in. De manager of diens plaatsvervanger ziet hierop toe. Het Hoofd Interventieteam verzamelt alle registratieformulieren en analyseert of het beleid voldoende functioneert. Periodiek volgt een overzicht en staat het op de agenda van het MT-overleg.

### Zwarte lijst

De recepties en servicebalies beschikken over een lijst met inwoners met een toegangsverbod (naam, kenmerken en foto). Op het moment dat een inwoner met een toegangsverbod het gebouw (zonder toegestane afspraak) betreedt, schakelt de receptie meteen het interventieteam in. Deze lijst wordt elk jaar opgeschoond, inwoners die hier niet meer op thuis horen worden verwijderd.

### Analyse

Bij elk registratieformulier worden door het Hoofd Interventieteam de volgende vragen beantwoord:

1. Was de medewerker voldoende voorbereid op een dergelijke situatie?
2. Heeft het protocol gefunctioneerd?
3. Zijn er aanvullende maatregelen of aanpassingen nodig?

Een periodieke analyse samen met het MT gebeurt op het initiatief van het Hoofd Interventieteam. De concerncontroller Juridisch wordt hierbij uitgenodigd.

## Bijlage 1: bekendmaking in publiekshal en receptie



Binnen de gemeente Beekdaalen gaan  
wij respectvol met elkaar om

Volg aanwijzingen van onze medewerkers op

Wat wij nog meer met dit symbool  
bedoelen, leest u op onze website  
[www.beekdaalen.nl](http://www.beekdaalen.nl)

<https://www.beekdaalen.nl/wat-is-de-betekenis-van-het-lieveheersbeestje-in-beekdaalen>

## Bijlage 2:



### **Wat is bij Beekdaelen de betekenis van het lieveheersbeestje?**

Onze medewerkers gaan respectvol met u om, wij gaan ervan uit dat u dit vanzelfsprekend vindt. En dat u zich daarom net zo respectvol gedraagt.

Dit geldt voor persoonlijk contact en ook voor schriftelijk, telefonisch of social media contact.

Onze medewerkers kunnen u aanwijzingen geven, volg deze op.



#### **Wij accepteren:**

Glimlachen, complimenten, schouderklopjes, aankijken, vriendelijk gezicht, stralende blik, vriendelijke toon, grapjes, belangstelling tonen, respect, vreugde, verbondenheid, vertrouwen, aandacht, tolerantie, verdraagzaamheid, begrip, positieve feedback, ...



#### **Wij accepteren ook emoties:**

berusting, klagen, vragen om begrip, teleurstelling, boosheid, frustratie, onbegrip, verdriet, angst, kritiek op regels, kritiek op beleid, kritiek op de organisatie, opbouwende feedback, ...



**Wij accepteren geen** verbaal of fysiek geweld, intimidatie of bedreigingen zoals: uitschelden, beledigen, treiteren, kleineren, discrimineren, betasten, wapens tonen of gebruiken, woede, schoppen, slaan, spugen, beetpakken, vernielen, ...

### **En wat als het toch mis gaat?**

Wanneer u zich misdraagt heeft dit gevolgen. Wij stoppen dan met onze dienstverlening aan u en ontzeggen u de toegang tot onze gemeentehuizen. Wij schakelen zo nodig de politie in.

Als u van mening bent dat een medewerker zich ongepast of ongewenst tegen u gedraagt, dan kunt u een klacht indienen. Kijk daarvoor op onze website [www.beekdaelen.nl](http://www.beekdaelen.nl) / klacht indienen



