

Agressieprotocol

Gemeente Vlissingen



Inhoud

Wat is Agressie?.....	4
1.1. Definitie Agressie en Geweld	4
1.2. Agressiesoorten.....	4
2. Wetgeving en sectorale afspraken.....	5
3. Veilige Publieke Dienstverlening (VPD)	6
4. Voorlichting	8
Huisregels voor bezoekers.....	9
5. Handelen bij een incident.....	11
5.1. Wat te doen tijdens en na een incident?	11
5.2. Registreren.....	12
5.3. Aangifte doen	13
5.4. Sancties	14
5.5. Schade verhalen.....	15
5.6. Communicatie: pers.....	15
6. Nazorg	16
6.1. Opvang	16
6.2. Experts inschakelen	16

Agressie binnen gemeente Vlissingen

De gemeente Vlissingen wil haar organisatie zoveel mogelijk beschermen tegen agressie en geweld. Onze norm is helder: agressief of gewelddadig gedrag tegen onze ambtenaren en bestuurders wordt nooit getolereerd!

Bij elk incident ondernemen we actie: het bovenstaande is geen loze kreet. Daarnaast is een belangrijk uitgangspunt voor elke medewerker en ambtsdrager in onze organisatie dat de eigen veiligheid en die van collega's altijd vooropstaat. De gemeente Vlissingen registreert alle gevallen van agressie en zal waar nodig contact opnemen met de politie en namens de medewerkers aangifte doen van het incident.

Eventuele immateriële of materiële schade wordt verhaald op de daders. Daarnaast kan er aan hen een gebouw- of locatieverbod voor bepaalde tijd worden opgelegd.

De kern is: bij grensoverschrijdend gedrag volgt er altijd een passende reactie vanuit de gemeente Vlissingen.

De gemeente Vlissingen hanteert het standpunt dat respect de basis vormt voor een succesvolle relatie tussen medewerkers/ambtsdragers, klanten en inwoners. Het is aan beiden om elkaar met respect te behandelen en elkaar aan te spreken op het ontbreken van wederzijds respect.

Wederzijds respect betekent: geen geweld, geen grove taal, geen discriminatie, geen racisme, geen intimidatie, en begrip tonen voor andermans beleving, gevoelens en eigendommen. Het betekent ook dat we niet accepteren dat iemand zoveel invloed uitoefent op de relatie dat anderen zich onveilig voelen. Op dat moment zal er ingegrepen worden om escalatie verder te voorkomen.

Iedere maatregel en activiteit die bijdraagt aan het gevoel van respect bij medewerkers, ambtsdragers, klanten, inwoners en het publiek wordt door de gemeente als waardevol beschouwd. De gemeente licht klanten, inwoners en het publiek actief en zichtbaar in over de geldende huisregels.

Als werkgever heeft de gemeente Vlissingen bij agressie-incidenten een wettelijke verplichting tot het bieden van opvang en nazorg. In de Arbeidsomstandighedenwet (hierna ook Arbowet genoemd) staat ook dat arbeidsongevallen en beroepsziekten moeten worden geregistreerd. Hier zullen wij ons te allen tijde aan houden, want onze ambtelijke en politieke organisatie verdient het om het werk op een veilige en integere manier te blijven doen.

Daar staan wij voor!

Dit protocol is bestemd voor de gehele organisatie. Werkafspraken hierover worden in de individuele teams gemaakt en geëvalueerd. Collegeleden vallen eveneens onder dit agressieprotocol. De richtlijnen voor het handelen bij interne agressie worden opgenomen in het integriteitsbeleid.



Wat is Agressie?

1.1. Definitie Agressie en Geweld

Nog niet zo lang geleden stond agressie synoniem voor fysiek geweld. Tegenwoordig wordt een veel bredere definitie gehanteerd en vallen hieronder ook (non-)verbale en psychische vormen van geweld. In dit protocol luidt de definitie van agressie en geweld als volgt:

“Van agressie en geweld is sprake wanneer een werknemer, door iemand van buiten de organisatie, (non-)verbaal of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen in verband met het werk. Ook wordt hieronder vernieling van gemeentelijke eigendommen verstaan.”



1.2. Agressiesoorten

In de basis worden drie soorten agressie (en geweld) onderscheiden. Hieronder worden voorbeelden gegeven van onacceptabel gedrag:

1. (Non-)verbale agressie;
2. Fysieke agressie;
3. Psychische agressie: psychische agressie is een vorm van agressie waarbij iemand mentaal of emotioneel wordt aangevallen, gekwetst of gemanipuleerd, zonder fysiek geweld te gebruiken. Dit is anders dan fysieke en (non-)verbale agressie omdat er bij dit type agressie geen duidelijke voorbeelden, zoals hierboven beschreven, kunnen worden gegeven. Dit type agressie kan subtiel en moeilijk te herkennen zijn, maar kan een diepe impact hebben. Daarom is het van belang dat deze incidenten ook worden gemeld bij de teamleider. Zodat er eventueel wel gepaste maatregelen genomen kunnen worden, zoals het versturen van een brief naar de dader.

