

Agressieprotocol

Voor een veilig en weerbaar
Land van Cuijk

Voor medewerkers en politieke ambtsdragers

Versie december 2024



Inhoudsopgave

1.	Algemeen.....	1
1.1	Inleiding.....	1
1.1.1	Termen	1
1.2	De doelstellingen.....	2
1.3	Uitgangspunten Veilig en weerbaar tegen agressie in Land van Cuijk.....	2
2	Wat mogen we van elkaar verwachten?	3
2.1	Rollen en verantwoordelijkheden	3
3	Preventie van agressie.....	5
3.1	Organisatorische maatregelen	5
3.1.1	Klantgericht werken.....	5
3.1.2	Beveiligde spreekkamer.....	5
3.1.3	Risicoanalyse voor bijeenkomsten	6
3.1.4	Training en dialoog	6
3.1.5	De gedragsregels.....	6
4	Vormen van gedrag en hoe pak je ze aan?.....	7
4.1	Emotioneel gedrag	7
4.2	Grens- en regel-overschrijdend gedrag.....	8
4.3	Instrumentale agressie.....	8
4.4	Explosieve agressie.....	9
4.5	Personen met onbegrepen gedrag	9
5	Agressie online en op social media	9
5.1	Omgaan met online agressie.....	10
5.1.1	Doxing.....	11
5.2	Data verzamelen en veilig stellen	11
6	De interventie	11
6.1	Procedure interventie	12
6.2	Procedure interventie tijdens gemeenteraadsvergadering	12
6.3	Fysiek geweld, bevrijding en noodweer door een collega	13
6.4	Protocol tijdens huisbezoek	13
7	De sancties.....	14
7.1	De mogelijke sancties.....	14
7.2	Aangifte doen.....	17
7.2.1	Afstemming binnen de lokale driehoek.....	18
8	Schade verhalen	19
9	Opvang en nazorg.....	19
10	Melding en registratie	21
10.1	Verzamelen van feiten	22
10.2	Communicatie bij strafrechtelijke agressie tegen politieke ambtsdragers	22
	Bijlage I: Huisregels in gemeentelijke gebouwen	23
	Bijlage II: Handelingskader agressie-incidenten	24



1. Algemeen

1.1 Inleiding

Het is van groot belang dat onze medewerkers met een publieke taak en politieke ambtsdragers hun werk op een goede en veilige manier kunnen uitvoeren. Wij staan niet toe dat medewerkers en politieke ambtsdragers te maken krijgen met agressie, intimidatie of anderzijds hinderlijk gedrag.

Het Agressieprotocol is erop gericht om voor medewerkers en politieke ambtsdragers van het Land van Cuijk zo veel mogelijk garanties te geven op een veilige werkplek, en om ons als organisatie weerbaar op te stellen in geval van agressie of intimidatie. Agressie is gedrag waardoor een persoon zich aangevallen, bedreigd of geïntimideerd voelt. Dit gedrag kan bedoeld of onbedoeld worden getoond en heeft diverse aanleidingen en uitingsvormen.

Indien er sprake is van enige vorm van agressie tegen medewerkers of politieke ambtsdragers doet de gemeente wat in haar mogelijkheden ligt om de schade, materieel en immaterieel, te beperken, te doen verdwijnen en voor in de toekomst te voorkomen.

Het Agressieprotocol is opgesteld, zodat het voor iedereen van onze organisatie en derden duidelijk is welk gedrag acceptabel is en welk gedrag absoluut niet.

Met dit protocol bepaalt de medewerker en politiek ambtsdrager niet meer zelf wat deze wel of niet aan agressief, intimiderend of anderzijds hinderlijk gedrag tolereert maar bepalen organisatie en bestuur gezamenlijk die grens. Het hanteren van één protocol over omgaan met agressief gedrag zorgt voor duidelijkheid binnen en buiten de gemeentelijke organisatie. Hierbij markeren we een gezamenlijke grens van acceptabel gedrag.

1.1.1 Termen

Burger:

In dit protocol wordt de term burger gebruikt voor inwoners, ondernemers en alle andere personen die in contact staan met medewerkers of politieke ambtsdragers van onze gemeente.

Collega's:

Met collega's wordt in dit protocol bedoeld:

- Alle medewerkers van en voor de organisatie, zowel met dienstverband als op opdrachtbasis, en van de griffie;
- politieke ambtsdragers: de raads- en commissieleden, burgemeester en wethouders van de gemeente Land van Cuijk.

1.2 De doelstellingen

De doelstellingen van dit protocol zijn:

- Het gevoel van veiligheid en zelfvertrouwen waarborgen op de werkvloer en in de openbare ruimte waar collega's hun functie uitoefenen;
- Duidelijkheid over wat we intern en organisatie-breed van elkaar mogen verwachten;
- Eenheid en consistentie in het uitdragen van onze norm naar de burgers;
- Duidelijkheid over de procedures in geval van agressie;
- Het behouden van een goede relatie met onze burgers;
- Het waarborgen van de ruimte voor politieke ambtsdragers om onbelast hun politieke keuzes te maken en deze uit te dragen.

1.3 Uitgangspunten Veilig en weerbaar tegen agressie in Land van Cuijk

Wij hanteren de volgende uitgangspunten als leidraad bij het formuleren van de waarden en normen rondom agressie, geweld en intimidatie:

- Onze collega's zijn professioneel en onze werkprocessen zijn efficiënt;
- Onze collega's krijgen voorlichting en training om agressie en geweld te voorkomen;
- (non) Verbale en fysieke agressie, geweld, bedreiging en intimidatie worden niet getolereerd;
- Wij begrenzen grensoverschrijdend gedrag;
- Eigen veiligheid en die van collega's staat altijd voorop;
- Collega's voelen de vrijheid om hun mening te verkondigen;
- Collega's die te maken hebben gehad met agressie en/of geweld krijgen opvang en nazorg;
- Incidenten (met dreigende) agressie en/of geweld worden altijd geregistreerd;
- Binnen twee werkdagen geven we altijd een reactie naar de dader(s) en leggen we, indien de situatie hierom vraagt, zo snel mogelijk een sanctie op;
- We verhalen de schade op dader(s);
- We leren van incidenten door ze regelmatig te evalueren;
- We informeren derden over ons beleid en huis- en gedragsregels;
- We behandelen elkaar met wederzijds respect.

Wij hanteren een klantgerichte werkwijze. Voorwaarde is dat er geen sprake mag zijn van agressief gedrag van mensen met wie wij in contact staan. Agressie kan de besluitvorming onder druk zetten en het welzijn en de veiligheid van collega's en bezoekers zijn dan in het geding.

Alle collega's van de gemeente hanteren dezelfde norm. We geven daarmee duidelijk aan wat wel en niet kan bij ons als gemeente en hanteren een zero-tolerance beleid: we accepteren geen enkele vorm van grensoverschrijdend gedrag.

2 Wat mogen we van elkaar verwachten?

2.1 Rollen en verantwoordelijkheden

De **burgemeester** is hoeder van de bestuurlijke integriteit en daarmee verantwoordelijk voor een weerbaar bestuur.

De **werkgever** is primair verantwoordelijk voor een veilige en gezonde werkomgeving voor de uitvoering van de publieke taak. Op grond van de Arbowet zijn werkgevers verplicht hun collega's met enige regelmaat te instrueren over de te verrichten werkzaamheden en de risico's die daaraan verbonden zijn.

De **directie** is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, het invoeren en de borging van het veiligheidsbeleid binnen de organisatie. Zij formuleert hiertoe concrete doelstellingen, stelt het veiligheidsbeleid vast, stelt procedures op en mandateert de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Zij stelt de financiële middelen, tijd en opleidingsfaciliteiten die hiervoor nodig zijn ter beschikking aan de collega's.

De **teammanager** van de medewerker die betrokken was bij een incident is gemachtigd en aangewezen om namens de gemeente ordegesprekken te voeren en besluiten te nemen over sancties. De teammanager informeert medewerkers over klanten die een waarschuwing en/of toegangsverbod hebben gekregen. Verder zorgt de teammanager voor het verlenen van nazorg en eventuele ondersteuning bij aangifte, en voor het invullen van het meldingsformulier met betrokkene. Ook zorgt de teammanager dat het beleid rond de aanpak van agressie en geweld regelmatig op de agenda van het werkoverleg staat.