## Bijlage 3: Wie doet wat in geval van grensoverschrijdend gedrag

<b>Wat</b>	<b>Wie</b>
Onwenselijk gedrag corrigeren c.q. aanwijzingen geven	- Betrokken collega zelf of collega in kader bemoeirecht
Inwoner past gedrag niet aan: verzoek inwoner om gebouw te verlaten	- Betrokken collega zelf of collega in kader bemoeirecht
Inwoner verlaat het gebouw niet	- Interventieteam locatie - Politie inschakelen
Levensbedreigend gedrag: Politie inschakelen / 112 bellen	- Betrokken collega - Directe collega's
(Warme) overdracht aan manager	- Interventieteam locatie
Opvang betrokken collega	- Manager (of diens plaatsvervanger)
Taken eerste opvang na agressie	- Manager (of diens plaatsvervanger)
Coördinatie verder proces	- Manager (of diens plaatsvervanger)
Ordegesprek	- Manager (of diens plaatsvervanger) - Concerncontroller Juridisch en/of Hoofd interventieteam
Maatregelgesprek	- Manager (of diens plaatsvervanger) - Concerncontroller Juridisch
Aangifte/verhaal	- Betrokken collega - Manager (of diens plaatsvervanger) - Concerncontroller Juridisch
Melden incident	- Betrokken collega (i.s.m. manager)

Registreren incidentenregister	- Hoofd Interventieteam
Analyseren meldingen	- Hoofd Interventieteam - MT - concerncontroller Juridisch

## Bijlage 4: Taken manager eerste opvang

Afdelingsmanager (van betrokken medewerker) of diens plaatsvervanger:

- Zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s), bijvoorbeeld door de medewerker naar huis te - laten - brengen en niet met het openbaar vervoer naar huis te laten gaan en huis- of gezinsgenoten in de opvang te betrekken.
- Zorgt ervoor dat schade - fysiek of materieel - wordt vastgelegd voor eventuele bewijsvoering en/of schadeverhaal..
- Zorgt ervoor dat medewerkers, indien nodig, worden begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en dat, in geval van heftige gebeurtenissen, ook de traumaopvang start.
- Streeft ernaar dat de werkvloer niet onderbezet raakt bij de verzorging van de betrokkene(n).
- Zorgt dat de medewerker begeleid wordt bij het doen van aangifte of ziet er, als de medewerker geen aangifte kan, wil of durft te doen, op toe dat er namens de werkgever aangifte wordt gedaan.
- Zorgt ervoor dat Hoofd Interventieteam wordt ingeschakeld.
- Zorgt ervoor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast.
- Vraagt de medewerker het registratieformulier ongewenst gedrag in te vullen.
- Vraagt na afloop aan de betrokkene(n) of hij nog wat kan doen.
- Organiseert eventueel overname van taken.
- Gaat na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige waren van het incident).
- Zorgt voor een (minimale) technische briefing van betrokken partijen. Gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Tracht daarmee te voorkomen dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen.
- Nazorg: bewaakt (psychische) gezondheid van medewerker in periode na incident en regelt via HR adequate zorg als dat nodig is.

## Bijlage 5: Registratieformulier grensoverschrijdend gedrag

### Gegevens medewerker gemeente Beekdaelen

Naam:	
Functie:	
Afdeling:	
Leidinggevende:	

### Gegevens incident

Datum + tijdstip:	
Aard incident:	
Registratie?	<input type="radio"/> zwarte lijst
Naam veroorzaker:	
Geboortedatum:	
BSN nummer	

### Omschrijving incident:

--

**Gevolg**

Interventieteam:	Nee / Ja: Lokatie:
Schade / letsel:	Nee / Ja: Aangiftedatum:
Aangifte bij politie:	Nee / Ja Aangiftedatum:
Ordegesprek:	Nee / Ja: Datum: Gespreksleider:
Maatregel:	Hoor/wederhoorgesprek: Hoogte: Duur:
Schriftelijk toegangsverbod:	Nee / Ja Zaak- en documentnummer:
Arbeidsinspectie:	Nee / Ja: Datum:
Nazorg:	Nee / Ja: Vorm:

### Evaluatie

1. Was de medewerker voldoende voorbereid op een dergelijke situatie?
2. Heeft het protocol gefunctioneerd?
3. Zijn er aanvullende maatregelen of aanpassingen nodig?