GEWENST GEDRAG	ACCEPTABEL GEDRAG	ONACCEPTABEL GEDRAG
		
- Gedragingen zoals vriendelijk praten, uitleggen, luisteren, vragen stellen, samenvatten, glimlachen, complimenten geven en begriptonen.	- Het uiten van emoties, zoals "Ik ben boos! / Ik ben gefrustreerd! / Ik ben teleurgesteld!" of kritiek uiten op de regels, het beleid of de organisatie, bij- voorbeeld: "Ik vind dat jullie niet goed functioneren! / Jullie aanpak slaat nergens op! / Dit beleid is onbegrijpelijk!"	- (Non)verbale agressie; zoals schelden, discrimineren of beledigen ("Idioot! / Klootzak! / Jij kunt helemaal niets! / Ik wil alleen geholpen worden door een echte Nederlander"). Non-verbale agressie, zoals het opsteken van de middelvinger. - Fysieke agressie, zoals aanrijden, vastgrijpen, duwen, spugen, schoppen, slaan, of het vernielen van eigendommen. - Psychische agressie, smaad, laster, bedreigingen ("ik zal je in elkaar slaan!") vernedering of intimidatie (Wacht maar! / Ik zal je nog wel een keer tegenkomen!")

2. Wetgeving en sectorale afspraken

Arbowet

Een belangrijk kenmerk van de Arbowet is dat het een kaderwet is. Dat betekent dat er geen regels in staan over concrete risico's, maar algemene bepalingen over het arbobeleid in bedrijven. Deze zijn verder uitgewerkt in het Arbeidsomstandighedenbesluit (hierna: Arbobesluit) en de Arbeidsomstandighedenregeling (hierna: Arboregeling).

Agressie en geweld zijn in de Arbowet opgenomen onder de noemer psychosociale arbeidsbelasting. Onder het begrip psychosociale arbeidsbelasting valt bijvoorbeeld ook seksuele intimidatie, werkdruk en stress of pesten.

Artikel 3, lid 2 van de Arbowet is duidelijk en bepalend waar het gaat om de plicht van de organisatie ten aanzien van gezondheid en veiligheid voor haar medewerkers. Zij moet beleid voeren gericht op voorkoming. Als dat niet mogelijk is op beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

Arbobesluit

In het Arbobesluit worden agressie en geweld onder de noemer psychosociale arbeidsbelasting (PSA) beschreven. Hierin wordt onder andere beschreven dat de werkgever maatregelen moet nemen om zijn medewerkers te beschermen tegen PSA en dat medewerkers die worden blootgesteld aan het risico PSA hierover voorgelicht dienen te worden.

Andere wetgeving

Andere belangrijke wetten met betrekking tot agressie en geweld zijn het Wetboek van Strafrecht en het Burgerlijk Wetboek. Het Burgerlijk Wetboek beschermt de werknemer impliciet tegen agressie. Op grond van artikel 7:658 heeft de werkgever een zorgplicht voor de veiligheid van de werkomgeving. Dit houdt in dat de gemeente Vlissingen moet zorgen dat haar medewerkers tijdens het werk geen gevaar lopen. In het Wetboek van Strafrecht staat welke feiten strafbaar zijn en welke straffen hiervoor kunnen worden opgelegd.

3. Veilige Publieke Dienstverlening (VPD)

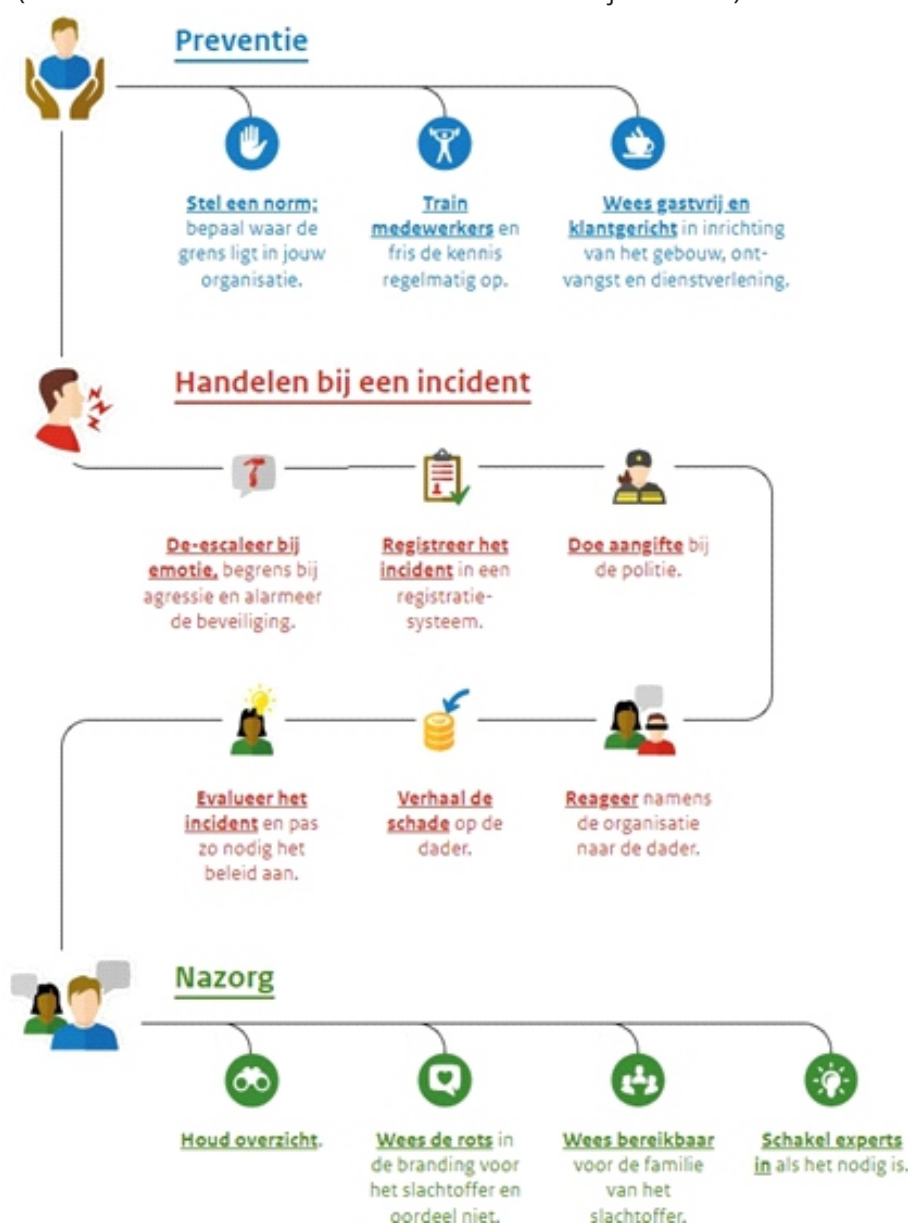
Ambtenaren moeten zonder agressie en geweld hun werk kunnen doen. Onafhankelijk alle belangen kunnen wegen en besluiten kunnen nemen. Dat is de basis van onze democratie. Een veilige werkomgeving is daarbij enorm belangrijk, waarin iedereen weet waar de grens ligt als het gaat om agressie of geweld.