De **griffier** is gemachtigd en aangewezen om namens het betrokken raadslid en namens de gemeente ordegesprekken te voeren en besluiten te nemen over sancties. Verder zorgt de griffier voor het verlenen van nazorg en eventuele ondersteuning bij aangifte, en voor het invullen van het meldingsformulier met betrokkene. Ook zorgt de griffier dat het beleid rond de aanpak van agressie en geweld structureel onder de aandacht van de gemeenteraad blijft.

HRM organiseert in samenspraak met het hoofd van het agressie interventieteam de nodige trainingen en opleidingen voor medewerkers. Ook functioneert dit orgaan als adviseur betreffende het omgaan met agressie. Bij ernstig letsel of overlijden wordt dit door HRM gemeld bij de inspectie SZW.

De **Coördinator van het Agressie Interventieteam** heeft als rol het coördineren van agressie interventie en is aanspreekpunt voor het interventieteam. Hierbij hoort onder andere het organiseren van trainingen, registreren van het aantal incidenten en daarbij de toegangsbeperkingen, opschorting of staking van dienstverlening. Jaarlijks wordt er aan de directie geëvalueerd en gerapporteerd.

De eventueel aanwezige **beveiligers** heeft als rol te surveilleren in de publieksruimtes en bij incidenten op te treden. Hierbij kan de beveiligers waar nodig hulp inroepen van het interventieteam.

Het interventieteam kan worden opgeroepen en treedt op bij escalerende incidenten. Het interventieteam heeft als taak in te grijpen en de situatie te bedaren, af te wenden of – als het niet anders kan – de agressor te verwijderen. Bij een incident dat betrekking heeft op de gehele organisatie, zorgt een van de interventieleden dat het team communicatie wordt ingeschakeld om intern te communiceren.

Cluster Veiligheid van team Veiligheid, Toezicht en Handhaving onderhoudt de samenwerking met de politie en het Openbaar Ministerie over de wijze van inschakeling en welke (preventieve) veiligheidsmaatregelen er genomen kunnen en moeten worden. Zij kunnen ondersteunen bij incidenten en nazorg, alsook gevraagd en ongevraagd advies geven in concrete veiligheidskwesties.

Werknemers hebben de plicht alle mogelijkheden te benutten om agressie en geweld te voorkomen en/of te beperken. De collega moet dus in staat zijn de eigen veiligheid te managen, maar ook de norm te waarborgen voor zijn collega's. De Arbeidswet schrijft voor dat de werknemer zich deze kennis, bewustzijn en vaardigheden eigen moet maken. Verder is deze verplicht georganiseerde voorlichtingen over risico's in het werk bij te wonen en actief aan trainingen in het omgaan met agressie en geweld deel te nemen. Ook is de werknemer verplicht de geldende bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften na te leven en nodige maatregelen te nemen tegen risico's. Daarnaast hebben collega's een verplichting om voorvallen van agressie en geweld te melden. Hiertoe zullen zij door de eigen teammanager maximaal worden uitgenodigd en gefaciliteerd.

De politieke ambtsdragers hebben de plicht alle mogelijkheden te benutten om agressie en geweld te voorkomen en/of te beperken. De collega moet dus in staat zijn de eigen veiligheid te waarborgen, maar ook de norm te waarborgen voor diens collega's. Daarnaast hebben de politieke ambtsdragers een verplichting om voorvallen van agressie en geweld te melden.

De **Ondernemingsraad** heeft de 'zorgtaak', ook wel stimulerende of controlerende taak, toe te zien op het arbeidsomstandighedenbeleid binnen de organisatie waarvan 'veilig werken' een onderdeel is. De OR kan helpen het beleid bij agressie en geweld te formuleren of te verbeteren en heeft instemmingsrecht op het protocol.

3 Preventie van agressie

3.1 Organisatorische maatregelen

Om mogelijke agressie-incidenten te voorkomen dienen collega's voorafgaand aan burgercontacten enkele maatregelen te overwegen ter bevordering van een veilige werksituatie. Onderstaand staan enkele voorbeelden weergegeven waar de collega's rekening mee kunnen houden.

3.1.1 Klantgericht werken

Klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle collega's. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgen we voor een zo goed mogelijke dienstverlening. Op die manier proberen we agressieve situaties te voorkomen.

Voorbeelden van klantgericht werken zijn:

- Onbevoegden bevinden zich nooit buiten de publieke- en bezoekersruimten zonder toezicht;
- Aan onbekenden die mee naar binnen lopen wordt gevraagd wie het is, bij wie hij of zij moet zijn of worden verwezen naar de hoofdingang;
- Burgers worden met respect behandeld door alle collega's, zowel functie-inhoudelijk als gedragsmatig;
- Wij werken servicegericht: we geven alle mogelijke informatie, herstellen fouten en behandelen gerechtvaardigde klachten van burgers met begrip en adequaatheid. Waar nodig bieden we excuses aan. Waar nodig stellen we een stevige grens;
- Voor eenieder geldt rust in dynamiek en volume;
- Mocht er sprake zijn van agressie, dan wordt daar mee omgegaan volgens het protocol Veilig en weerbaar tegen agressie in Land van Cuijk..

3.1.2 Beveiligde spreekkamer

Als collega's tijdens kantoortijden een gesprek met een burger voeren in het gemeentehuis met enig verhoogd risico op agressie, doen ze dat in een spreekkamer met alarmknop. Op die manier kan waar nodig een beroep worden gedaan op binnen de organisatie aanwezige beveiligers of aanwezige leden van het agressie-interventieteam.

Als vooraf duidelijk is dat een risico-gesprek moet worden gevoerd dan wordt bijstand door een beveiligers preventief ingeschakeld. Ook kan worden gekozen om een tweede persoon vanuit de organisatie aan het gesprek te laten deelnemen. De politie kan indien nodig vooraf worden geïnformeerd.

Zie voor meer bouwtechnische maatregelen de checklist veilige ruimten van het A&O fonds gemeenten.

3.1.3 Risicoanalyse voor bijeenkomsten

Bij het organiseren van groepsbijeenkomsten wordt vooraf een risicoanalyse gemaakt. Op basis van het resultaat hiervan wordt een passende locatie gekozen, worden organisatorische maatregelen getroffen en wordt waar nodig beveiliging ingezet en eventueel geschakeld met de politie. Team Veiligheid kan, in overleg met de griffier of gemeentesecretaris, adviseren over het treffen van de juiste maatregelen tijdens raadsbijeenkomsten of anderzijds risicovolle groepsbijeenkomsten.

3.1.4 Training en dialoog

De uitgangspunten van het agressiebeleid worden in een trainingsprogramma inzichtelijk gemaakt en middels trainingen aangeboden aan de collega's.

Nieuwe collega's worden tijdens de introductie geattendeerd op het protocol Veilig en weerbaar tegen agressie in Land van Cuijk. Team HRM, teammanager en de griffie zijn verantwoordelijk om de nieuwe collega verdere uitleg te geven over de inhoud van het protocol en wat dit betekent voor diens functie.

Bij een nieuwe raads- en collegeperiode wordt door de griffier in een bijeenkomst met politieke ambtsdragers stil gestaan bij de beleidsuitgangspunten van veilig en integer werken. Hierbij is er bijzondere aandacht voor de organisatienorm zoals deze wordt gehanteerd, de alarmeringsprocedure, afspraken ten aanzien van het melden van incidenten en voor het omgaan met vervelende ervaringen en nazorg.

Jaarlijks worden ervaringen en dilemma's in de aanpak besproken op basis van casuïstiek en wordt er door de griffie voor de politieke ambtsdragers een informeel overleg gepland. Hier kan in een veilige omgeving gesproken worden over de impact van agressie-incidenten op de persoon.

Vaardigheidstrainingen voor alle collega's worden per team op maat aangeboden vanuit de organisatie.

3.1.5. De gedragsregels

Gedragsregels dragen de norm uit waarbinnen wij werken en zijn van grote waarde in het preventief omgaan met agressie.