Hiervoor heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de “Veilige Publieke Dienstverlening” in het leven geroepen.

Hieronder volgt een overzicht van de verschillende stappen uit de VPD. Er zal een verdere toelichting volgen per stap. Dit zal worden gedaan in 3 categorieën:

- **preventie;**
- **handelen bij een incident;**
- **nazorg.**

(Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties)



Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft de norm "Stop Agressie Samen" geïntroduceerd en de gemeente Vlissingen beschouwt dit als een uitstekend uitgangspunt. Daarom hanteren wij deze norm binnen onze organisatie. De norm "Stop Agressie Samen" is een waardevolle leidraad bij het vaststellen van heldere en uniforme grenzen met betrekking tot agressie en geweld. Deze norm fungeert als het fundament voor veilige publieke dienstverlening.

De norm bevat richtlijnen over gewenst gedrag, acceptabel gedrag en absoluut onacceptabel gedrag binnen de gemeente Vlissingen. Het is toegestaan om je gevoelens te uiten, zolang dit niet tot agressie leidt. Zodra agressie zich voordoet, wordt er een duidelijke grens getrokken, en dit wordt nooit getolereerd (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, sd).

Om een norm te kunnen bepalen die wij als gemeente aanhouden, maken we gebruik van de richtlijnen die vanuit de Rijksoverheid komen: "Stop Agressie Samen" (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties). Hierin worden kaders gegeven wat **gewenst gedrag** is, wat **acceptabel gedrag** is en wat absoluut **onacceptabel gedrag** is binnen gemeente Vlissingen. Gevoel uiten mag, zolang het niet op agressie uitdraait. Zodra dit gebeurt, trekken we een grens. Dit accepteren we nooit.



4. Voorlichting

Elke medewerker die te maken heeft met bezoekers of klanten loopt het risico geconfronteerd te worden met agressie. Daarom wordt ervoor gezorgd dat medewerkers met publiekscontact verplicht een agressietraining volgen en hun kennis regelmatig bijspijkeren om deze actueel te houden. Elk jaar wordt er aan overige teams gevraagd of er behoefte is aan een passende agressietraining.

Uitgangspunt

Het omgaan met agressie, geweld en andere vormen van ongewenst gedrag moet een standaardonderdeel zijn van de voorlichting en training van onze medewerkers met een publieke taak. Deze voorlichting en training wordt afgestemd op maat, aangepast aan de risico's die verschillende doelgroepen kunnen tegenkomen, en met een passende frequentie om ervoor te zorgen dat medewerkers up-to-date en volledig geschoold blijven. Meer informatie hierover staat hieronder beschreven.

Minimale onderdelen teammanagers en medewerkers

Teamleiders worden getraind in zowel het omgaan met agressie als het opvangen van een medewerker na een incident van agressie. Alle medewerkers met publiekscontacten krijgen op zijn minst voorlichting over:

- De maatregelen die binnen de organisatie zijn genomen;
- De procedure voor het melden van agressie en/of geweld;
- Hoe publieksagressie kan worden voorkomen of beperkt;
- Hoe te handelen wanneer er sprake is van publieksagressie;
- Welke vervolgstappen mogelijk zijn na een incident van publieksagressie.

Aanvullende maatwerk onderdelen per doelgroep

Bijkomend is het nodig om elke doelgroep periodiek voor te lichten en te trainen op basis van hun specifieke behoeften. Het voorlichtings- en trainingsprogramma moet specifiek worden afgestemd op hun bestaande kennis, hun dagelijkse werkcontext en ervaring, evenals de competenties die nodig zijn om effectief om te gaan met agressie en geweld.