Onze gedragsregels zijn duidelijk zichtbaar in alle openbare ruimten van het gemeentehuis. Ook staan ze op de website van de gemeente. Bij risicogesprekken bespreken we de gedragsregels tijdens de eerste afspraak.

Gedragsregels voor burgers in de bezoekersruimten en tijdens raadsvergaderingen

- Neemt u altijd een geldige legitimatie mee. Zonder geldige legitimatie kunnen en zullen wij geen dienstverlening bieden.
- Bereid uw bezoek aan de gemeente goed voor, door alle benodigde documenten mee te brengen en alle gevraagde informatie te verstrekken.
- Hulpvonden zijn uiteraard van harte welkom. Andere huisdieren blijven buiten.

- Een rolstoel of scootmobiel mag natuurlijk naar binnen. Andere vervoermiddelen blijven buiten.
- Gebruik van (e)-sigaretten, vapes, alcohol en drugs is niet toegestaan.
- Het is niet toegestaan te filmen of fotograferen zonder toestemming.
- Het maken van geluidsopnamen is toegestaan, we vinden het prettig als u dit vooraf aan ons meldt.
- Het is niet toegestaan muziek te maken of af te spelen zonder toestemming.
- Houd u rekening met andere bezoekers bij het gebruik van de telefoon in de openbare ruimte.
- Spreek met gepast volume, gepast taalgebruik en gepaste afstand.
- Wij hanteren een zero-tolerance beleid als het gaat om agressie en geweld. Wij tolereren geen agressief, intimiderend of uitdagend gedrag, verbaal of non-verbaal.
- Bij agressief, intimiderend en/of uitdagend gedrag wordt er onverwijld melding of aangifte gedaan bij de politie.

4 Vormen van gedrag en hoe pak je ze aan?

In dit hoofdstuk lees je hoe je verschillende vormen van emotioneel en agressief gedrag herkent, hoe je hiermee omgaat en wat je doet als de situatie toch escaleert. Onder bijlage 2 van dit protocol vind je een overzicht met hoe je het beste op welke type gedrag kan en moet reageren.

In de regel stellen we het volgende:

- **Preventief:** Elke collega communiceert binnen zijn of haar macht. Zodra de emoties of het lastige gedrag de overhand gaan voeren in een gesprek, geven we aandacht aan deze emoties of begrenzen we het gedrag. We parkeren de inhoudelijke aspecten van het gesprek (onderbreken de dienstverlening) totdat de emoties geluwd zijn en er binnen de norm kan worden gecommuniceerd.
- **Reactief:** Elke collega hanteert de norm, stelt grenzen waar nodig en drukt tijdig op de alarmknop. Ook wordt verwacht dat elke collega consistent meewerkt aan een heldere registratie van agressie-incidenten.

4.1 Emotioneel gedrag

Emotioneel gedrag is *niet* op de persoon gericht gedrag met mogelijk een hoge intensiteit. Dit gedrag komt voort uit een gevoel van angst, frustratie en/of onmacht. Is ook vaak een uiting van ontevredenheid. Het kan ook een reactie zijn op het (onbewust) gedrag of gebrek aan vaardigheden van de collega. Deze emoties zijn onvervalst en oprecht, er zit een hulpvraag onder.

Voorbeelden zijn:

Een vuile blik, moppen, vloeken, stemverheffing, sneller praten, onderbreken, verontwaardiging, onvrede, irritatie. Schreeuwen, huilen, schelden op de organisatie en “jullie ambtenaren”, grof taalgebruik, sterk aanwezig non-verbaal met heftigere gebaren. De agressor is zich niet of nauwelijks bewust van zijn gedrag en het effect daarvan.

Preventieve aanpak:

Luisteren, samenvatten en doorvragen. Hou hierbij altijd de regie in het gesprek, heb oog en oor voor de emotie, buig die om met actief luistergedrag: begrip tonen, stoom af laten blazen en doorvragen. Bied pas oplossingen als de emoties geluwd zijn en ga dan pas weer inhoudelijk door met het gesprek.

4.2 Grens- en regel-overschrijdend gedrag

Dit gedrag overschrijdt de norm en/of de grens van de collega. De emoties spelen hier nog wel een belangrijke rol maar de intentie is niet integer noch respectvol en is op de persoon gericht.

Voorbeelden zijn:

Schelden op de persoon, grof en gericht taalgebruik, kwetsen, beledigen, beschuldigen, de persoonlijke ruimte beperken, provoceren, choqueren, recalcitrantie ten opzichte van de regels, grove en gerichte gebaren (bijv. middelvinger opsteken).

Preventieve aanpak:

Grenzen stellen! Zodra een persoon de norm of regel overschrijdt, dient het gesprek stopgezet te worden en wordt de persoon eerst aangesproken op zijn gedrag en het effect daarvan. Als de grens wordt gerespecteerd, vervolg je het gesprek pas als de emoties geluwd zijn. Wordt de grens wederom overschreden, stel dan de persoon voor een duidelijke keuze: doorgaan met dit gedrag betekent einde gesprek (of een ander sanctie die relevant is). Stoppen met het gedrag biedt mogelijkheden om het gesprek voort te zetten en te kijken naar eventuele oplossingen. Stel de agressor voor deze keuze. Indien de agressor doorgaat stopt het gesprek onherroepelijk en wordt de agressor verzocht het pand te verlaten. Doet hij dit niet, dan volgt er een druk op de knop en komt het interventieteam in actie, volgens vastgelegde procedures.

4.3 Instrumentale agressie

Instrumentele agressie is gedrag dat altijd op de persoon gericht is en willens en wetens als instrument wordt ingezet om schade aan te richten, druk uit te oefenen of medewerking af te dwingen. Het is bedoeld om bij de ander gevoelens van angst op te roepen en kan nog lang en veel impact hebben. Dit gedrag gaat niet altijd gepaard met uitingen van boosheid. Het kan je overkomen terwijl iemand (schijnbaar) rustig is, huilt of naar je glimlacht. Het betreft hier een onoprechte emotie.

Voorbeelden zijn:

Arrogant en neerbuigend gedrag waarmee de agressor de ander wil neerhalen: dreigen, (seksueel) intimideren, discrimineren, chanteren, dwingen, kleineren, beledigen, provoceren, diskwalificeren, ondermijnen, emotioneel chanteren, bondjes maken, splitgedrag, manipuleren.

Laatste kans aanpak:

Stel een stevige grens! Het gedrag wordt door de collega duidelijk benoemd en afgewezen, waarbij positief gedrag zo concreet mogelijk wordt geformuleerd als enige voorwaarde om verder te gaan met het gesprek. Besluit de agressor om te stoppen met het gedrag, geef dan aandacht aan de (oprechte) emotie die de drijfveer is om dit gedrag in te zetten. Pas als deze emoties geluwd zijn, vervolg het gesprek of maak een vervolgspraak. Indien de agressor doorgaat stopt het gesprek onherroepelijk en verzoek de agressor het pand te verlaten. Doet hij dit niet, dan volgt er een druk op de knop en komt het interventieteam in actie, volgens vastgelegde procedures.

4.4 Explosieve agressie

Explosieve agressie is overduidelijk expressief gedrag dat gepaard gaat met schreeuwen, schelden, dreigen, grof taalgebruik en/of obscene gebaren. Dit gedrag dreigt over te gaan naar fysieke agressie.

Curatieve aanpak:

Hanteer een stevige grens, echter zodra de collega zich bedreigd of aangevallen voelt, kan hij te allen tijde op de alarmknop drukken. Hierover mag geen twijfel bestaan: bij twijfel: druk op het alarm. Er zal een interventie plaatsvinden volgens vastgelegde procedures.

4.5 Personen met onbegrepen gedrag

Door het gebruik van drugs, medicijnen of psychiatrische ziektebeelden kan het zijn dat een persoon geen enkele invloed meer heeft op zijn eigen gedrag en ook niet meer communicatief te beïnvloeden of te sturen is binnen de grenzen waarin wij werkzaam zijn. In dat geval ga je het gesprek niet aan en schakel je hulp in van het interventieteam of politie.

5 Agressie online en op social media

Preventief

Evenals in de niet-online agressiehantering kunnen we stellen dat voorkomen beter is dan genezen.