Communicatie

Agressie ontstaat meestal niet uit het niets. Een goede dienstverlening en heldere communicatie kunnen irritatie en agressie voorkomen. Wij voeren ons werk professioneel uit, met een sterke focus op de belangen van de inwoner. Wij werken klantgericht en gastvrij. Desondanks kan het gebeuren dat een inwoner ontevreden is. Wij begrijpen dat een burger zich gefrustreerd kan voelen als bijvoorbeeld een weg is afgesloten, hij een boete krijgt terwijl hij dacht dat hij correct had geparkeerd of als zijn uitkering is stopgezet. Natuurlijk hebben we begrip voor emoties, maar we tolereren geen agressief gedrag. Uiteindelijk verwachten we ook van de inwoner dat hij op een professionele manier communiceert.

Van de inwoner verwachten we dat hij respectvol blijft in zijn contact met ons, net zoals wij dat doen in ons contact met hen. Om deze wederzijdse professionele houding te bevorderen, hanteren we huisregels op al onze locaties die gebaseerd zijn op wederzijds respect. Hieronder volgt een overzicht van de huisregels voor bezoekers:

¹Publieksagressie verwijst naar agressie en geweld van burgers of derden (zoals aannemers en leveranciers) gericht tegen werknemers die werkzaam zijn voor een organisatie

Huisregels voor bezoekers

Wij ontvangen u graag gastvrij, respectvol en veilig. Wij doen er alles aan om het contact met u zo prettig mogelijk te laten verlopen. Naast uw veiligheid vinden wij de veiligheid van onze medewerkers ook erg belangrijk. Wij verwachten dat u ons met respect behandelt en onze huisregels opvolgt.



Melden

U meldt zich altijd aan de balie.



Mobiele telefoon

Wij stellen het contact met u zeer op prijs. Daarom vragen wij om uw mobiele telefoon even op te bergen bij een gesprek met ons.



Roken, alcohol en drugs

Het is niet toegestaan te roken, alcohol te nuttigen of andere (verdovende) middelen te gebruiken of verhandelen in de publieksruimte. Het is ook niet toegestaan onder kennelijke invloed hiervan deze locatie te betreden.



Gedragingen

U mag de uitvoering van de publieke taak niet verstoren, belemmeren of verhinderen. U wordt gevraagd zich te gedragen en aanwijzingen van het personeel op te volgen. Andere burgers of bezoekers lastigvallen of de orde verstoren, is niet toegestaan.



Gezichtsbedekkende kleding

Het is niet toegestaan om in dit gebouw gezichtsbedekkende kleding te dragen. Dit geldt ook voor kleding dat zodanig bedekt is dat alleen de ogen onbedekt zijn, of de ogen onherkenbaar maakt. Hieronder vallen dus ook accessoires zoals (motor)helmen.



Opnames

Het maken van opnames is uitsluitend toegestaan met instemming van de betrokkenen. Medewerkers mogen niet herkenbaar in beeld komen tenzij hiervoor toestemming is gegeven.



Ongewenst gedrag

Discriminatie, handtastelijkheden, verbaal/lichamelijk geweld en alle andere vormen van ongewenst gedrag worden niet getolereerd. U wordt niet meer te woord gestaan. Er zal aangifte worden gedaan bij de politie.



Huisdieren

Als dusdanig herkenbaar, zijn geleide- of hulphonden welkom in onze gebouwen. Andere (huis)dieren zijn hier niet toegestaan.



Gevaarlijke voorwerpen

Het is niet toegestaan om in bezit van een gevaarlijk voorwerp, zoals; slag-, steek- en of vuurwapen(s), deze locatie te betreden.

bijdrage aan een veilige omgeving!



Gedragregels voor medewerkers

Naast huisregels voor bezoekers gelden er ook gedragsregels voor de medewerkers van de gemeente Vlissingen. Een veilige omgeving is immers grotendeels gebaseerd op wederzijds begrip en respect. Op deze manier weten zowel de bezoekers als onze medewerkers wat ze kunnen verwachten in het contact met elkaar. Hier zijn de volgende gedragsregels voor onze medewerkers:



Dienstverlening

De medewerker neemt altijd een dienstverlenende houding aan en toont probleemoplossend gedrag



Aanspreken

De medewerker tutoyeert in principe niet



Transparantie

De medewerker geeft de juiste informatie en is eerlijk. De medewerker is discreet in de benadering van klanten en publiek.



Respect

De medewerker toont respect voor de persoon en laat zich niet leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.



Voorstellen

De medewerker stelt zich bij het aanspreken van dienst bezoek altijd voor met diens voor- en achternaam.



Huisregels naleven

De medewerker ziet erop toe dat de huisregels worden nagekomen en spreekt burgers zo nodig daarop aan



Fouten

De medewerker zal gemaakte fouten toegeven, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer één en ander herstel zal worden. Ook zal de medewerker erop wijzen dat er demogelijkheid is om een klacht in te kunnen dienen.

Gebruik social media

Via verschillende social media kanalen, zoals Facebook, Instagram, X, of TikTok, kunnen wij benaderd worden met agressieve taal en bedreigingen door inwoners. De specifieke aard van social media vereist bijzondere aandacht. Als een bezoeker of klant in strijd met de huisregels foto's of opnames maakt, wordt deze verzocht hiermee te stoppen. Als toch wordt doorgegaan met het maken van foto's of opnames, wordt het gesprek beëindigd.