Persoonlijk gebruik

Alle informatie is informatie die tegen je gebruikt kan worden, en zich tegen je kan keren. Het is daarom van belang dat elke collega met klantencontact:

- Zich bewust is van wat er op hun eigen mediakanalen staat, wat zichtbaar is voor burgers/klanten;
- Op de hoogte is van de privacy instellingen en weet hoe dat goed te benutten. (www.mijnonlineidentiteit.nl);

- Zelf verantwoordelijkheid draagt deze instellingen te checken, zichzelf maandelijks te googelen, zodat tijdig kan worden gehandeld als er online over de collega wordt gesproken.

Algemene gedragscodes voor social media gebruik vanuit je functie-uitoefening:

- Gedraag je respectvol en empathisch; online omgangsvormen zijn losser en vergen aandacht voor het sentiment achter een bericht;
- Gedraag je zorgvuldig en betrouwbaar; ook op sociale media spreek je in de rol van ambtenaar, dus namens de organisatie;
- Gedraag je open en eerlijk; geef fouten toe en laat weten als jij iemand het antwoord schuldig moet blijven;
- Reageer ook op positieve berichten. Bedank specifiek de afzender van het bericht en geef zo nodig aan wat je met suggesties doet.

5.1 Omgaan met online agressie

Een verhaal dat gedeeld wordt op social media kan snel zijn eigen leven gaan leiden. Dat betekent dat je direct (binnen 48 uur) actie moet ondernemen bij online agressie volgens de afspraken die binnen de organisatie gelden.

Rapporteren:	Je kunt op social media een bericht 'rapporteren'. Wees je ervan bewust dat de meeste platformen terughoudend zijn met het verwijderen van berichten. Ga er dus niet van uit dat het hiermee is opgelost.
Back-up:	Steun zoeken bij je teammanager.
Melden:	Maak melding, koppel intern door, zodat alle collega's een beeld kunnen krijgen van de afzender van digitale agressie en zo nodig preventief kunnen handelen.
Snel reageren:	Reageer binnen 48 uur.
Ontmaskeren:	Haal de afzender uit de anonimiteit. Een (sommering)gesprek kan al erg nuttig zijn.
Blijf zakelijk:	Verwijs naar huisregels, gedragscodes of eventueel strafbare feiten.
Corrigeer online:	Als er sprake is van een afzender die onjuistheden of geruchten verspreidt.
Klachten online:	Reageer dan ook online naar de afzender.
Strafbaar:	Bedenk of de agressie aanleiding is tot melding of aangifte bij de politie.

Hanteer een drie indeling om mogelijke vervolgacties op te baseren:

1. Niet serieus

Doe niets. Volg het profiel of de pagina van de afzender. Stuur eventueel namens de organisatie publiekelijk een bericht op de gebruikte social media, waarbij je dit gedrag afwijst.

2. Twijfelachtig

Stel publiekelijk een grens op de gebruikte media. Als de afzender bekend is, stuur een standaardbrief met een waarschuwing. Maak melding en registreer. Als de afzender een

bekende is van de gemeente, overweeg een huisbezoek om in gesprek te gaan, eventueel te sommeren.

3. Serieus

Maak melding bij je teammanager en doe namens de organisatie aangifte van digitale agressie bij de politie of laat de teammanager dat doen.

5.1.1. Doxing

Doxing is het met kwade bedoelingen verzamelen of (verder) verspreiden van persoonlijke, gevoelige of privéinformatie zoals woonadres, telefoonnummer, een foto, paspoort, naam werkgever en gegevens van familie of combinaties. Kortom, persoonsgegevens zijn alle gegevens waarmee een persoon te identificeren is. Doxing speelt zich vooral online af en via sociale media en heeft doel om iemand:

1. bang te maken;
2. lastig te vallen, of;
3. iemand zo lastig te vallen dat ie zijn werk niet kan doen.

De handvatten uit het Handelingskader Doxing zien toe op preventie, handelen bij een doxing incident en nazorg.

5.2 Data verzamelen en veilig stellen

Het registreren van agressie en geweld vormt de basis voor opstellen van een veiligheidsbeleid, zie hiervoor hoofdstuk 10. Het is belangrijk dat de beschikbare informatie rondom een agressie-incident in een eigen systeem opgeslagen worden. Zorg daarbij dat tijden en data van het incident duidelijk zichtbaar zijn. Zorg daarnaast ook voor een interne doorkoppeling als het gaat om reputatie van burgers/klanten, zodat alle collega's kennis hebben over het negatieve gedrag van de burger/klant en daarom preventiever kunnen handelen.

6 De interventie

Het doel van een interventie is gericht op het veiligstellen van collega's en burgers. Als eerste is de beveiliging de aangewezen persoon die intervenueert. Op verzoek van de eventueel aanwezige beveiliging kan de hulp van het interventieteam worden ingeschakeld. De beveiliging (eventueel samen met het interventieteam) dwingt het vertrek van de bezoeker uit het gebouw af. De beveiliging of collega's van het interventieteam schakelen zo nodig de politie in. De organisatie zal gevolg geven aan het gedrag van de burger indien er een ingreep is verricht.

De volgende aspecten zijn het meest van belang voor het gevoel van veiligheid op de werkvloer:

- Tijdens de openingstijden is er altijd een beveiliging aanwezig.
- Het team staat altijd stand-by, paraat en kundig om een interventie te verrichten.
- Het team treedt op bij alarmering en is binnen 2,5 minuut ter plaatse.

6.1 Procedure interventie

- Het overschrijdende gedrag wordt eerst begrensd door de betrokken collega, stopt de agressor niet dan wordt de agressor door de collega nadrukkelijk verzocht het pand te verlaten.
- Weigert de agressor te vertrekken, dan wordt de hulp ingeschakeld van de beveiliging. Dit zal vrijwel altijd proactief gebeuren door de beveiliging zelf.
- Op verzoek van de beveiliging kan de alarmknop worden ingedrukt. NB: de alarmknop kan altijd eerder ingedrukt worden zodra het gevoel van veiligheid ondermaats is voor collega en omstanders.
- Het alarm komt terecht bij de in het gebouw aanwezige leden van het interventieteam.
- Het interventieteam (minimaal drie personen) verzamelt zich op een vooraf vastgelegde plek en verdeelt de taken en rollen.
- Interventieteam is binnen 2,5 minuut ter plaatse, en verricht handelingen volgens een vast protocol.

Indien de agressor weigert het pand te verlaten wordt de politie gebeld. Mits de agressor gevorderd is, en nogmaals in het bijzijn van de politie is gevorderd het gebouw te verlaten, kan de politie overgaan tot arrestatie.

Indien de agressor in het bezit is van een wapen, of een voorwerp dat als wapen gebruikt kan worden (bijvoorbeeld een sleutelbos, paraplu), wordt onmiddellijk de ruimte ontruimd. Preventief zou in de spreekkamers gevraagd of gesteld kunnen worden dit soort voorwerpen op te bergen of buiten de spreekkamer te bewaren (bijvoorbeeld een paraplubak, garderobe, etc.).

6.2 Procedure interventie tijdens gemeenteraadsvergadering

Bij verstoringen van een raadsvergadering vormt het [Handelingskader verstoren raadsvergadering](#) van het Nederlands Genootschap van Burgemeesters de leidraad:

1. Schors de vergadering. Benoem hierbij duidelijk de reden van de schorsing. Verzoek, indien nodig, de raadsleden de zaal te verlaten tot de verstoring is beëindigd. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn voor de veiligheid van de aanwezige raadsleden.
 2. Tijdens een ordeverstoring wordt de livestream van de vergadering stopgezet;
 3. Spreek de persoon of de personen, die de vergadering verstoren, duidelijk aan op de ongewenste gedraging.
 - a. Scenario A: kort statement / vreedzame-, relatief rustige verstoring. Indien de situatie dit toelaat, geef kort de ruimte aan de uiting met de afspraak dat de verstoorders daarna weer rustig plaatsnemen of het pand verlaten.
 - b. Scenario B: agressieve en of onophoudelijke verstoring. Benoem dat het verstoren van de vergadering strafbaar is en dat de verstorende gedraging onmiddellijk beëindigd moet worden.
- Alleen bij fysieke agressie naar een deelnemer of bezoeker van een vergadering is het toegestaan fysieke maatregelen toe te passen om de persoon in kwestie te ontzetten en/of te beschermen;
4. Indien de verstoring - eventueel na het opnieuw aanspreken van de verstoorder(s) – aanhoudt:

- a. vorder (of een andere bevoegde ambtenaar, bijvoorbeeld de griffier) de verstoorder(s) te vertrekken (art. 26 lid 1 Gemeentewet): “Ik vorder dat u per direct het pand verlaat!”; en
 - b. maak (of een andere aanwezige) direct hiervan melding bij de politie. Geef bij de melding aan dat de vergadering van de gemeenteraad wordt verstoord, dat het gewenst is dat de politie deze verstoring direct komt beëindigen en de verstoorder(s), al dan niet door middel van aanhouding, uit het pand verwijdt.
5. Geef de ruimte aan raadsleden om eventuele emoties te uiten. De verstoring kan flinke impact (bijvoorbeeld angstgevoelens) hebben. Hervat daarna indien mogelijk de vergadering.
6. Doe, afhankelijk van de situatie, aangifte tegen de verstoorder(s) ter zake het verstoren van de raadsvergadering en, indien van toepassing, het niet voldoen aan de vordering het pand te verlaten. Deze aangifte kan, op een nader te bepalen moment na de raadsvergadering, gedaan worden bij de politie.

6.3 Fysiek geweld, bevrijding en noodweer door een collega

We gaan er van uit dat een collega nooit geweld zal gebruiken. Een collega mag zichzelf of een ander die persoonlijk wordt aangevallen bevrijden of verdedigen. De toegepaste kracht moet in verhouding staan tot wat hem of haar wordt aangedaan. De juridische term hiervoor is noodweer. In het geval van bevrijden of verdedigen kan het geoorloofd zijn gecontroleerde fysieke kracht te gebruiken.

6.4 Protocol tijdens huisbezoek

Aangewezen groepen collega's zijn tijdens huisbezoeken beschermt voor bedreigende situaties. De collega's zijn voorzien van personenalarmering in de vorm van een noodknop die verbonden is met een app op de smartphone. Met deze noodknop staat de collega 24/7 in direct contact met de alarmcentrale voor het geval hulp nodig is. Na een melding neemt de alarmcentrale telefonisch contact op met de collega waarna afgestemd wordt of en welke hulp nodig is. Indien er geen telefonisch contact kan worden gemaakt, wordt de politie direct ingeschakeld. De noodknop is verplicht tijdens huisbezoeken, de werking hiervan is bekend bij de collega's die hiervan gebruik dienen te maken. Naast het gebruik van de noodknop bij elk huisbezoek, vindt in bepaalde situaties huisbezoek plaats met twee collega's.

7 De sancties

Na een incident geeft, afhankelijk van de situatie, de gemeentesecretaris, directeur, manager, burgemeester of griffier binnen 48 uur een lik-op-stuk-reactie naar de dader. Een lik-op-stuk-reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke, bestuursrechtelijke dan wel een strafrechtelijke reactie.

7.1 De mogelijke sancties

Enkele voorbeelden:

Informele berisping:	mondelinge waarschuwing of opschorten van dienstverlening.
Civielrechtelijke reactie:	burgerrechtelijke procedure om de dader aansprakelijk te stellen.
Bestuursrechtelijke reactie:	ontzegging van de toegang tot het pand.
Strafrechtelijke reactie:	aangifte doen en politie een strafrechtelijk onderzoek laten instellen.

Maatregelen	Aanpak
Waarschuwingsbrief Een waarschuwingsbrief is een brief waarin staat dat het gedrag van de burger jegens de collega niet aanvaardbaar is. In de brief wordt duidelijk gemaakt wat de eventuele gevolgen bij herhaling van het gedrag zijn.	Wanneer een waarschuwingsbrief? Een burger krijgt een schriftelijke waarschuwing als deze zich voor de eerste keer agressief of gewelddadig heeft gedragen. Beslissing Aan de hand van het ingevulde meldingsformulier (GIR) wordt bepaald of een waarschuwingsbrief moet worden verzonden. Verzending Binnen 2 werkdagen na het incident moet de aangetekende brief zijn verzonden, ondertekend door een bestuurder, directeur, manager of griffier. Het bestuurs-/ directiesecretariaat of griffie zorgt voor verzending en archivering van de brief.
Ordegesprek Een ordegesprek is een gesprek dat na een agressie-incident plaatsvindt met de agressiepleger om deze duidelijk te maken dat zijn gedragingen niet aanvaardbaar zijn. Een ordegesprek is vooral van toepassing als sprake is van meerdere contacten tussen collega en burger. In dit gesprek wordt duidelijk gemaakt wat de gevolgen zijn van het gedrag en	Wanneer een ordegesprek? Het ordegesprek kan plaatsvinden na ieder incident dat gemeld en geregistreerd is. Vaak wordt gekozen voor een ordegesprek in plaats van een waarschuwingsbrief als sprake is van niet eenmalig contact. Het gesprek vindt binnen 7 dagen na het incident plaats maar binnen 2 werkdagen wordt het eerste contact gelegd en/of de afspraak gepland. Wie voert het gesprek? Het ordegesprek met de burger wordt gevoerd door een leidinggevende, bestuurder of griffier. Dit kan ook in samenspraak met de politie.

wat de gevolgen zijn bij herhaling van dit gedrag. Tijdens het gesprek worden duidelijke afspraken gemaakt. Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd.	Inhoud ordegesprek Tijdens het gesprek met de burger dient aan de orde te komen wat de gevolgen zijn van het gedrag voor de burger. Verder moet duidelijk worden aangegeven: - Welk gedrag vertoond is en welk gedrag gewenst is. - Dat het gedrag onacceptabel is (norm aangeven welk gedrag wel gewenst is). - Wat de gevolgen zijn bij herhaling (bijv. telefoonverbod, gebouwonzegging, aangifte politie). - Dat eventuele schade wordt verhaald. - Dat aangifte kan worden gedaan. - Dat de gemaakte afspraken schriftelijk worden bevestigd. Bevestiging Het bestuurs-/ , directiesecretariaat of de griffie zorgt voor verzending en archivering van de brief.
Direct orde gesprek Gesprek dat een lid van het agressie interventie team direct voert met een burger op het moment dat een situatie uit de hand dreigt te lopen.	Bij een gesprek met een burger kan door een lid van het agressie interventieteam direct worden ingegrepen op het moment dat het gesprek uit de hand dreigt te lopen. Doel van dit gesprek is het garanderen van de veiligheid van de collega en het gesprek op een goede manier voort te zetten. Lukt dit niet dan worden het gesprek en de dienstverlening direct stopgezet. Eventueel kunnen er aanvullende sancties worden ingezet.
Gebouwonzegging De ontzegging houdt in dat de burger niet op eigen initiatief het in de brief genoemde gebouw mag betreden. De duur van de gebouwonzegging is afhankelijk van het incident of recidive en wordt situationeel in overleg bepaald. Om willekeur te voorkomen en een richtlijn weer te geven, is na deze tabel een schema opgenomen.	Wanneer wordt gebouwonzegging opgelegd? Een gebouwonzegging wordt opgelegd als een burger herhaaldelijk agressief gedrag heeft vertoond. Bij het vertonen van fysiek geweld wordt meteen een gebouwonzegging opgelegd. Beslissing De aangetekende brief aan de burger met de mededeling dat deze een gebouwonzegging is opgelegd, dient altijd ondertekend te worden door de directeur. In dergelijke gevallen moet er een kopie van deze brief naar het college, gemeentesecretaris, directie, interventieteamcoördinator, griffie, en de politie worden verstuurd. Niet nakomen van de gebouwonzegging Indien een burger, die de toegang tot het gebouw is ontzegd, dit toch, zonder toestemming betreedt, wordt deze gesommeerd het gebouw te verlaten (in aanwezigheid van een getuige).