Met ingang van 1 januari 2024 is 'doxing' strafbaar gesteld. Doxing is het verschaffen van persoonsgegevens van een ander en die verspreiden om de ander bang te maken of in zijn ambt of beroep ernstig te hinderen. Het kan bijvoorbeeld gaan om het openbaar maken van een woonadres een telefoonnummer. Als het feit wordt gepleegd tegen bijvoorbeeld een burgemeester of wethouder wordt de straf verhoogd.

Veilig gebruik van social media

1. **Pas je privacy-instellingen aan:** Controleer en versterk je privacy-instellingen op social media. Beperk de zichtbaarheid van je profiel en berichten voor onbekenden om jezelf te beschermen.
2. **Wees voorzichtig met het delen van persoonlijke informatie:** Vermijd het delen van gevoelige, persoonlijke informatie op social media, aangezien ouders deze informatie mogelijk kunnen gebruiken om je te intimideren of schade aan te richten. Denk hierbij ook aan het delen van je woonplaats, je vakantie, welke uitstapjes je maakt etc.
3. **Wees voorzichtig met online interacties:** Wees alert op wie je accepteert als vrienden of volgers op social media. Beperk interacties met onbekende mensen en wees voorzichtig met het aangaan van discussies die kunnen escaleren.



Als je slachtoffer bent van bedreigingen of andere agressie op social media, kun je de stappen uit paragraaf 5.2. volgen.



5. Handelen bij een incident

5.1. Wat te doen tijdens en na een incident?

Als een inwoner boos of gefrustreerd voor je staat, is het belangrijk om de volgende dingen te doen: toon begrip, leef je in, stel vragen en zoek naar een oplossing. Als dit niet werkt en iemand zich intimiderend of agressief gedraagt, stel dan een grens en spreek deze uit. Als je je bedreigd voelt, zorg er dan eerst voor dat je zelf in veiligheid bent en alarmeer vervolgens anderen zoals de beveiliging, teamleider of collega's. Informeer altijd de beveiliging, teamleider of collega's wanneer je verwacht dat een gesprek dat je gaat voeren agressie kan opwekken, ook bij verward gedrag.

Face-to-face

Bij verbale agressie in het stadhuis waarbij het duidelijk stellen van grenzen niet voldoende is, moet de beveiliging ingrijpen. Buiten het stadhuis is het altijd van belang je eigen veiligheid voorop te stellen en uit de situatie te stappen waarbij je duidelijk maar respectvol aangeeft dat er op deze manier geen gesprek mogelijk is. Bij fysieke agressie moet onmiddellijk de politie worden gebeld. Bovendien moet je dit melden bij de teamleider. Er vindt altijd een opvanggesprek plaats met de teamleider waarin eventuele vervolgstappen worden besproken en waarin jij kan aangeven wat jij nodig hebt.

In het geval van een incident in de openbare ruimte, kan ook de dienstdoende AOV'er worden ingeschakeld, wiens piketnummer in de bijlage te vinden is.

Informeer vervolgens de teamleider over het incident en vul altijd het agressieregistratieformulier in.

Telefonisch

Het kan voorkomen dat een klant tijdens een telefonisch gesprek fatsoensnormen overtreedt, scheldt of zich agressief of discriminerend uit. Dit gedrag wordt niet getolereerd. Er wordt als volgt gehandeld:

1. De klant wordt gewaarschuwd dat bij voortzetting van dergelijk gedrag het gesprek zal worden beëindigd;
2. Blijft de klant agressief, dan wordt meegedeeld dat het gesprek pas wordt hervat als de klant zich gedraagt
3. Als dit niet helpt, wordt de verbinding verbroken;
4. Als de klant aangeeft ter plaatse te willen komen, moet onmiddellijk de teamleider worden gewaarschuwd en zal worden overlegd of de politie moet worden ingeschakeld.

Informeer vervolgens de teamleider² over het gesprek en vul altijd het agressieregistratieformulier in.

E-mail

In het geval van schriftelijke agressie via e-mail, informeer je de teamleider over de e-mail en vul je het agressieregistratieformulier in. Een schriftelijke waarschuwing vanuit de teamleider kan gegeven worden waarin grenzen worden aangegeven, omdat er anders geen dienstverlening meer mogelijk is.

Op volgende agressief geformuleerde berichten van de klant ontvangt deze in elk geval een schrijven waarin wordt meegedeeld dat er niet meer op dergelijke berichten wordt gereageerd en dat de correspondentie als afgehandeld wordt beschouwd. Daarna wordt er op dergelijke berichten van de klant niet meer inhoudelijk gereageerd.

² face-to-face: De gemeentesecretaris vervult de rol van teamleider voor de burgemeester, de directie en het college. Bij agressieincidenten waarbij het college of de directie betrokken is, wordt de burgemeester altijd geïnformeerd. De burgemeester fungeert als teamleider van de algemeen directeur. De loco-secretaris is hierbij verantwoordelijk voor de praktische uitvoering.

Social media/online

Bij dreiging via social media is het cruciaal om snel en doelgericht actie te ondernemen om jezelf te beschermen. Volg in principe dezelfde stappen als bij ieder ander agressie-incident.

Hier zijn enkele stappen die je kunt volgen:

1. Neem de dreiging serieus: Elke dreiging, hoe klein of onwaarschijnlijk het ook lijkt, moet serieus worden genomen. Je eigen veiligheid en welzijn moeten altijd prioriteit hebben. Meld het altijd bij je teamleider;
2. Bewaar bewijsmateriaal: Sla alle dreigende berichten en andere relevante informatie op, zoals profielnamen, gebruikersnamen, datum en tijd van berichten. Dit materiaal kan later dienen als bewijs. Als je in een bericht bent 'getagd', verwijder deze dan;
3. Blokkeer de afzender: Blokkeer onmiddellijk de persoon die de dreigingen heeft gestuurd. Dit beperkt hun toegang tot jouw profiel en voorkomt verdere communicatie;
4. Meld de dreiging bij het social media kanaal: Gebruik de rapportagefunctie van het desbetreffende kanaal om de dreiging te melden. Leg duidelijk uit wat er is gebeurd en voeg het bewijsmateriaal toe.

Na ieder incident.

Na een agressie-incident, in welke vorm of mate ook, wordt **altijd** melding gedaan bij de teamleider(s) en wordt **altijd** het agressieregistratieformulier ingevuld. Er wordt altijd overwogen om aangifte te doen.

5.2. Registreren

Ieder incident met betrekking tot agressie moet worden geregistreerd. Op deze manier krijgen we een goed overzicht van de gebeurtenissen binnen de gemeente en kunnen we beoordelen of er extra maatregelen moeten worden genomen. Bij een ernstig incident heeft de zorg voor het slachtoffer prioriteit boven de verplichting om het incident onmiddellijk te melden.

Binnen de gemeente Vlissingen volgen we de volgende stappen om een agressie-incident te registreren:

1. Als medewerker ben je verantwoordelijk voor het direct melden van een agressie incident bij de teamleider. Doe dit zo snel mogelijk. Het streven is binnen 24 uur. Meld het incident bij de betreffende waarnemend teamleider wanneer je eigen teamleider niet aanwezig is, bijvoorbeeld in de avonden, weekenden of feestdagen;
2. Vul daarna zo snel mogelijk het agressieregistratieformulier in. Deze kan je vinden op Visnet. Het streven is binnen 24 uur. Let op: je veiligheid en gezondheid heeft voorrang boven het invullen van het agressieformulier!;
3. De Agressiecoördinator ontvangt de melding en de HR-adviseur wordt op de hoogte gebracht;
4. Indien nodig moet de Nederlandse Arbeidsinspectie worden ingelicht na een incident. De gemeente is verplicht om ernstige incidenten direct bij de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA) te melden, uiterlijk binnen 24 uur na het incident. Hiervoor wordt het agressieformulier ingevuld. Deze is te vinden op de website van de Nederlandse Arbeidsinspectie. Er is sprake van een meldingsplichtig incident als:
 - a. De medewerker aan de gevolgen overlijdt;
 - b. De medewerker blijvende schade aan de gezondheid oploopt, blijvend letsel resp. invaliditeit. Ook vallen chronische psychische klachten hieronder;
 - c. De medewerker in een ziekenhuis moet worden opgenomen (tenminste 24 uur, niet poliklinisch).

5.3. Aangifte doen

Aangifte bij de politie is in beginsel nodig om een verdachte strafrechtelijk te kunnen vervolgen en in het strafproces eventuele schade op hem te verhalen. Iedereen die op de hoogte is van een strafbaar feit kan daarvan aangifte doen.

In gevallen waarin enkel schade aan eigendommen van de gemeente is ontstaan, kan conform het geldende Algemeen bevoegdhedenbesluit Vlissingen, aangifte gedaan worden door een juridisch adviseur, een teamleider of de directeur. Dit geldt ook voor situaties waarin een bezoeker is gevorderd het gebouw te verlaten en hij dit weigert of bij iemand aan wie een toegangsverbod is opgelegd.

Bij agressie en geweld tegen een medewerker is het uitgangspunt van de gemeente dat hiervan aangifte wordt gedaan. Indien de betreffende medewerker om hem moverende redenen uitdrukkelijk wenst af te zien van het doen van aangifte, kan hiervan worden afgezien. Een aangever kan voor de aangifte 'domicilie kiezen' en het adres van de gemeente gebruiken om zijn anonimiteit te beschermen.

Binnen de gemeente Vlissingen volgen we de volgende stappen:

1. De teamleider heeft tijdens het opvanggesprek overleg met jou als medewerker over het al dan niet doen van aangifte van het incident;
2. De teamleider neemt direct contact op met de agressiecoördinator en indien nodig met Team juridische zaken. De agressiecoördinator informeert de HR-adviseur. De agressiecoördinator controleert of iedereen betrokken is;
3. Juridische zaken overlegt met jou en de teamleider over het incident, om in beeld te krijgen of er sprake is van een strafbaar feit of aangifte kan worden gedaan en wat de (im)materiële schade is. Juridische zaken zal je ondersteunen en begeleiden in het strafproces, bijvoorbeeld bij het doen van de aangifte en de eventuele voeging als benadeelde partij in het strafproces. Daarbij is het mogelijk de zitting bij te wonen en gebruik te maken van het spreekrecht;
4. Juridische zaken onderhoudt zo nodig het contact met de politie en justitie namens jou, waarbij het adres van de gemeente als postadres wordt gebruikt;
5. In overleg met de medewerker wordt aangifte gedaan, waarbij in beginsel de medewerker zelf de aangifte doet. Zoals blijkt uit de werkinstructie 'Werkgever en werknemer bij aangifte/melding,' kan de werkgever ook namens de werknemer (het slachtoffer) aangifte doen. Deze werkinstructie, opgesteld door het Ministerie van BZK, is zeer helder. In ons Algemeen bevoegdhedenbesluit is vastgelegd wie namens de werkgever aangifte kan doen.