	Dit verzoek dient te worden gedaan in de vorm van een vordering ('Ik vorder u het gebouw onmiddellijk te verlaten'). Maakt de burger geen aanstalten om het gebouw te verlaten, dan wordt hem/haar te kennen gegeven dat de politie wordt ingeschakeld. Dat is het moment waarop de politie moet worden ingeschakeld. Vervolgens dient de sommatie, in het bijzijn van de politie, te worden herhaald. Wordt er geen gevolg aan gegeven, dan is er sprake van het op heterdaad constateren van lokaalvredebreuk (strafbaar feit) en dient er aangifte te worden gedaan. Als iemand na de eerste vordering vertrekt, is er geen sprake van een strafbaar feit. Er kan dan alleen een melding van worden gemaakt. Brief De betreffende burger ontvangt binnen twee werkdagen een aangetekende brief waarin hem/haar voor minimaal drie maanden de toegang tot het gebouw wordt ontzegd. De manager, bestuurder of griffier zorgt hiervoor. Alle gevallen moeten worden gemeld aan de coördinator van het agressie interventieteam. Deze brengt de directie op de hoogte. Het bestuurs-,/ directiesecretariaat of griffie zorgt voor verzending en archivering van de brief.
Weigeren van een gesprek	Wanneer de burger zodanig onder invloed is dat hij/zij niet aanspreekbaar is dan wordt er geen gesprek gevoerd. Ook als er sprake is van aanwezigheid van wapens, messen of andere materialen wordt het gesprek geweigerd. Ook in andere agressieve situaties waarin de collega zich niet veilig voelt kan het gesprek worden geweigerd. Als een gesprek wordt geweigerd wordt de coördinator van het agressie-interventieteam direct op de hoogte gebracht. Eventueel volgt een aanvullende sanctie zoals een waarschuwingsbrief.

Categorie	Eerste incident	Bij recidive	Overtreding pandverbod
Verbale agressie	Geen toegangsverbod, waarschuwingbrief wordt verstuurd (verjaringstermijn 3 jaar)	3 maanden toegangsverbod, vanaf datum overtreding, (verjaringstermijn 3 jaar) Let op: Als eerste incident bedreiging of fysieke agressie betrof, dan toegangsverbod 12 maanden vanaf datum overtreding.	Lokaalvredebreuk: verlenging van de verjaringstermijn met 1 jaar vanaf moment overtreding
Bedreiging, discriminatie, intimidatie	6 maanden toegangsverbod (verjaringstermijn 5 jaar)	12 maanden toegangsverbod, vanaf datum overtreding, (verjaringstermijn 5 jaar)	Lokaalvredebreuk: verlenging van de verjaringstermijn met 1 jaar vanaf moment overtreding
Fysieke agressie	12 maanden toegangsverbod (verjaringstermijn 10 jaar)	24 maanden toegangsverbod (verjaringstermijn 10 jaar)	Lokaalvredebreuk: verlenging van de verjaringstermijn met 1 jaar vanaf moment overtreding

**Het is echter altijd mogelijk om van het overzicht van de sancties af te wijken en een kortere of langere periode vast te stellen. Dit is afhankelijk van de ernst van de situatie.*

7.2 Aangifte doen

Het is alleen mogelijk aangifte te doen van strafbare feiten. Dit zijn feiten die in Nederland zijn opgenomen in het Wetboek van Strafrecht. Bij het doen van aangifte, wordt de politie verzocht een strafrechtelijk onderzoek in te stellen naar een gepleegd strafbaar feit.

Aangifte wordt gedaan door het slachtoffer, indien gewenst met behulp van de teammanager, bestuurder of griffiemedewerker. Indien de collega hiertoe niet in staat is, kan de teammanager, directeur of griffie aangifte doen namens de collega. In die gevallen doet de organisatie namens de collega de aangifte en overlegt daarbij een door de collega op schrift gestelde verklaring, op naam of (deels) onder personeelsnummer. Als een ander dan het slachtoffer aangifte doet, wil de politie het slachtoffer doorgaans horen als getuige.

Vanaf het moment dat aangifte (of melding) wordt gedaan bij de politie, is het belangrijk dat de code VPT (Veilige Publieke Taak) wordt gebruikt. De politie moet dit "label" bij de aangifte selecteren, maar niet iedere agent weet dit of doet dit. Het is daarom altijd wijs om bij de aangifte dit zelf aan te geven. Politie en OM moeten dan conform de Eenduidige Landelijke Afspraken VPT gaan werken.

Gemeente-adres gebruiken bij het doen van aangifte

De collega moet bij het doen van aangifte ervoor kiezen niet het eigen woonadres, maar het adres van de organisatie op te geven. Dit heet in juridische termen 'elders domicilie kiezen'. Het adres van het slachtoffer komt hiermee niet via het proces-verbaal bij de dader terecht. De naam van het slachtoffer/getuige komt wel in het dossier te staan en slachtoffer/getuige kan ten behoeve van de rechter-commissaris of ter terechtzitting worden opgeroepen in verband met zijn verklaring. Controleer voor het ondertekenen van de aangifte altijd of het adres van de gemeente is gebruikt in plaats van het privéadres van de collega.

7.2.1 Afstemming binnen de lokale driehoek

Het Openbaar Ministerie wordt, voor zover nog niet betrokken in een eerdere fase, door de burgemeester en de politie op de hoogte gesteld bij een meer dan geringe dreigingsmelding en/of een aangifte van agressie tegen een medewerker met een publieke taak en/of politiek ambtsdrager, indien de burgemeester dit noodzakelijk acht. Als blijkt dat agressie en/of geweld tegen een functionaris met een publieke taak zich niet alleen beperkt tot de werkomgeving, maar zich ook uitstrekt tot de privésfeer dan wordt de aangever en/of werkgever geadviseerd over te nemen maatregelen. In eerste instantie is de werkgever verantwoordelijk voor het treffen van maatregelen indien sprake is van werkgerelateerd geweld. In geval van ernstige bedreigingen (met geweld) waardoor een adequate en integere uitvoering van de publieke taak ernstig wordt belemmerd en/of onmogelijk wordt gemaakt, wordt gehandeld conform de Aanwijzing beveiliging personen, objecten en diensten en aanvullende onderstaande afspraken:

- De gemeente draagt zorg voor de financiële bijdrage die nodig is om de veiligheid van betrokken collega's te waarborgen. Dit is ook van toepassing op de inzet van middelen die het veiligheidsgevoel van een betrokken collega kan doen vergroten. Indien zich dit voordoet dan doet de werkgever er alles aan om de collega te beschermen. Benodigde middelen worden dan via de P&C cyclus vrijgemaakt
- Als de burgemeester zelf onderwerp is van dreiging, blijft de Hoofdofficier van Justitie verantwoordelijk en kan worden overlegd met de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Als de burgemeester slachtoffer is, wordt tevens de Commissaris van de Koning op de hoogte gesteld.
- De werkgever is, ook als sprake is van een "fictief dienstverband" verplicht de Inspectie SZW binnen 24 uur te waarschuwen als sprake is van een ernstig incident waarbij een medewerker of politieke ambtsdrager lichamelijk of geestelijk letsel oploopt, in het ziekenhuis moet worden opgenomen, blijvende schade overhoudt aan de gezondheid of overlijdt aan de gevolgen.
- De gemeentesecretaris en/of de griffier zorgen voor terugkoppeling aan de betrokkenen en aan de gemeenteraad over de strafrechtelijke vervolging en de resultaten daarvan.
- Naast het reguliere proces van aangifte staat het de gemeente, via de ambtenaar OOV vrij (soms juist heel verstandig) om ook de lokale politie of de gebiedsofficier te informeren en daarmee af te stemmen indien nodig. Bijvoorbeeld bij dreigingen/initimidaties voortvloeiend uit een integraal samenwerkingsverband. Daarnaast kan de gemeente zich ook wenden tot het team VPT van het OM via het e-mailadres ap.ob.vpt@om.nl. Raadzaam is wel om eerst de normale en bekende lijnen en contacten uit te lopen of die in ieder geval ook te informeren bij contact VPT-team.

8 Schade verhalen

Als een agressieve burger schade heeft aangericht wordt dit in principe altijd verhaald op de dader. De teammanager/griffier meldt de schade op het registratieformulier.