Welke informatie is nodig voor de aangifte?

- Wat er gebeurde, en hoe;
- Waar het gebeurde, en wanneer;
- Wie erbij betrokken waren;
- Wat de gevolgen en impact zijn voor de medewerker en de organisatie

Bij een aangifte of melding wordt altijd vermeld dat het om agressie of geweld gaat tegen een medewerker met een publieke taak. Vraag de politiemedewerker om de code VPT (Veilige Publieke Taak) te gebruiken. De aangifte krijgt dan prioriteit en kan leiden tot een hogere straf voor de dader.

Wat gebeurt er na de melding of aangifte?

Je kunt aangeven dat je op de hoogte wilt blijven van de voortgang, zoals het opsporen en aanhouden van de verdachte door de politie en de acties van het Openbaar Ministerie (OM). Je wordt dan op de hoogte gehouden via het informatiepunt Slachtoffers van het Openbaar Ministerie.

5.4. Sancties

Normen krijgen betekenis wanneer degenen die ze overtreden, de consequenties ervan ervaren. Een dader wordt daarom, zo snel mogelijk na zijn agressieve gedrag, hiermee geconfronteerd. Het streven is om dit binnen 24 uur te doen. In sommige gevallen zijn we afhankelijk van anderen, waardoor het niet mogelijk is om een dader direct na het incident te confronteren. Daarbij is het van groot belang dat de medewerker geïnformeerd blijft over het proces.

Wanneer we de dader snel confronteren, maakt dit duidelijk dat een norm is overtreden. Als de dader tijdens het incident door verward gedrag, alcohol- of drugsgebruik niet aanspreekbaar was, is dat geen rechtvaardiging voor agressie. Het kan echter een reden zijn om aangepaste afspraken te maken, zodat de dienstverlening veilig blijft.

Incidentengesprek: Hoor- en wederhoor

Voordat we de dader een sanctie opleggen, bieden we hem/haar de mogelijkheid om in gesprek te gaan over het incident, een incidentengesprek. Dit gesprek kan alleen plaatsvinden als de identiteit van de persoon bij ons bekend is en wij de persoon telefonisch en/of schriftelijk kunnen uitnodigen. Tijdens een incidentengesprek passen we altijd hoor en wederhoor toe, zodat de burger zijn of haar kant van het verhaal kan vertellen.

De incidentengesprekken worden in eerste instantie gevoerd door **de leidinggevende** van het team waarbinnen het incident heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de ernst van het incident en de situatie, kan ook besloten worden dat een directielid of andere collega het gesprek voert. Deze beslissing wordt altijd in gezamenlijk overleg gemaakt met de betreffende personen. De leidinggevende nodigt de dader bij voorkeur uit via de telefoon en bevestigt de afspraak met een schriftelijke uitnodiging.

De burger of klant wordt dus uitgenodigd om het verhaal van zijn/haar kant te delen. Er wordt zo nodig duidelijk gemaakt dat het betreffende gedrag door ons niet wordt geaccepteerd. Op basis van het incidentengesprek kan worden besloten of er daadwerkelijk een sanctie zal volgen, en zo ja, welke sanctie in de situatie het meest passend is. Zo kan er bijvoorbeeld een toegangsverbod worden opgelegd en worden bepaald dat de dader alleen contact heeft met een vast contactpersoon).

Sanctiematrix

De bezoeker/klant moet weten dat er sancties kunnen volgen als hij zich niet aan de regels houdt. Onderstaande matrix beschrijft per agressievorm de minimaal op te leggen sanctie. Bij een combinatie van agressievormen kan de sanctie verhoogd worden.

Onacceptabel gedrag	Sanctie*	Sanctie bij herhaling binnen twee jaar
(Non)verbale agressie	Schriftelijke waarschuwing	Toegangsverbod 1 maand
Psychische agressie	Toegangsverbod 3-12 maanden	Toegangsverbod 6 tot 24 maanden
Fysieke agressie zaakgericht	Toegangsverbod 6 tot 12 maanden	Toegangsverbod 12-18 maanden
Fysieke agressie mensgericht	Toegangsverbod 12 maanden	Toegangsverbod 18-24 maanden
Schending overige huisregels	(Schriftelijke) waarschuwing tot toegangsverbod 12 maanden	(Schriftelijke) waarschuwing tot toegangsverbod 18 maanden
Combinatie van agressievormen	Toepassing van de hoogste sanctie	Verdubbeling van de sanctie

* Bij strafbare feiten wordt in beginsel aangifte gedaan bij de politie

Voor zover bovengenoemde sancties worden opgelegd door de burgemeester, is hiervoor een collegebesluit nodig. In geval van spoedeisende besluitvorming, wordt een dergelijk besluit van de burgemeester achteraf alsnog door het college bekrachtigd. In gevallen van ernstige incidenten en/of situaties waar herhaling mogelijk is, kan soms een gemeente brede sanctie worden opgelegd, zoals het uitsluiten van bepaalde gemeentelijke dienstverlening. Indien nodig kan in samenspraak met juridische zaken een alternatieve aanpak worden overwogen.

5.5. Schade verhalen

Ben je mishandeld en gewond geraakt of heeft de dader in een agressieve bui kantoormeubilair vernield? Dan wordt de dader aangesproken om de schade te vergoeden.³ Dit doen we om te voorkomen dat de organisatie en/of het slachtoffer zelf voor de kosten opdraaien en om te benadrukken dat agressie en geweld tegen onze medewerkers onacceptabel zijn.

Er kunnen 2 soorten schade ontstaan: materiële schade (bijvoorbeeld schade aan gebouwen, goederen, herstelkosten, medische kosten, inkomensverlies, enz.) en immateriële schade (zoals verdriet, pijn, angst, enz.). Waar mogelijk zal de schade worden verhaald op de dader. In overleg met de juridisch adviseur wordt gekeken naar de te nemen stappen en de eventueel te vorderen schade.

5.6. Communicatie: pers

Als zich een incident voordoet dat in de media wordt besproken en waarbij jij als medewerker wordt benaderd, dan geldt hiervoor de persregeling perscontacten van onze gemeente. Hierin staat dat de collegeleden en communicatieadviseurs zijn aangewezen als woordvoerders. De regeling perscontacten vind je op Visnet: Pleinen - Kennisplein - Regeling perscontacten.

Een persvraag wordt altijd besproken met een communicatieadviseur en de portefeuillehouder, in dit geval de burgemeester. De burgemeester heeft de verantwoordelijkheid voor personeel, de organisatie en de openbare orde en veiligheid. In overleg wordt bepaald wie namens het college of de burgemeester antwoord geeft, afhankelijk van de situatie. Wanneer een communicatieadviseur als woordvoerder optreedt, doet hij/zij dat altijd namens het college of de burgemeester (als bestuursorganen).

³ De Letselschade Raad heeft richtlijnen opgesteld voor vergoeding van verschillende schadeposten. Het ANWB smartengeldboek is een naslagwerk voor bepaling van de hoogte van immateriële schade.

6. Nazorg

Agressie en geweld kan veel impact hebben. Daarom is het belangrijk dat wij jou als medewerker hier goed bij ondersteunen. Dit geldt eventueel ook voor collega's die getuige zijn geweest van het incident. Hiervoor is het belangrijk dat de juiste nazorg is geregeld, eventueel met hulp van buitenaf. Dit geldt voor zowel de periode direct na het incident, als in de periode daarna.

6.1. Opvang

De teamleider voert eerst een 'opvanggesprek' met jou. Dit helpt ons om overzicht te houden en te bepalen welke ondersteuning nodig is. Dit gesprek moet zo snel mogelijk na het incident plaatsvinden op een locatie en op een manier waar je in alle rust kunt praten. Het streven is binnen 24 uur.

De teamleider onderneemt actie, biedt initiële opvang en zorgt ervoor dat de nazorg wordt gestart. Dit gebeurt zodra de eerste signalen van een incident binnenkomen, zelfs voordat het incident formeel is gemeld. In geval van een ernstig incident heeft de zorg voor jou als slachtoffer prioriteit boven de verplichting om het incident direct te melden bij de agressiecoördinator.

Het is ook mogelijk om hulp in te schakelen voor familieleden. Hiervoor kan Slachtofferhulp Nederland worden ingeschakeld. Als het nodig is om familieleden te ondersteunen, zal de teamleider (eventueel na overleg met de agressiecoördinator) verwijzen naar Slachtofferhulp Nederland. Dit kan relevant zijn bij bedreigingen en ernstige voorvallen.

6.2. Experts inschakelen⁴

Het is niet altijd noodzakelijk om je door te laten verwijzen naar een huisarts of psycholoog. Mensen zijn vaak in staat om de schok te boven te komen met steun van collega's en familie. Toch kan de hulp van een huisarts of psycholoog soms nodig zijn, vooral als je moeite hebt met het verwerken van een gebeurtenis of in gevallen van zeer ernstige incidenten waarbij meerdere medewerkers nazorg nodig hebben.

Binnen de gemeente Vlissingen hebben we verschillende interne opties, zoals het Bedrijfsopvangteam (BOT) en vertrouwenspersonen.

BOT (Bedrijfsopvangteam)

Ingrijpende incidenten tijdens het werk kunnen aanzienlijke gevolgen hebben. Sommige gevolgen kunnen te maken hebben met meerdere incidenten, waarbij een incident een trigger kan zijn voor een eerder niet (volledig) verwerkt incident. De impact kan groot zijn en kan het welzijn of de gezondheid aantasten. In dergelijke gevallen is er vaak behoefte aan veiligheid en directe steun of zorg.

Om deze ondersteuning en nazorg te coördineren, is een Bedrijfsopvangteam (BOT) samengesteld. Het BOT bestaat uit collega's die getraind zijn in opvang en nazorg na ingrijpende incidenten, waaronder agressie.

Een succesvol traject met het BOT draagt bij aan de mentale veerkracht van jou als slachtoffer. Het BOT erkent de situatie en jouw gevoelens, biedt ondersteuning bij het herstel en helpt je om veerkracht op te bouwen. De leden van het BOT weten ook wanneer en naar wie ze kunnen doorverwijzen. Je mag het BOT altijd (preventief) inschakelen als jij een gebeurtenis hebt meegemaakt waar jij over zou willen praten.

⁴In dit protocol is een bijlage met contactgegevens opgenomen. Deze wordt jaarlijks gecontroleerd en indien nodig aangepast door de agressiecoördinator..