Om schade effectief te kunnen verhalen is het van belang dat deze goed wordt gedocumenteerd. Maak foto's. Als er nota's voorhanden zijn dan overleg je deze aan de teammanager/griffier. Privé-eigendommen worden in beginsel (naar dagwaarde) aan de collega vergoed. De collega wordt dan wel gevraagd de schadevordering aan de gemeente over te dragen zodat de gemeente de schade namens de collega kan verhalen. Leg ook eventuele verwondingen op foto vast. Als je aangifte doet kan je vragen of de arts die eventueel door de politie is opgeroepen de verwonding wil beoordelen.

9 Opvang en nazorg

Naast het regelen van praktische zaken is met name de emotionele ondersteuning van collega's (en hun families) van groot belang voor het behoud van persoonlijk welzijn en voor adequaat functioneren in de toekomst. De impact van een incident kan groot zijn en daarom wordt altijd opvang en nazorg aangeboden. Voor opvang en nazorg is zeker niet altijd een externe professional nodig. Effectieve ondersteuning na incidenten wordt vooral gekenmerkt door invoelend vermogen en kennis van de mogelijke effecten van bv. bedreiging. De burgemeester is de eerst aangewezen persoon om opvang en nazorg te verlenen aan de wethouders, de griffier aan de raads- en commissieleden en de teammanager aan medewerkers.

Afhankelijk van de aard van het incident kan er ook voor gekozen worden om het interne (ambtelijke) collegiale opvangteam een rol te geven in de emotionele ondersteuning. Als ondersteuning van het thuisfront nodig is, is het in ieder geval raadzaam een externe professional in te schakelen. De gemeente kan hiertoe een lokale voorziening treffen (bijvoorbeeld via de arbodienstverlener, of een aan de gemeente verbonden vertrouwenspersoon). Voor acute gespecialiseerde psychosociale ondersteuning kan 24/7 een beroep worden gedaan op het Instituut voor Psychotrauma. Ook het landelijk netwerk weerbaar bestuur www.weerbaarbestuur.nl is voor politieke ambtsdragers een (vertrouwelijk) kanaal voor advies en een luisterend oor.

Bij intern verzorgde opvang en nazorg bieden we altijd de volgende gesprekken aan:

Eerste gesprek (binnen 24 uur)

Direct na een agressie-incident gaat het er om de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan de betrokkene(n). Het eerste gesprek heeft als doelen: veiligheid, emotionele ondersteuning en praktische hulp bieden, informatie geven over het verwerkingsproces en vervolgafspraken maken. Het is vooral belangrijk om betrokkene het verhaal te laten vertellen en te onderzoeken waar hij of zij behoefte aan heeft. Wellicht moeten er (praktische) zaken worden geregeld (informerend thuisfront, aangifte doen, schade e.d.).

Tweede gesprek (binnen drie dagen na het incident)

Het doel van dit gesprek is net als bij het eerste gesprek het bieden van een luisterend oor en steun (emotioneel en praktisch). Daarnaast is het belangrijk dat samen met de betrokkene het

verloop van de afgelopen dagen in kaart wordt gebracht en zodoende meer informatie wordt verkregen over het verwerkingsproces.

Derde gesprek (na 4 -6 weken, of eerder voor zover nodig)

Naast emotionele ondersteuning, gaat het tijdens het derde gesprek om de terugblik op de gebeurtenis en de periode daarna. Het is belangrijk om stil te staan bij eventuele veranderingen in de kijk op het ambt en het functioneren daarbinnen, het privéleven en persoonlijke beleving. Bij mogelijke signalen op stagnatie van het verwerkingsproces is het zinvol om de betrokkene in ieder geval door te verwijzen naar professionele hulpverlening.

De **teammanager en griffier** hebben een belangrijke rol in het hele proces rondom een agressie incident tegen een collega.

- Het incident wordt gemeld aan de teammanager of griffier;
- De teammanager/griffier zorgt (samen met de collega) dat het incident wordt geregistreerd;
- De teammanager/griffier beslist samen met de directeur of burgemeester over sancties richting de burger, bijv. ordegesprek;
- De teammanager/griffier voert het ordegesprek;
- De teammanager/griffier is verantwoordelijk voor de nazorg richting het slachtoffer;
- De teammanager/griffier bespreekt de aanpak van agressie regelmatig met zijn collega's. Tevens zorgt de teammanager/griffier er voor dat zijn collega's en hijzelf regelmatig worden getraind en voorgelicht.

De directie

Van de directie mag worden verwacht dat zij de teammanagers ondersteunen en stimuleren in hun rol. Daarnaast is de directie eindverantwoordelijk voor de te nemen maatregelen en nazorg. Verder moeten zij er voor zorgen dat er ook gemeente breed aandacht blijft voor de aanpak van wangedrag. Evaluatie van de agressie-incidenten vindt minimaal één keer per jaar plaats en wordt in opdracht van de directie door de afdeling HRM uitgevoerd.

Het bestuur

Het kan voorkomen dat een ontevreden burger het niet eens is met de beslissing van een ambtenaar en zijn gelijk wil halen bij het bestuur. Voor het bestuur geldt dat naar buiten toe geen inhoudelijke uitspraken worden gedaan over collega's die betrokken zijn geweest bij een incident. Eerst wordt intern in overleg getreden over de wijze van communiceren en daarna wordt er één gezamenlijke boodschap naar buiten gecommuniceerd die recht doet aan de positie van de betrokken collega.

10 Melding en registratie

In de regel geldt dat alle meldingen van grens-/ en norm-overschrijdend gedrag dat door collega's wordt ervaren geregistreerd worden in het incidentenregistratiesysteem. Van strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan.

Het registreren van agressie en geweld is de basis voor een goed veiligheidsbeleid: het vormt de basis voor de te nemen preventieve maatregelen. Het registreren van voorvallen is ook belangrijk voor het doen van aangifte, dossieropbouw en het verhalen van schade. Op de langere termijn geeft registratie ook inzicht in de effectiviteit van die maatregelen.

De teammanager/griffier stimuleert dat collega's elk voorval van agressie en geweld jegens hen melden en registreren. Ook bevorderen zij het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.

Collega's dragen verantwoordelijkheid om van alle incidenten van dreiging, discriminatie of (seksuele) intimidatie melding te maken bij de teammanager/griffier of vertrouwenspersoon. Van de collega wordt verwacht dat de melding, eventueel met hulp van een collega, direct of zo kort mogelijk na het incident geregistreerd wordt in het meldingsformulier.

Alle voorvallen van norm-overschrijdend gedrag (zoals beschreven in 4.2) worden intern gemeld. Het kanaal dat wordt gebruikt door de burger is niet van belang. Melding van norm-overschrijdend gedrag wordt als volgt gedaan:

- Collega's maken melding bij de griffier/teammanager. De griffier stelt de burgemeester op de hoogte en de teammanager de directeur.
- Wethouders melden incidenten bij de burgemeester. De burgemeester stelt vervolgens de gemeentesecretaris op de hoogte.
- Indien het de burgemeester zelf betreft meldt deze een incident bij de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert de griffier over het incident en betreft ook de ambtenaar van cluster Veiligheid.
- De agressiecoördinator wordt over alle incidenten geïnformeerd.
- Voor het melden wordt gebruik gemaakt van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Het GIR is zo ontworpen dat volledig 'op maat' kan worden ingericht wie er meldt, waar de melding terecht komt en wie de melding kan inzien. Hierdoor is de privacy van de melder gewaarborgd. Het voordeel van registreren in GIR is dat er een totaaloverzicht van incidenten en de daarbij behorende veroorzakers ontstaat vanuit de bestuurlijke en ambtelijke organisatie.
- Het melden van incidenten geeft inzicht in de aard, de vorm en mogelijke toename of afname van incidenten binnen de gemeente en is de basis voor de te nemen (preventieve) maatregelen. Het registreren van incidenten is ook belangrijk voor het mogelijk later, aangifte doen bij de politie en voor het verhalen van mogelijke schade.
- Ook als een collega twijfelt of er sprake is van norm-overschrijdend gedrag is het altijd mogelijk contact op te nemen met in geval van een medewerker de teammanager, in geval van raads- en commissieleden met de griffier en betreft het wethouders met de burgemeester. Na het contact wordt bepaald of en wat er nodig is.

10.1 Verzamelen van feiten

Verzamel zo veel mogelijk feiten met behulp van de 7 W's: wie, wat, waar, waarmee, op welke wijze, wanneer en waarom?

- Maak foto's (van de situatie, schade of verwondingen) en vraag camerabeelden op.
- Bewaar eventuele video-opnames, 'printscreens' of berichten van de dader (op sociale media).
- Betrek hier een informatiedeskundige bij, om zo snel mogelijk eventuele metadata (zoals IP-adres afzender/dader) veilig te stellen.
- Verwijder deze bewijzen niet na het doen van de aangifte. Politie, officier van justitie en rechter moeten zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies is gebeurd.
- Laat zo nodig een arts of een getuige een verklaring opstellen.

10.2 Communicatie bij strafrechtelijke agressie tegen politieke ambtsdragers

De burgemeester is ten overstaan van de gemeenteraad (al dan niet vertrouwelijk) woordvoerder als het gaat om bedreiging van een of meer politieke ambtsdragers. De burgemeester kan zich desgewenst laten bijstaan door de Gebiedsofficier van Justitie. Als de burgemeester direct betrokken is, wordt in overleg met de burgemeester, de locoburgemeester en eventueel de Commissaris van de Koning, de handelwijze bepaald. Andere politieke ambtsdragers worden met instemming van het slachtoffer, op de hoogte gebracht. Vertrouwelijkheid wordt daarbij altijd in acht genomen. Als er een strafrechtelijk onderzoek is gestart wordt hierover gecommuniceerd door het OM.

Communicatie en contacten met de pers worden overgelaten aan het OM in samenspraak met de burgemeester en politie. De adviseur van de gemeente stemt, over een eventuele communicatieboodschap bij een ernstige dreiging, altijd af met de afdeling voorlichting van het OM. Getroffen politionele maatregelen in de publieke ruimte worden nooit naar de pers gecommuniceerd. Afspraken over woordvoering worden altijd in acht genomen.

Bijlage I: Huisregels in gemeentelijke gebouwen

We vinden het belangrijk dat iedereen zich prettig en veilig voelt in ons gemeentehuis en onze gemeentelijke gebouwen en dat u tevreden bent over een bezoek bij ons. Een prettige omgeving maken we samen. Daarom gelden onderstaande huisregels voor iedereen hier aanwezig.



Respect voor elkaar

Schelden, dreigen, discrimineren, agressie en geweld horen hier niet bij.



Laat zien wie u bent

We willen graag weten wie u bent; daarom is gezichtsbekleding niet toegestaan.



Roken

U mag hier niet roken.
Dit geldt ook voor de rookvrije zones rondom het gemeentehuis.



Genotsmiddelen

U gebruikt hier geen
(alcoholische) drank en/of drugs .



Huisdieren

Hulphonden zijn welkom,
andere huisdieren wachten even buiten.



Bellen

Bellen mag, maar houd rekening met uw omgeving.
Bent u aan de beurt? Leg uw telefoon even weg.



Wapens

Het is niet toegestaan om met slag-, steek-,
Vuurwapen(s) of explosieven het gemeentehuis te betreden.



Foto-, film- en/of geluidsopnamen

Overleg dit eerst met een medewerker
en vraag toestemming.

Bij overtreding van de huisregels kan een toegangsverbod worden opgelegd. Schending van een verbod is een strafbaar feit (bijvoorbeeld lokaalvredebreuk artikel 139 Wetboek van Strafrecht). Daarvan doen we aangifte bij de politie. Uitgangspunt is dat op elke vorm van agressie een sanctie volgt. Als u onze huisregels overtreedt of op een andere manier overlast veroorzaakt, nemen wij gepaste maatregelen.

Bijlage II: Handelingskader agressie-incidenten

	EMOTIONEEL GEDRAG	
GEDRAG VAN DE BURGER	Gedrag gericht op zichzelf en op de eigen situatie <i>Vaak te herkennen aan uitingen in de ik-vorm.</i> <u>Voorbeelden:</u> Uitzondering of begrip vragen, klagen, excuus verzinnen, beroep op redelijkheid doen, afhankelijk gedrag, claimen	Kritiek op regels, beleid en/of organisatie <i>Vaak te herkennen aan uitingen met 'jullie' als aanspreekvorm.</i> <u>Voorbeelden:</u> In discussie gaan, ter verantwoording roepen, beschuldigen, schande spreken, machtsstrijd, obstructie
STANDPUNT ORGANISATIE	Burgers mogen klagen en boos en geïrriteerd zijn	Burgers mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving en mogen dit uiten en boos en geïrriteerd zijn
AANPAK	OMBUIGEN • Zelfcontrole / geen discussie • Eerst aandacht voor de emotie / laten uitpraten • Dan uitleggen waarom er zo gewerkt wordt • Aangeven wat (on)mogelijkheden zijn • Afronden	OMBUIGEN • Zelfcontrole / geen discussie • Eerst aandacht voor de emotie/laten uitpraten • Dan uitleggen waarom er zo gewerkt wordt • Aangeven wat (on)mogelijkheden zijn • Afronden
MELDEN EN AFHANDELEN?	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat.	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat

	(Non-)verbale agressie	Bedreiging, intimidatie	Fysiek geweld
GEDRAG VAN DE BURGER	Gericht op de medewerker. <i>Vaak te herkennen aan uitingen met 'jij' als aanspreekvorm.</i> <u>Voorbeeld:</u> Sarren, zuigen, treiteren, uitlokken, grof zijn, schelden, belachelijk maken.	Het gedrag is op de medewerker persoonlijk (of op het gebouw van de gemeente) gericht. <i>Gaat een stap verder dan verbale agressie. Of suggestie van geweld of door openlijk hiermee te dreigen.</i> <u>Voorbeeld:</u> (Non-)verbaal dreigen, dreigen met geweld, intimideren, seksuele intimidatie.	Het gedrag is gericht op personen en/of zaken. <i>Gaat een stap verder dan bedreiging of intimidatie.</i> <u>Voorbeeld:</u> Schoppen, slaan, spugen, beetpakken, trekken, vernielen, voorwerp gooien etc.
STANDPUNT ORGANISATIE	Burgers mogen niet persoonlijk worden tegen medewerkers. We gaan pas verder in gesprek wanneer de burger met dit gedrag stopt. Als het gedrag niet stopt beëindigen we het gesprek en nemen we passende maatregelen.	Burgers mogen medewerkers niet bedreigen of intimideren. We beëindigen in zo'n geval het gesprek en nemen gepaste maatregelen. Ook bij dreiging richting het gebouw van de gemeente (bv. dreigen brand te komen stichten) nemen we passende maatregelen.	De veiligheid van medewerkers gaat boven alles. Burgers mogen dus niet fysiek worden naar personen en/of zaken.
AANPAK	GRENS STELLEN Zelfcontrole / geen discussie Inschatting maken:	GRENS STELLEN EN EINDE GESPREK Zelfcontrole / geen discussie Inschatting maken:	EIGEN VEILIGHEID • Bijstand en politie inschakelen • Werkplek verlaten • Naaste collega's

	Veilig? • Gedrag benoemen • Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt Stopt het? Werkzaamheden voortzetten Onveilig of stopt het niet? • Afstand vergroten • Gesprek beëindigen • Evt. bijstand inschakelen • Naaste collega's informeren	Veilig? • Gedrag benoemen • Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt • Afstand vergroten • Gesprek beëindigen Onveilig of stopt het niet? • Bijstand inschakelen • Naaste collega's informeren	informeren Eigen veiligheid gaat altijd voor!
MELDEN EN AFHANDELEN?	Als de burger zijn of haar gedrag (oprecht) positief corrigeert na daarop te zijn aangesproken en er in het gesprek niet opnieuw hoeft te worden gecorrigeerd, wordt er niet gemeld, tenzij er een patroon ontstaat. Bij aanhoudend gedrag wordt het gedrag wel gemeld en afgehandeld conform het sanctiebeleid.	Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid	Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid