

Integer en agressievrij
Protocol bij ordeverstoringen,
normoverschrijdend gedrag
en agressie

Veldhoven

Augustus 2014

Burgemeester en Wethouders, gemeente Veldhoven,

Inhoudsopgave

1. Begrippen en definities	5
1.1 Agressie	5
1.2 Attentie- en alarmknop	5
1.3 Bemoeiplicht	5
1.4 Bemoeirecht	5
1.5 Boosheid	6
1.6 Burger	6
1.7 Domicilie kiezen	6
1.8 Frustratieagressie	6
1.9 Huisregels	6
1.10 Instrumentele agressie	6
1.11 Landelijke norm voor een veilige publieke taak	6
1.12 Maatregelen, sancties en gevolg geven	6
1.13 Norm	7
1.14 Opschorting van dienstverlening	7
1.15 Ordeverstoring	7
1.16 Ordegespreek	7
1.17 Professioneel, professionaliteit en professional	7
1.18 Sanctie	8
1.19 Staking van dienstverlening	8
1.20 Toegangsverbod of toegangsbeperking	8
1.21 Wangedrag	8
1.22 Werkplan	8
2. Waarom beleid op wangedrag	9
2.1 Arbeidsomstandigheden	9
2.2 Integriteit van de dienstverlening	9
2.3 Professionaliteit	9
2.4 Normvervaging	9
3. Uitgangspunten	10
3.1 De gemeente Veldhoven stelt de norm	10
3.2 Ordeverstoringen	10
3.3 Landelijke norm voor een veilige publieke taak	10
3.4 Bij wangedrag faalt de burger, niet de medewerker	10
3.5 We werken in teamverband	11
3.6 De orde is van ons allemaal	12
3.7 Bemoeirecht bemoeiplicht	12
4. Maatregelen, sancties en gevolg geven	13
4.1 Maatregelen	13
4.2 Sancties	15
4.3 Gevolg geven	15
4.4 Escalatiemodel bevordert zorgvuldige afweging	16
5. Hoe te handelen	17
5.1 Kies altijd voor je eigen veiligheid, die van je collega's en die van omstanders	17
5.2 Meld ieder incident en registreer	17
5.3 Stel voorwaarden	17
5.4 Attentiekноп	17
5.5 Interventies	18
5.6 Bijzondere situaties	19
5.7 Opstelling van 'de lijn'	21
6. Nazorg	23

7. Taken, rollen en verantwoordelijkheden	24
7.1 De Agressiecoördinator / Arbocoördinator	24
7.2 Het afdelingshoofd	24
7.3 De coördinator	25
7.4 Managementteam	25
7.5 Medewerker	26
7.6 Collega's	26
7.7 Arbocoördinator / P&O adviseur / Vertrouwenspersoon	26
8. Bijlagen	27
Bijlage 1 Stappenplan voor, leidinggevend, coördinatoren en de agressiecoördinator	28
Bijlage 2 Ordeggesprek en toegangsbeperking	31
Bijlage 3 Organisatorische maatregelen	41
Bijlage 4 Schade en schadeafhandeling	44
Bijlage 5 Politie	46
Bijlage 6 Registratie en melding	48
Bijlage 7 Instructie Overval en Gijzeling	52

Inleiding

Medewerkers van Veldhoven worden soms geconfronteerd met vormen van agressie of ander normoverschrijdend gedrag. Agressie heeft een grote impact op de medewerkers die het overkomt. Ervaringen met agressie kunnen leiden tot vermindering van het plezier in het werk, minder goed functioneren en (ziekte)verzuim.

Agressie kan, bedoeld of onbedoeld, besluitvorming beïnvloeden. Agressie raakt daarmee aan de integriteit van onze besluitvorming. Ook daarom stellen we grenzen aan agressie.

Veldhoven is een professionele organisatie. Dit houdt in dat we streven naar regie over al die processen waarvoor we verantwoordelijk zijn en die we kunnen beïnvloeden. Agressie en andere ordeverstoringen zijn fenomenen waarmee Veldhoven rekening houdt. Hoe meer we risicosituaties in kaart brengen en hoe meer we op problemen anticiperen, hoe kleiner de kans dat agressie-incidenten ons 'overkomen'.

Dit protocol beschrijft hoe wij omgaan met situaties waarin agressie en/of andere ordeverstoringen spelen. Het geeft inzicht in de taken, rollen en verantwoordelijkheden. Verder geeft het instructies voor de opvang van medewerkers, die met agressie of andere incidenten te maken hebben gehad.

Voor de leesbaarheid:

Als we voor de aanduiding van mensen en functies de mannelijke vorm kiezen dan doelen we ook op vrouwen, tenzij nadrukkelijk anders is aangegeven.

Als we spreken over medewerkers dan doelen we ook op bestuurders.

1. Begrippen en definities

1.1 Agressie

Onder agressie verstaan we iedere vorm van gedrag dat gericht is op het teweeg brengen van onlustgevoelens bij medewerkers van de gemeente Veldhoven. Of iets agressie is hangt dus af van de *intentie* van de dader. Het gedrag kan gepaard gaan met geweld of geweldsdreiging. De agressie staat in relatie tot de functie of het functioneren van de gemeente.

1.2 Attentie- en alarmknop

Attentieknop

De p.c.'s in de hierna volgende ruimten zijn uitgerust met een attentieknop. Deze knop is onderdeel van een klantvolgsysteem Q-Matic. De attentieknop vervangt de alarmknop en onderscheidt zich hiervan doordat ze in eerste instantie wordt gebruikt bij een **laag probleemniveau**. Natuurlijk kan het bij een hoger probleemniveau ook ingezet worden. Door middel van deze knop worden collega's buiten de ruimten, maar alleen intern, die met Q-Matic werken en het systeem open hebben staan geattendeerd op problemen. (Het is een vorm van stille attentie: geen geluid). Ze stellen zich op de hoogte van de situatie en ondernemen –als dat verantwoord is– actie. Door collega's al op een laag probleemniveau in te schakelen stel je hen in staat om actie te ondernemen vóór een situatie escaleert. Ordeverstoringen worden voorkomen en als dat niet mogelijk is, beter in de hand gehouden. De attentieknop helpt bij regievoering en is dus –méér dan de alarmknop– een instrument van de professionele organisatie. Zowel baliemedewerkers als enkele back-office medewerkers hebben Q-Matic als werkprogramma op hun p.c. Het betreft medewerkers van de afdelingen Werk, inkomen en zorg, Publiekszaken, KCC en receptie.

Alarmknop

De hierna volgende ruimten zijn uitgerust met een alarmknop. Onder de bureaus in deze ruimten zit een alarmknop. Om te voorkomen dat de knop oneigenlijk gebruikt wordt, of te vroeg, kan die niet per ongeluk ingedrukt worden. De alarmknop wordt gebruikt bij dreigende situaties die intern niet meer opgelost kunnen worden. Het alarm maakt geen geluid en gaat direct naar de politie (stil alarm).

De alarmknop zit onder de bureaus bij 4 balies op afdeling Werk, inkomen en zorg, In spreekkamer 2.02 van burgerzaken en onder 2 bureaus aan de receptie.

1.3 Bemoeiplicht

Wie bij ordeverstoringen of agressie zijn bemoeirecht (zie hierna) niet kan, wil, of durft te gebruiken, moet actie ondernemen, waardoor de regie weer terugkomt waar die hoort. Die actie kan onder meer bestaan uit het inschakelen van collega's, leidinggevendenden of politie.

1.4 Bemoeirecht

Het recht van collega's om te interveniëren in (zich te bemoeien met) situaties waarin sprake is van een ordeverstoring, waarbij de kennelijk verantwoordelijke collega de regie kwijt is.

1.5 Boosheid

Boosheid is de uitdrukking van een emotie waarbij ongunstige gevoelens jegens een ander of een gebeurtenis een rol spelen. Boosheid is een geoorloofde verschijningsvorm van gedrag dat door emotie gevoed wordt.

1.6 Burger

Voor de leesbaarheid van dit protocol wordt onder 'burger' begrepen:

- Iedereen, uitgezonderd diegene die als medewerker of bestuurder werkt voor de gemeente Veldhoven.
- Relaties van medewerkers.

1.7 Domicilie kiezen

Van belang als medewerkers aangifte doen van strafbare feiten. Ze kunnen door domicilie te kiezen op het kantoor, de adresgegevens van het kantoor in het proces verbaal op laten nemen. De privé adresgegevens komen daar dan niet in.

In Veldhoven zijn de gemeentesecretaris en het afdelingshoofd gemandateerd om aangifte te doen. *(zie A-5.7 in het overzicht, behorend bij het besluit interne mandaten, volmachten en machtigingen 2014, zoals vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders & de burgemeester d.d. 17 december 2013).*

De naam van het slachtoffer komt niet in de processtukken te staan.

1.8 Frustratieagressie

Boosheid wordt frustratieagressie als het (emotionele) gedrag een kwaadaardig karakter krijgt. De bedoeling de ander te kwetsen of kwaad te doen krijgt dan de overhand.

1.9 Huisregels

Voorschriften en regels die, door medewerkers en burgers, dienen te worden nageleefd.

1.10 Instrumentele agressie

Een vorm van agressie die welbewust wordt ingezet, bedoeld om voordeel te behalen.

1.11 Landelijke norm voor een veilige publieke taak

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties formuleerde de volgende norm voor een veilige publieke taak:

- Agressief gedrag tegen onze werknemers wordt nooit getolereerd.
- Verstoor de bedrijfsorde niet.
- Volg de aanwijzingen van de professional op.
- Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen.

1.12 Maatregelen, sancties en gevolg geven

Maatregelen zijn die activiteiten die je onderneemt om de regie over de situatie (terug) te krijgen. Je dwingt gedragsverandering af door de greep op de omstandigheden te

vergroten. Het ordegesprek en een toegangsbeperking zijn maatregelen. Maatregelen kijken vooruit, ze zijn bedoeld om de regie over toekomstige contacten te houden en problemen te voorkomen.

Sancties zijn bedoeld als straf. Sancties kijken achteruit. De eveneens bedoelde gedragsbeïnvloeding moet door inkeer bewerkstelligd worden.

Gevolg geven is het geven van een logische consequentie aan een gebeurtenis.

1.13 Norm

De gemeente Veldhoven stelt de norm. De landelijke norm van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties staat model voor de organisatienorm van de gemeente Veldhoven

De organisatienorm is vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders.

1.14 Opschorting van dienstverlening

Het dienstverleningsproces wordt tijdelijk stilgelegd om pas te worden hervat als duidelijk is dat de burger bereid is zich te voegen naar de norm. Opschorting van dienstverlening kan enkele minuten duren, maar ook enkele dagen. Zo schorten we bijvoorbeeld de dienstverlening op na een agressie–incident totdat een ordegesprek heeft plaatsgevonden. Pas tijdens het ordegesprek kan duidelijk worden of de burger bereid is zich aan de spelregels te houden. Opschorting van dienstverlening is een *maatregel*.

1.15 Ordeverstoring

Gedrag of incident dat de normale (bedoelde) voortgang van werkzaamheden en bezigheden in de weg staat.

1.16 Ordegesprek

Gesprek waarin wangedrag van een burger aan de orde wordt gesteld. Van de burger wordt verlangd dat hij garanties geeft over de veiligheid en/of het welzijn van medewerkers en burgers van de gemeente Veldhoven in toekomstige contacten. Tijdens dit gesprek kunnen ordemaatregelen en/of sancties worden gecommuniceerd. Er wordt niet over inhoudelijke kwesties gesproken. Het ordegesprek is *een maatregel*. Na een incident wordt de dienstverlening in afwachting van het ordegesprek opgeschort. Zolang de burger de veiligheid van medewerkers nog niet in het ordegesprek heeft gegarandeerd, ontbreken immers de omstandigheden waaronder dienstverlening plaats kan vinden. Het ordegesprek wordt zo snel mogelijk na een incident gevoerd. De zich misdragende burger krijgt géén uitnodiging, maar een 'oproep', waarin vermeld staat dat de dienstverlening is opgeschort in afwachting van een bevredigend verloop van het ordegesprek.

1.17 Professioneel, professionaliteit en professional

Professioneel gedrag is doelgericht en efficiënt. Het is gericht op het realiseren van de organisatiedoelstellingen.

In directe publiekscontacten:

- Bepaalt de professional de gespreksonderwerpen.
- Bepaalt de professional de orde.
- Heeft de professional dus altijd de regie.

1.18 Sanctie

Een straf als reactie op een overtreding. Sancties worden vooral opgelegd door justitie. Dit kunnen de Officier van Justitie, de Strafrechter of de Civiele Rechter zijn.

1.19 Staking van dienstverlening

Als een burger bij herhaling en willens en wetens een bedreiging vormt voor het welzijn of de veiligheid van de medewerkers dan wel voor de integriteit van de dienstverlening, kan staking van dienstverlening overwogen worden. Staking gaat verder dan opschorting. Het is aan de burger om de organisatie er van te overtuigen dat de dienstverlening op verantwoorde wijze plaats kan vinden. Staking van dienstverlening is een vorm van *gevolg geven*. Staking van dienstverlening is niet synoniem aan staking van de dienst. Bij staking van dienstverlening trekken we de medewerkers terug. We hebben immers vastgesteld dat de veiligheid of het welzijn van de medewerkers in het geding zijn of dat een integere dienstverlening niet mogelijk is. Staking van dienstverlening kan de dienst –de productlevering– op den duur in de weg zitten. Voorbeeld: als we geen toetsing van de rechtmatigheid en doelmatigheid kunnen uitvoeren vanwege de veiligheid van onze medewerkers, dan kunnen we onze verplichtingen op grond van de Wet Werk en Bijstand niet nakomen. Dat kan leiden tot het beëindigen of het niet verstrekken van de uitkering. Staking van de dienst kan dus het gevolg zijn van het staken van de dienstverlening.

1.20 Toegangsverbod of toegangsbeperking

Iemand krijgt, al dan niet voor langere tijd, geen toestemming één of meerdere van onze vestigingen te betreden. Het toegangsverbod kan absoluut zijn, dat wil zeggen dat iemand onder geen enkele omstandigheid de ruimte(s) mag betreden. Het kan ook zijn dat iemand de ruimte alleen onder gecontroleerde omstandigheden mag betreden. Het toegangsverbod of de toegangsbeperking is een maatregel.

1.21 Wangedrag

Verzamelbegrip voor alle vormen van ordeverstoringen, normoverschrijdend gedrag of agressie.

1.22 Werkplan

Beschrijving van een planmatige aanpak van burgers die zich bij herhaling misdragen hebben.

2. Waarom beleid op wangedrag

Er zijn meerdere redenen om op deze punten beleid te formuleren:

2.1 Arbeidsomstandigheden

De gemeente Veldhoven is op grond van de Arbeidsomstandighedenwet verantwoordelijk voor het welzijn en de veiligheid van haar medewerkers. Ook zonder deze wet voelt de gemeente Veldhoven een morele verplichting om medewerkers tegen publieksagressie te beschermen.

2.2 Integriteit van de dienstverlening

Agressie beïnvloedt de besluitvorming. Of is althans soms gericht op die beïnvloeding. Agressie kan dan hetzelfde gevolg hebben als omkoping: de burger dwingt diensten of besluiten af. Daarmee komt ook de integriteit van onze dienstverlening in het geding. Een belangrijk uitgangspunt van het agressiebeleid moet zijn dat zodra er sprake is van agressie, de dienstverlening wordt opgeschort, omdat de besluitvorming onder druk van agressie niet vertrouwd kan worden.

2.3 Professionaliteit

Als professionele organisatie streven we naar maximale regie over de dienstverleningsprocessen.

Agressie bemoeilijkt regievoering. Als een burger een gesprek onder druk zet met impliciete of expliciete dreigementen, is het denkbaar dat onze medewerker niet meer om die informatie durft te vragen die hij nodig heeft om tot verantwoorde afwegingen te komen. Een agressieve burger kan de regie zelfs overnemen. De beslissingen van de medewerker zijn dan wellicht niet langer het resultaat van een professionele afweging, maar worden ingegeven door angst of vermijdingsgedrag.

2.4 Normvervaging

Er is een breed maatschappelijk draagvlak voor het streven naar normherstel en normhandhaving. Dat streven staat op gespannen voet met tal van voorbeelden waarin normoverschrijdingen niet gesanctioneerd of vaak zelfs beloond blijken te worden.

Van succesvol agressief gedrag mag verwacht worden dat het nieuwe agressie uitlokt. Niet alleen een agressor zelf zal zich door het succes bevestigd voelen, ook anderen kunnen er door worden aangemoedigd. Niet optreden tegen agressie of andere normoverschrijdingen werkt verdere normvervaging in de hand. De gemeente Veldhoven onderkent het eigen belang om die normvervaging tegen te gaan. Ook al omdat we onze burgers oproepen om normvervaging tegen te gaan.

Van een publieke sector die oproept om het normbesef in de samenleving te herstellen mag verwacht worden dat ze voorop gaat in de strijd.

3. Uitgangspunten

De aanpak van wangedrag is gebaseerd op de volgende uitgangspunten.

3.1 De gemeente Veldhoven stelt de norm

Wangedrag is dadergedrag; of een medewerker van het gedrag schrikt of niet, speelt geen rol. Dan zou immers niet de gemeente Veldhoven maar de individuele medewerker de norm stellen. Wangedrag leidt tot een reactie, ongeacht de geraaktheid van medewerkers.

3.2 Ordeverstoringen

Ook zonder dat er sprake is van agressie kan de voortgang van de werkzaamheden op ongeoorloofde wijze worden gefrustreerd. Het beleid van de gemeente Veldhoven is niet alleen gericht op de aanpak van agressieproblematiek in brede zin, maar ook op het voorkomen van ordeverstoringen dan wel het voeren van regie over situaties waarin deze zich toch voordoen.

3.3 Landelijke norm voor een veilige publieke taak

Het ministerie van BZK formuleerde de volgende norm die de gemeente Veldhoven onderschrijft:

- Agressief of gewelddadig gedrag tegen onze werknemers wordt nooit getolereerd.
- Verstoor de orde niet.
- Volg de aanwijzingen van de professional op.
- Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen.

Deze norm impliceert dat de professiona(e)l(e organisatie) regie voert. Als de professional de regie kwijt is moet het resultaat en proces van dienstverlening gewantwoord worden. Het ligt dan in de rede dat de dienstverlening wordt opgeschort of zelfs gestaakt.

3.4 Bij wangedrag faalt de burger, niet de medewerker

Medewerkers voorkomen irritaties bij burgers naar vermogen. De gemeente Veldhoven stelt hoge eisen aan de deskundigheid van medewerkers. Zij dienen ook goede omgangsvormen in de contacten met burgers in acht te nemen.

Tegelijkertijd onderkent de gemeente Veldhoven dat mensen soms fouten maken. Fouten kunnen irritaties of boosheid oproepen. Zoals ook tekortkomingen in de procedures, of zelfs buiten de schuld van de gemeente gelegen factoren, aanleiding kunnen geven tot ongenoegen bij burgers. Fouten van medewerkers of van de gemeente vormen nooit een excuus voor agressie.

Fouten moeten altijd reden zijn voor introspectie. Opdat we leren hoe irritaties en boosheid te voorkomen. Als we het medewerkers kwalijk nemen als burgers door hun fouten agressief zijn, zouden we normoverschrijdend gedrag excuseren of zelfs legitimeren. Agressie is de nooit geoorloofde vorm van boosheid of beïnvloeding.

Als de agressie bedoeld is om het werkproces te beïnvloeden –*instrumentele agressie*– dan kan de burger er op uit zijn om medewerkers de intimideren en/of angst bij hen op te roepen. Angst hoort in de relatie professional-dienstverlener niet thuis. Als een dienstverlener bang is voor een burger dan kan die angst een ongewenste rol spelen in het proces van informatievergaring, besluitvorming en uitvoering. **Een medewerker die bang is voor een burger hoort het contact met die burger onverwijld over te dragen aan een collega.**

Als een burger bewust angst bij een medewerker oproept of probeert op te roepen dan vindt die overdracht naar een collega niet plaats. Dan wordt de burger aangesproken: hij moet de professional in staat stellen zijn werk te doen (landelijke norm). Als de burger ons niet in staat stelt om ons werk te doen moet de reactie niet zijn dat we harder gaan werken. Bijvoorbeeld door het gesprek met twee mensen te voeren. Als de burger ons niet in staat stelt om ons werk te doen, dan stoppen we met werken tot we ervan overtuigd zijn dat het werk op verantwoorde wijze kan worden voortgezet.

Het is de agressor die faalt als hij een bedreiging wil vormen voor de medewerker, niet de dienstverlener.

Implicatie van dit uitgangspunt is dat onze acties niet gericht zijn op aanpassing aan de agressie van de ander maar op het stellen van eisen aan gedrag. Niet ‘*omgaan met agressie*’ maar ‘*agressiebeheersing!*’. Een professional kan niet tegen agressie.

Met dit uitgangspunt nemen we definitief afstand van het idee dat agressie bij het werk hoort. Agressie en dienstverlening gaan niet samen. Bij agressie houdt de dienstverlening op.

De medewerker faalt dus niet als hij bang is van een agressor. Hij faalt als hij geen juist gevolg geeft aan die angst of aan de poging van de ander om angst op te roepen.

3.5 We werken in teamverband

Bij de gemeente Veldhoven werken mensen met uiteenlopende functies. Iedere medewerker is verantwoordelijk voor een goede invulling van de hem opgedragen taak. De verantwoordelijkheid houdt daar niet mee op. Bij ziekte van de één heeft de rest een professionele verantwoordelijkheid voor het opvangen van de problemen die daaruit voortvloeien. Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor de bereikbaarheid tijdens elkaars pauzes of verlof, enzovoort. Professionals die in teamverband werken zijn met elkaar verantwoordelijk voor de voortgang van de werkzaamheden, ook als dat niet direct de eigen werkzaamheden zijn.

3.6 De orde is van ons allemaal

Met elkaar zijn we ook verantwoordelijk voor het klimaat waarin burgers worden ontvangen. Een medewerker handelt onprofessioneel als hij rommel in de ontvangstruimte negeert 'omdat opruimen niet in zijn taakinhoud is beschreven'. Als er dan al reden is om de rommel niet zelf op te ruimen onderneemt de professional actie om iemand anders dat te laten doen.

Iedere medewerker mag ook –naar kunnen en vermogen– in actie komen bij ordeverstoringen. Er is geen reden om een burger niet aan te spreken omdat je hem niet kent, hij een klant van een ander is, enzovoort.

3.7 Bemoeirecht | bemoeiplicht

Als een collega in gesprek is met een burger dan houdt die gedeelde verantwoordelijkheid voor de orde niet op. Burgers moeten worden aangesproken op normoverschrijdend gedrag. Het ligt in de rede dat degene die met een burger in gesprek is, ook degene is die hem op normoverschrijding aanspreekt. Maar er zijn tal van situaties denkbaar waarin dat niet gebeurt:

- De medewerker die deelneemt aan het gesprek bemerkt niet altijd dat het er heftig aan toegaat.
- De medewerker negeert beledigingen of aantijgingen uit gewoonte of als aangeleerde overlevingsstrategie.
- De medewerker is bang of geïntimideerd.
- De medewerker vindt de overtreding niet erg genoeg.
- Enzovoort.

De beslissing om iemand al dan niet op een normoverschrijding aan te spreken is niet voorbehouden aan de medewerker die in gesprek is met de burger. Niet aanspreken betekent impliciet dat de ordeverstoring geaccepteerd wordt. Bovendien wordt niet de orde van een individuele medewerker verstoord; onze orde wordt verstoord, zodra het gedrag van anderen ons hindert in onze bezigheid. Meerdere mensen kunnen last hebben van geschreeuw. Dreigementen die gericht worden aan het adres van een medewerker kunnen ook op collega's en andere burgers indruk maken.

Bij normoverschrijdend gedrag is de collega die een burger te woord staat de eerstverantwoordelijke. Als deze collega zich niet bewust is van het feit dat de orde verstoord wordt of als hij de regie over de situatie kwijt is mag ieder ander zich met de situatie bemoeien. We noemen dit het *bemoeirecht*. Het bemoeirecht beperkt zich tot de orde. Wie zich met de inhoud van het conflict bemoeit loopt het gevaar de collega te diskwalificeren. De burger kan dan aannemen dat degene die zich met de situatie bemoeit meer verstand heeft van de kwestie die speelt. Hij kan zich dan zelfs bevestigd zien in de reden om de orde te verstoren.

Het is denkbaar dat iemand de orde verstoort en daar niet door zijn gesprekspartner – een collega – op wordt aangesproken. Er is dan reden om gebruik te maken van het bemoeirecht. Maar de collega kan een goede reden hebben om iemand niet op wangedrag aan te spreken. Hij kan geïntimideerd of zelfs bang zijn. Intimiderend gedrag kan en mag voor iedereen reden zijn om af te zien van zijn bemoeirecht.

Dat mag nooit een reden zijn om een collega aan zijn lot over te laten. Wie afziet van zijn bemoeirecht terwijl er overduidelijk reden is om een collega bij te staan, die heeft *bemoeiplicht*. Dit houdt in dat hij actie onderneemt om de collega op andere wijze te helpen: de leidinggevende inschakelen, politie bellen of wat dan ook wat op dat moment redelijk en nodig is om de situatie in de hand te krijgen.

4. Maatregelen, sancties en gevolg geven

Naar aanleiding van agressie en ander normoverschrijdend gedrag ondernemen we acties die de bedoeling hebben om zowel de integriteit van onze dienstverlening als het welzijn en de veiligheid van onze medewerkers te bevorderen en te handhaven. De acties die ons daarbij ten dienste staan kunnen we verdelen in drie groepen, namelijk maatregelen, sancties en gevolg geven.

- *Maatregelen* zijn die activiteiten die je onderneemt om de regie over de situatie (terug) te krijgen. Je dwingt gedragsverandering af door de greep op de omstandigheden te vergroten. Denk aan ordegesprekken en het toegangsverbod.
- *Sancties* zijn bedoeld als straf. De eveneens bedoelde gedragsbeïnvloeding moet bewerkstelligd worden door negatieve gevolgen aan bepaalde gedragingen te verbinden. Sancties moeten tot inkeer leiden, maar hebben ook de bedoeling om het rechtvaardigheidsgevoel van slachtoffers te bevredigen.
- *Gevolgen* zijn de logische consequentie van de situatie waaruit ze voortkomen. Ze zijn dus niet bedoeld als straf, alhoewel ze de facto wel als zodanig ervaren kunnen worden.

De gemeente Veldhoven onderscheidt de volgende maatregelen:

4.1 Maatregelen

Een maatregel wordt opgelegd om greep op de situatie te krijgen, terwijl de sanctie bedoeld is om iemand voor zijn gedrag te straffen. Maatregelen en sancties hebben ieder een eigen doel en kunnen dus naast elkaar en tegelijkertijd worden opgelegd.

4.1.1 Ordegesprek

In het ordegesprek wordt iemand aangesproken op wangedrag. Het ordegesprek heeft het karakter van éénrichtingsverkeer. Het principe van hoor en wederhoor wordt in beginsel **niet** gehanteerd. Als we iemand de ruimte geven om toe te lichten waarom hij zich misdragen heeft, dan onderkennen we immers dat er een excuus voor wangedrag denkbaar is. Agressie wordt nooit getolereerd, is het uitgangspunt. Er is dus nooit een excuus denkbaar.

Tijdens het ordegesprek dient een burger de veiligheid en het welzijn van medewerkers in toekomstige contacten –waar die dan ook mogen plaats vinden– te garanderen. Bovendien dient hij zich te onthouden van gedragingen die een bedreiging vormen voor de integriteit van het dienstverleningsproces. Hij mag met andere woorden geen ongeoorloofde druk uitoefenen om beslissingen te beïnvloeden of om de uitvoering van beslissingen te frustreren.

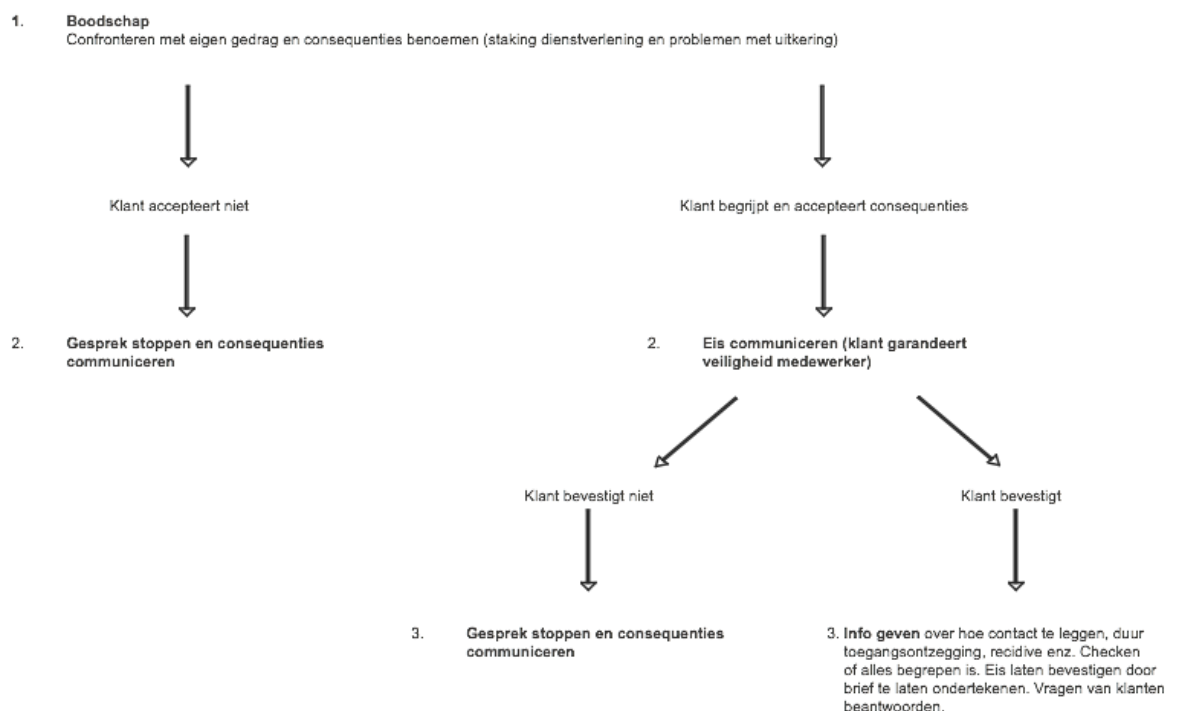
We nodigen mensen niet uit voor deelname aan een ordegesprek, **we roepen op**.

Zolang iemand niet heeft gegarandeerd dat hij niet opnieuw een bedreiging zal vormen voor de integriteit van de dienstverlening of voor de veiligheid en het welzijn van medewerkers dient deze te worden opgeschort. De gemeente Veldhoven kan dan immers haar arboverplichting jegens de werknemers niet nakomen.

Het ordegesprek wordt gevoerd door de verantwoordelijk leidinggevende. De inhoud van het ordegesprek wordt altijd schriftelijk bevestigd.

Doel ordegesprek: tot akkoord komen

Verloop gesprek



4.1.2 Toegangsbeperking

Burgers die zich ernstig misdragen hebben, kunnen we beperkte toegang tot onze gebouwen geven. De toegangsbeperking beoogt de voortgang van de dienstverlening minimaal te frustreren. Tegelijkertijd moet de toegangsbeperking mogelijk maken dat we optimaal regie voeren over de omstandigheden waaronder die dienstverlening plaatsvindt.

We onderscheiden twee vormen van toegangsbeperking:

I. Toegangsbeperking mild regime

De burger dient zijn komst tenminste één uur voordat hij de gemeente Veldhoven wil bezoeken aan de verantwoordelijk leidinggevende te melden. Deze zal altijd instemmen met het bezoek nadat hij zich ervan heeft overtuigd dat de omstandigheden dit toelaten (is de verantwoordelijke medewerker aanwezig, is de bezetting optimaal, enzovoort).

II. Toegangsbeperking zwaar regime

De burger dient per email of telefonisch te laten weten welke dienst wordt verlangd. Hij wordt vervolgens uitgenodigd op een tijdstip dat ons uitkomt.

4.2 Sancties

De gemeente Veldhoven heeft weinig mogelijkheden om gedrag van burgers te sanctioneren. Daarvoor zijn we afhankelijk van Justitie. We doen aangifte bij de politie als aan de voorwaarde voor aangifte is voldaan: er is een strafbaar feit gepleegd. Aangifte wordt gedaan door de (rechts)personen jegens wie het strafbare feit heeft plaatsgevonden. Dat kan bij eenzelfde incident zowel de gemeente als een medewerker zijn. De gemeente doet zowel aangifte van lokaalvredebreuk, als van bedreiging van de desbetreffende medewerker. Indien de medewerker dit wenst blijft de mogelijkheid om zelf aangifte te doen bestaan.

4.3 Gevolg geven

I. Schadeverhaal

Wie breekt betaalt. Schade wordt altijd verhaald. Niet alleen schade aan goederen, maar ook medische kosten (voor zover nodig worden ziektekostenverzekeraars geattendeerd op de mogelijkheid om ziektekosten op de dader te verhalen) en verzuimschade worden in rekening gebracht.

II. Staking van dienstverlening

De gemeente kan burgers uiteindelijk de dienstverlening volledig ontzeggen. Burgers die weigeren structureel de veiligheid van medewerkers en de integriteit van de dienstverlening te garanderen.

4.4 Escalatiemodel bevordert zorgvuldige afweging

We gaan pas over tot staking van dienstverlening als we ons er van overtuigd hebben dat ons geen andere –redelijke– mogelijkheden meer open staan.

Dit betekent dat we een burger herhaaldelijk en indringend duidelijk maken wat er van hem verwacht wordt. Daarom kiezen we voor een escalatiemodel. Een eerste ernstige normoverschrijding (agressie) levert een eerste ordegesprek op waarin de toegangsbeperking met licht regime wordt opgelegd. We gebruiken alle mogelijkheden om de burger duidelijk te maken dat zijn gedrag niet door de beugel kan: van strafbare gedragingen wordt aangifte gedaan, als er administratiefrechtelijke sancties kunnen worden opgelegd dan doen we dat.

Als dat niet het gewenste effect heeft en de burger recidiveert dan volgt opnieuw een ordegesprek en wordt het regime verzwaard. We leggen nu de toegangsbeperking zwaar regime op, zodat we nog meer regie kunnen voeren over de wijze waarop de dienstverlening plaatsvindt. Recidiveert de burger nu weer, dan kan er sprake zijn van een situatie waarin de burger willens en wetens de dienstverlening frustreert. Dat heeft bijzondere gevolgen.

Het soms zware belang van publieke dienstverlening neemt de verplichting met zich mee om tot het uiterste te gaan om die dienstverlening mogelijk te maken. Er zijn grenzen. Die zijn bereikt als we er niet langer op kunnen vertrouwen dat de dienstverlening deugt. Dat we de beslissingen (durven) nemen zoals we die bij anderen onder soortgelijke omstandigheden zouden nemen.

Als iemand er willens en wetens blijk van geeft dat hij een gevaar vormt voor de medewerkers, of dat hij een verantwoord dienstverleningsproces in de weg staat, dan staat ons maar één ding te doen: de dienstverlening staken. Het is dan aan de burger om ons ervan te overtuigen dat de dienstverlening hervat kan worden.

Staking van dienstverlening is nog niet hetzelfde als staking van de dienst. De grond voor de staking van dienstverlening vinden we in de bedreigde veiligheid. We kunnen medewerkers niet met iemand confronteren die er duurzaam blijk van geeft een bedreiging voor hen te vormen. De dienstverlening staken is een hele zware stap.

Staking van dienstverlening is niet aan tijd gebonden. De dienstverlening wordt pas hervat als we zekerheid hebben over de veiligheid van de medewerkers. Het zal niet meevallen om ons die zekerheid te geven als iemand er al meerdere malen blijk van heeft gegeven dat hij niet te vertrouwen is. We zetten deze stap immers pas nadat we tenminste twee maal een ordegesprek hebben gevoerd en nadat de burger ons evenzoveel maal heeft bewezen dat zijn gegeven garantie geen betekenis heeft.

We moeten er rekening mee houden dat iemand die door een staking van dienstverlening wordt getroffen, de rechter zal vragen of we voldoende reden hebben voor zo'n stap. En terecht. Van ons mag dus worden verwacht dat we zorgvuldig te werk gaan. Tijdens de ordegesprekken dient helder en duidelijk uiteen te worden gezet wat we van een burger verlangen en welke gevolgen het heeft als een burger duurzaam de veiligheid of het welzijn van onze medewerkers op het spel zet.

5. Hoe te handelen

In dit hoofdstuk beschrijven we aan de hand van een aantal situaties hoe je *zou kunnen* handelen in het geval van (dreigende) agressie, ordeverstoringen of ander normoverschrijdend gedrag. Iedere situatie is anders, je moet steeds een eigen afweging maken.

5.1 Kies altijd voor je eigen veiligheid, die van je collega's en die van omstanders

Veiligheid gaat altijd vóór. Dit uitgangspunt wint dus van alle uitgangspunten die hierna komen.

5.2 Meld ieder incident en registreer

Meld ieder voorval direct bij je leidinggevende. Als een burger zich naar aanleiding van een voorval beklagt is het van belang dat je leidinggevende jouw versie van een incident al kent. Registreer ook alle incidenten. Zie de bijlage over registratie.

5.3 Stel voorwaarden

Als je in gesprek bent met een zich misdragende burger dan stel je voorwaarden voor voortzetting van het contact. Als de burger die voorwaarden accepteert kan je het contact voortzetten.

Volhardt de burger in het wangedrag dan stop je het contact. Zelf stap je uit het gesprek en je onderstreept de verbale boodschap met je lichaamstaal.

5.4 Attentieknop

Soms voel je niet de ruimte om een gesprek af te breken. Omdat je bang bent voor directe escalatie, bijvoorbeeld.

Als je in een ruimte werkt waar een attentieknop is, dan druk je die in op het moment dat je twijfels hebt over de veiligheid voor jou of derden, dan wel als je voelt dat je de regie over een situatie verliest. De veiligheid van de dader is bepalend voor jouw veiligheid. De veiligheid van de dader is het grootst als je zijn eisen inwilligt.

5.5 Interventies

Als reactie op het gebruik van de attentieknop, maar ook als collega's uit eigen observatie concluderen dat de orde verstoord wordt, kunnen zij besluiten om tussenbeide te komen. Een interventie richt zich altijd op de orde. Degene die de interventie pleegt mag zich dus in géén geval met de inhoudelijke kant van het contact bemoeien. We onderscheiden twee soorten interventie:

Interventies die gericht zijn op herstel en interventies die gericht zijn op beëindiging van het contact.

5.5.1 Interventies die gericht zijn op herstel

Bij deze interventie wordt gebruik gemaakt van het bemoeirecht. Een collega onderbreekt het gesprek kort met het verzoek de orde te respecteren, de toon te matigen, enzovoort. Als deze interventie succes heeft kan verdere actie achterwege blijven.

Iedereen mag deze interventie plegen. Collega's onderling, de leidinggevende bij het gesprek van een medewerker met een burger, maar ook de medewerker als een leidinggevende met een burger in gesprek is.

5.5.2 Interventies die gericht zijn op beëindiging van het contact

Als iemand niet of niet goed reageert op de eerste interventie dan wel als de ordeverstoring zo heftig is dat er geen reden is om iemand een herstelmogelijkheid aan te bieden, volgt een interventie die gericht is op de beëindiging van het contact.

Deze interventie vraagt om een bijzondere bevoegdheid, namelijk de bevoegdheid om een burger te vorderen de ruimte te verlaten. Dit is formeel geregeld en toegewezen aan de gemeentesecretaris (*zie A-3.6 in het overzicht, behorend bij het besluit interne mandaten, volmachten en machtigingen 2014, zoals vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders & de burgemeester d.d. 17 december 2013*).

Na definitieve vaststelling van dit protocol wordt de mandaatregeling als volgt aangepast:

1. Mandaat te verlenen aan de gemeentesecretaris, de afdelingshoofden van de (huidige) afdelingen Werk, Inkomen en Zorg, en Publiekszaken en diens plaatsvervangers, de coördinatoren van de (huidige) afdelingen Werk, Inkomen en Zorg, en Publiekszaken en diens plaatsvervangers, om in individuele gevallen de toegang tot openbare dienstgebouwen te ontzeggen en een waarschuwing dienaangaande uit te vaardigen.
2. Mandaat te verlenen aan de gemeentesecretaris, de afdelingshoofden van de (huidige) afdelingen Werk, Inkomen en Zorg, en Publiekszaken en diens plaatsvervangers, de coördinatoren van de (huidige) afdelingen Werk, Inkomen en Zorg, en Publiekszaken en diens plaatsvervangers, tot het doen van aangifte wegens lokaalvredebreuk ex. Artikel 139, lid 1 Wetboek van Strafrecht.

De interventie ziet er als volgt uit:

1. De bevoegde medewerker laat de collega het gesprek of de situatie verlaten. Hiermee creëert hij duidelijkheid: het gesprek is afgelopen. Er worden geen zaken meer gedaan. Bovendien ontdoet hij de situatie mogelijk van emotie. De collega verlaat de ruimte en zorgt er voor dat de agressor hem niet meer kan zien.

2. Hij verzoekt de burger het pand (meer juridisch; het lokaal) te verlaten.
3. Als de burger hier niet positief op reageert volgt de vorderingsprocedure. Deze procedure is een vereiste om in juridische zin tot lokaalvredebreuk te komen. Dit strafbaar feit ontstaat als de burger het gebouw uiteindelijk niet wil verlaten. De procedure bestaat uit twee vorderingen.

Voor lokaalvredebreuk is nodig dat iemands verblijf onrechtmatig is. De burger is, zo lang niet anders duidelijk is gemaakt, rechtmatig aanwezig in het gebouw van de gemeente. De eerste vordering maakt het rechtmatige verblijf onrechtmatig. De tweede vordering is nodig omdat de wet stelt dat degene die onrechtmatig in het gebouw verblijft, op eerste vordering het pand moet verlaten.

Het klinkt mogelijk verwarrend. Het enige dat de bevoegde medewerker hoeft te onthouden is dat je de burger twee keer moet vorderen het pand te verlaten. Die vorderingen worden kort achter elkaar uitgesproken. Na het vorderen heeft de burger nog de tijd om zijn kleding op orde te brengen en de ruimte te verlaten. Als de tijd die hiervoor redelijkerwijs nodig is eenmaal is verstreken dan is er sprake van lokaalvredebreuk, een strafbaar feit. Voor een eventuele strafvervolging moet twijfel over de bedoeling van de vordering uitgesloten zijn. Bij vorderen is het daarom van belang dat zinnen gebruikt worden als: 'U **moet** de ruimte verlaten', of 'Ik vorder dat u de ruimte verlaat', of 'ik sommeer u de ruimte te verlaten'. Zorg er voor dat iemand kan getuigen dat de vordering inderdaad heeft plaatsgevonden.

4. De politie wordt ingeschakeld met het verzoek de burger buiten de ruimte te brengen en aan te houden vanwege het strafbare feit lokaalvredebreuk. Hiervan wordt altijd aangifte gedaan, óók als de burger de komst van de politie niet heeft afgewacht.
5. Zorg voor *prikkelarmoe* in de situatie waarin de burger is aangezegd te vertrekken, terwijl hij nog niet weg is. Ga dus niet afwachtend staan kijken in de hoop hem daarmee aan te sporen te vertrekken want daarmee bereik je het tegenovergestelde. Je moet dus zelf ook de ruimte verlaten.

Op deze interventie volgt ook altijd een ordegesprek.

5.6 Bijzondere situaties

Hieronder beschrijven we een paar bijzondere situaties met mogelijke oplossingen.

5.6.1 *Dreigende taal of schreeuwen aan de telefoon*

Geef de ander de keus. Benoem normafwijkend gedrag. Stel voorwaarden voor voortzetting van het gesprek. Als de voorwaarden worden genegeerd verbreek je de verbinding en stop je het gesprek.

Neem vervolgens zelf het initiatief. Als de eigen emotie geluwd is en je schat in dat dit bij de ander ook het geval is, dan bel je de burger terug (als je het nummer hebt, uiteraard). Je stelt voor het gesprek onder rustige condities voort te zetten. Door het initiatief te nemen, houd je ook regie over de situatie. Je voorkomt dat een collega die van niets weet wordt opgezadeld met de geschiedenis van jouw telefooncontact.

5.6.2 *Schriftelijk wangedrag*

Laat de leidinggevende de brief of email lezen. De burger wordt opgeroepen voor een ordegesprek. De burger wordt duidelijk gemaakt dat van mogelijke strafbare feiten, zoals dreigementen, racisme, seksisme of belediging, aangifte wordt gedaan. Bovendien worden verzoeken, bezwaren of klachten alleen behandeld als de taal die gebezigd wordt vrij is van dreiging of belediging.

5.6.3 *Iemand laat op dreigende toon weten naar het gemeentehuis te zullen komen met kennelijke kwade bedoelingen*

Dit dreigement is snel uitgesproken. Omdat de daad vaak niet bij het woord wordt gevoegd, hebben we de neiging om zo'n dreigement niet serieus te nemen. Dat is in strijd met ons algemene uitgangspunt dat we burgers altijd serieus nemen. Dus ook als iemand ons bedreigt. We kunnen ons niet permitteren dat een dreigement wordt uitgevoerd terwijl wij het niet serieus namen. Op dit dreigement wordt daarom direct actie ondernomen. Waarschuw je leidinggevende. Deze neemt liefst nog vóóordat de burger tijd heeft gekregen om zijn dreigement uit te voeren, telefonisch contact op. De burger wordt aangesproken op het dreigement. Als daar aanleiding toe is volgt een ordegesprek.

Als de burger ondanks of voordat de vorige actie plaats kon vinden, werkelijk komt, wordt hij opgevangen door of namens de leidinggevende. Hij wordt direct aangesproken op het feit dat hij mensen bedreigt dan wel de orde verstoort. Actie als bij de interventie die gericht is op beëindiging van de situatie.

5.6.4 *Fysiek geweld*

Vermijd fysiek geweld. Als iemand dreigt geweld te gebruiken dan verlaat je de woning of de ruimte, ook als dat betekent dat je hem alleen laat met computers of andere kwetsbare apparatuur. Geef ook naar derden die risico lopen aan dat ze de ruimte moeten verlaten. Je mag zelf in beginsel geen fysiek geweld gebruiken, zelfs niet als de ander dreigt dat naar jou wel te doen. Zolang je de optie hebt om je aan geweld te onttrekken is dat wat van je verlangd wordt.

Alleen in situaties waarin geweld onontkoombaar is om je eigen veiligheid of die van derden (collega's, publiek) te waarborgen mag je 'gepast geweld' gebruiken. Wat 'gepast' is, verschilt van situatie tot situatie. Als je iemand een stoel in de nek moet leggen om te voorkomen dat hij een ander neersteekt, dan valt dat onder gepast geweld. Vooropgesteld dat je later uit kunt leggen dat je geen andere opties had (of zag) om de situatie te stoppen.

5.6.5 *Wangedrag op straat*

- Werk zoveel mogelijk in aanwezigheid van één of meer collega's, zeker in gevallen waarin normoverschrijdend gedrag of agressie verwacht wordt. Handhaaf zo nodig de veiligheidsdriehoek; de veiligheidsdriehoek wordt gevormd door de positie die jij en je collega kiezen ten opzichte van degene met wie jullie in gesprek gaan. Degene die het gesprek voert wordt ondersteund door zijn collega. De rol van die collega is het bewaken van orde en veiligheid in het gesprek. Hij kiest een positie van waaruit hij overzicht heeft over de situatie.
- Programmeer de mobiele nummers van directe collega's zo op je mobiele telefoon, dat je ze met één druk op de knop kunt oproepen.

- Als het mogelijk is trek je je terug uit de situatie.
- Als degene die zich misdraagt een bekende is dan noteer je diens naam. Anders kun je misschien adresgegevens of een kenteken opschrijven. Zorg er met andere woorden voor dat we later op de situatie terug kunnen komen.
- De burger wordt zo mogelijk opgeroepen voor een (orde)gesprek.

5.6.6 *Wangedrag tijdens huis/objectbezoek*

- Laat de achterwacht weten waar je naar toe gaat en op welk nummer je bereikbaar bent, neem zo nodig een collega mee en neem altijd je legitimatiebewijs mee.
- Parkeer je auto niet direct voor de deur van de woning of het bedrijf dat je bezoekt.
- Laat de bewoner voorgaan. Als je bepaalde ruimtes wilt zien dan geeft je aan welke.
- Houd altijd een vluchtroute open!
- Programmeer de mobiele nummers van directe collega's zo op je mobiele telefoon, dat je ze met één druk op de knop kunt oproepen.

5.6.7 *Wangedrag in jouw privédomein*

De gemeente voelt zich ook aansprakelijk voor de veiligheid of het welzijn van haar medewerkers als werkgerelateerd wangedrag zich buiten de kantooruren voordoet. Wangedrag richting medewerkers en hun gezinsleden moet direct bij de leidinggevende worden gemeld.

5.7 **Opstelling van ‘de lijn’**

De besluitvorming, zoals de toewijzingsprocedure, binnen de gemeente is open en transparant.

Als de gemeente een besluit neemt dat een individuele burger niet welgevallig is, dan kan die burger daar formeel bezwaar tegen maken. Over de wijze waarop besluiten tot stand komen kunnen burgers een klacht indienen.

Ondanks deze mogelijkheden om ongenoegen vorm te geven, kiest een aantal burgers er voor om onvrede ‘in de lijn’ te communiceren. Als een medewerker ‘nee’ communiceert, kan de chef van die medewerker worden gebeld met het doel een andere beslissing te krijgen. En als ook die ‘nee’ communiceert dan krijgt diens chef of een bestuurder een telefoontje. Dit gedrag is typisch, we noemen het ‘shoppen’. Shoppen is een vorm van instrumenteel gedrag. Medewerkers, lijn en bestuurders worden tegen elkaar uitgespeeld.

Shoppen heeft kwalijke bijeffecten:

Als een bestuurder of lijnmedewerker de beslissing van een medewerker terugdraait, dan is de boodschap naar de burger:

- Dat de beslissing van die medewerker fout was.
- Dat de bestuurder of leidinggevende méér verstand van de onderliggende situatie heeft dan de medewerker die in eerste instantie een beslissing heeft genomen.
- Dat we dus niet de meest competente medewerker op de juiste plek laten werken.

Als we aan shopgedrag toegeven, communiceren we dat competentie samenhangt met de plaats in de hiërarchie en niet met professionaliteit en individuele deskundigheid. We zetten ook de deur open om shopgedrag lonend te laten zijn. De lijn of bestuurders

bemoeien zich daarom niet met reeds genomen beslissingen. Mocht er gerede twijfel zijn over de juistheid van een beslissing dan kunnen ze de burger toezeggen dat een collega –hetzelfde deskundigheidsniveau– van de medewerker die de beslissing in eerste instantie nam, gevraagd wordt er nog eens naar te kijken. Het moet de burger duidelijk zijn dat ‘hoger in de boom’ geen andere beslissingen genomen worden dan op de plek waar ze genomen horen te worden.

6. Nazorg

Het is van groot belang dat een medewerker die betrokken is bij een ernstig incident daarna wordt opgevangen. Zowel direct na het incident maar ook later dient er opvang te zijn als de medewerker daar behoefte aan heeft.

Het kan voorkomen dat een medewerker direct weer aan de slag gaat omdat het 'goed' gaat. De klap kan echter later komen. Het afdelingshoofd dient hierop alert te zijn en te blijven.

Na een ernstig incident vindt er een gesprek plaats tussen de betrokken medewerker(s) en de leidinggevende. Het incident wordt geëvalueerd en er worden afspraken gemaakt over eventuele vervolgacties in het kader van de nazorg.

Uitgangspunt bij de opvang is dat een slachtoffer van een incident sociale steun ervaart bij degene die hem opvangt. Het *slachtoffer* moet daarom ook altijd de keuze hebben in degene die hem opvangt en eventueel verder begeleidt.

Afhankelijk van de ernst van een incident kan de leidinggevende anderen bij de situatie betrekken:

- Een directe collega kan gevraagd worden om met de betrokken medewerker te praten.

De leidinggevende is verantwoordelijk voor de formele opvang, maar kan er voor kiezen om de informele of emotionele opvang over te laten aan iemand die vertrouwd wordt of waarvan bekend is dat hij een band heeft met *het slachtoffer*.

- De agressiecoördinator, bijvoorbeeld om bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk of gespecialiseerde hulpverlening in te schakelen. De agressiecoördinator kan aanwezig zijn bij het eerst formele opvangsgesprek.
- Familie, gezinsleden of huisgenoten. Waar we voor moeten waken is dat we de opvang aan hen overlaten: na een ernstig incident moet je je er niet over verbazen als het thuisfront er naar neigt om het bedreigde gezinslid te motiveren om naar ander werk uit te kijken. Ernstige incidenten kunnen een impact hebben op het privéleven van medewerkers. We moeten ons dus afvragen of gezinsleden niet bij de opvang betrokken moeten worden. Als secundair slachtoffer, niet als hulpverlener.

Blijkt uit het gesprek dat verdere nazorg niet nodig is dan wordt volstaan met dit gesprek. Het afdelingshoofd dient wel standaard na één maand en na twee maanden contact te hebben met de medewerker.

Blijkt uit het gesprek dat een incident een behoorlijke impact heeft op de medewerker, dan moeten er duidelijke afspraken worden gemaakt. Bij afspraken kan men denken aan:

- Het vastleggen van data voor vervolggesprekken: in ieder geval dient er na één maand en na twee maanden een gesprek plaats te vinden.
- Wie gaat de gesprekken voeren (afdelingshoofd, personeelsadviseur).

- Het inschakelen van andere (professionele) hulpverleners als bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, externe hulpverleners.
- Het inschakelen van ziektekostenverzekering of andere verzekeringen in verband met materiële of immateriële schade.
- Het inschakelen van slachtofferhulp.

De leidinggevende laat zich altijd informeren over de voortgang van de opvang. Hij neemt hiervoor contact op met de medewerker of de personeelsconsulent.

Het agressieregistratieformulier dient ALTIJD ingevuld te worden. Zo ontstaat er een dossieropbouw.

7. Taken, rollen en verantwoordelijkheden

7.1 De Agressiecoördinator / Arbocoördinator

De taken van de agressiecoördinator worden uitgevoerd door de Arbocoördinator.

De agressiecoördinator is de centrale spil als het gaat om het vormgeven, onderhouden en uitvoeren van het veiligheidsbeleid.

De agressiecoördinator heeft de volgende taken:

- Het zorgdragen voor een actueel protocol agressiebeheersing en ordehandhaving.
- Het bijhouden van een register van toegangsbeperkingen, opschorting of staking van dienstverlening.
- Het registreren en analyseren van incidenten. Hij houdt o.a. in een register bij hoeveel incidenten zich voordoen. Hij analyseert de aard, omvang van incidenten en doet verbetervoorstellen voor het agressiebeleid en protocol.
- Het informeren van medewerkers over burgers die een waarschuwing en/of toegangsverbod hebben gekregen.
- Het opstellen van een evaluatie, die naar de bestuurder (in de zin van de WOR) en de OR wordt gestuurd. Doelstelling hiervan is om de organisatie inzicht te geven in de manier waarop er met agressie-incidenten wordt omgegaan. Ook kunnen er aanbevelingen worden gedaan aan de hand van de incidenten en alle gebeurtenissen daarom heen. Tevens kunnen eventuele noodzakelijk opleidingen uit de evaluatie meegenomen worden in het opleidingsplan.
- Het evalueren van het agressiebeleid. Hij rapporteert jaarlijks over de aard en omvang van incidenten, de opgelegde maatregelen en sancties en eventuele ontwikkelingen aan het managementteam. De rapportage bevat tevens de opgelegde sancties alsmede het schadeverhaal.
- Het zonedig bijstaan van het slachtoffer bij het bespreken van het incident met zijn leidinggevende.

7.2 Het afdelingshoofd

Het afdelingshoofd heeft de volgende taken:

- Het nemen van beslissingen over te nemen maatregelen.
- Het voeren van ordegesprekken.

- Het doen van aangifte namens het slachtoffer.
- Het initiëren van sancties.
- Het initiëren van het schadeverhaal. Hij is verantwoordelijk voor het verhalen van de schade op de dader(s).
- Het geven van opdracht tot het afwikkelen van materiële schadeclaims voor het slachtoffer van agressie.
- Het uitvoeren van de interventies die gericht zijn op beëindiging van een probleemsituatie.
- Het zorgdragen voor nazorg.
- Het op de agenda plaatsen en houden van het beleid rond de aanpak van agressie en ordehandhaving binnen zijn afdeling.

7.3 De coördinator

De coördinator heeft de volgende taken:

- Het bespreken van agressie/geweld in het werkoverleg.
- Het zorgen voor inzet van fysieke bijstand na alarmering of mondeling verzoek om hulp.
- Hij is verantwoordelijk voor de eerste opvang van het slachtoffer.
- Hij is mede verantwoordelijk voor de nazorg (en opvang) van het slachtoffer.
- Het informeren van partner en familie samen met het afdelingshoofd bij ernstige voorvallen.
- Het stabiliseren en normaliseren van de situatie op de afdeling na een voorval.
- Hij moet oog hebben op alles wat binnen zijn team en daarbuiten kan bijdragen aan het voorkomen van agressie.
Het mede initiëren van sancties.
Het mede initiëren van het schadeverhaal.
- Het zorgen voor het aanleveren van meldingen aan de agressiecoördinator en indien wenselijk het rapporteren aan het afdelingshoofd.
- Hij is verantwoordelijk voor meldingen in het kader van algemene beveiliging van de werk- en publieksruimtes.
- Het leveren van de daadwerkelijke melding van alle incidenten aan de agressiecoördinator, deze zorgt voor opname ervan in het centrale bestand.

7.4 Managementteam

Het managementteam is eindverantwoordelijk voor het beleid en de uitvoering van het bepaalde in deze nota.

Het managementteam zal daartoe:

- Jaarlijks tijdens een overleg van het managementteam een analyse van alle agressie-uitingen per sector presenteren.
- Op basis van deze analyses waar nodig preventieve en correctieve acties nemen.
- Toezien op de borging en permanente verbetering van het agressiebeleid.

- Het beleid zonodig bijstellen op basis van jaarlijkse evaluatie.

7.5 Medewerker

De medewerker heeft de plicht om:

- Agressieincidenten te melden bij de leidinggevende of coördinator.
- Agressieincidenten te melden door middel van het daartoe beschikbare formulier.
- Bemoeirecht toe te passen.
- Bemoeiplicht uit te voeren, het inschakelen van hulp bij agressie (hulp van collega's, afdelingshoofd en eventueel politie).

7.6 Collega's

Van collega's wordt verwacht dat zij:

- Bemoeirecht toe passen (interventie 1)
- Bemoeiplicht uitvoeren (waarschuwen, interventiedewerker, leidinggevende, collega, politie)

7.7 Arbocoördinator / P&O adviseur / Vertrouwenspersoon

De arbocoördinator, de P&O adviseur of de binnen de gemeente Veldhoven beschikbare vertrouwenspersoon kan benaderd worden wanneer het voor betrokkene moeilijk is om het incident te bespreken met zijn/haar leidinggevende.

7.8 BHV (Bedrijfshulpverlening)

Binnen de gemeente Veldhoven is BHV georganiseerd. BHV heeft een rol ten aanzien van agressie wanneer er gevaar ontstaat voor de rest van organisatie. BHV zorgt in voorkomende gevallen voor ontruiming van (delen van) het gemeentehuis.

8. Bijlagen

Bijlage 1 **Stappenplan voor, leidinggevenden, coördinatoren en de agressiecoördinator**

De volgende stappen bieden *een leidraad* voor de leidinggevenden, coördinatoren en de agressiecoördinator als er sprake is van wangedrag.

Stap 1.

In geval van wangedrag dat zelf-attenderend is wordt de interventie-instructie bij ordeverstoring gevolgd. (zie bijlage 7, Instructie bij overval en gijzeling)

Ingeval van ander normoverschrijdend gedrag of agressie attendeert de medewerker de collega's en/of leidinggevende met behulp van de attentieknop. Deze stellen zich op de hoogte van feiten en omstandigheden liefst door zoveel mogelijk directe waarneming. Dat kan door de situatie vanaf gepaste afstand te observeren of door telefonisch contact met de medewerker op te nemen. In dat laatste geval verkrijgen zij informatie door het stellen van gesloten vragen.

De coördinator informeert direct de agressiecoördinator over het incident.

- Ben je veilig? Bij ja of nee, altijd volgende vraag
- Kan ik veilig binnen komen? Bij ja, wil je relatieherstel – Antw. ja, interventie 1a – Antw. nee, interventie 2; einde klantcontact
Bij nee, volgende vraag
- Kan je weglopen uit het gesprek? Bij ja, Aanwijzing: ga nu weg!
Bij nee, volgende vraag
- Heeft de dader een wapen? Bij ja of nee, meld: "Ik ga nu de politie bellen.
"Geef zoveel als mogelijk toe aan de eisen van de agressor!"
Actie: Bel 112 en stel de politie in kennis, ga uit van een 'overval/gijzeling
- Voor beschrijving interventie 1a of 2 zie bijlage 7.
- Zorg voor je gaat bellen voor ondersteuning door anderen, bij voorkeur de andere interventiemedewerkers.
- Als er reden is om direct via 112 de politie te bellen, ga dan over tot het in veiligheid brengen van bezoekers en collega's. Ontruim zo nodig het gebouw.
- Verzamel zo mogelijk zoveel mogelijk (aanvullende) informatie voor de politie.
- Wat is er aan de hand? Feiten en omstandigheden uit directe waarneming.
- Is of zijn er een getuige(n)? (is niet per se noodzakelijk)
- Welke burger betreft het? Is hij of zij een bekende?
- Waren er al eerder problemen met deze burger? Zo ja welke?
- Welke acties zijn er toen ondernomen, die nu ook van belang kunnen zijn?
- Wat is de aanleiding voor de agressie?
- Wat is de aard van de dreiging?

Stap 2.

Ordegesprek.

- De interventiemedewerker, of de verantwoordelijk leidinggevende, kan direct een ordegesprek aangaan met de burger als deze nog aanwezig is.
- Een ordegesprek kan ook volgen op basis van een schriftelijke oproep, eventueel na aangifte bij de politie.

Stap 3.

Aangifte.

- Van strafbare feiten wordt aangifte gedaan bij de politie.
- Het afdelingshoofd is er verantwoordelijk voor dat er daadwerkelijk aangifte wordt gedaan. Het afdelingshoofd doet aangifte namens de gemeente (als beheerder van eigendommen, lokaalvredebreuk, enzovoort, maar ook als werkgever van strafbare feiten jegens medewerkers).
- Aangifte doen kan altijd op het adres van het kantoor van de gemeente. Dit geldt ook voor de getuigen, voor zover deze werkzaam zijn bij gemeente.
- Indien de medewerker dit wenst blijft de mogelijkheid om zelf aangifte te doen bestaan.

Stap 4.

De leidinggevende draagt er zorg voor dat direct na het incident een gesprek met de medewerker wordt gevoerd. De agressiecoördinator bewaakt dat dit gesprek ook daadwerkelijk plaats vindt.

Onderwerpen van het gesprek kunnen zijn:

- Hoe is de situatie ontstaan?
- Wat doet het met jou?
- Is er sprake van (persoonlijk) letsel/schade?
- Kan/wil je deze burger nog te woord staan?
- Heb je angst?
- Wat kan de organisatie voor je doen om de negatieve gevolgen voor jou zoveel mogelijk te beperken?
- Afspraken over hoe je de komende tijd naar en van je werk reist en naar je vervoermiddel gaat.
- Moeten er zaken geregeld worden als er sprake is van materiële of immateriële schade?
- Zijn er elementen van dit incident waarvan je niet wilt dat ze met derden – teamleden- besproken worden?

Stap 5.

De interventiemedewerker, de coördinator of het afdelingshoofd maakt een kort verslag van het gebeurde aan de hand van het agressieregistratieformulier en spreekt dit door met

het afdelingshoofd. Het agressieregistratieformulier wordt bewaard door de agressiecoördinator.

Ook als er een waarschuwing wordt gegeven aan een burger zorgt het afdelingshoofd of de coördinator ervoor dat de agressiecoördinator hiervan in kennis wordt gesteld.

Stap 6.

Nazorg.

- Afspraken plannen.
- Formele opvanggesprekken worden gevoerd in aanwezigheid van de agressiecoördinator.
- Korte notulen met de te ondernemen acties door medewerker en organisatie. Van de nazorg wordt melding gemaakt door middel van vermelding op het meldingsformulier en een verslag. Documenten opslaan in persoonsdossier. Kopieën naar: de leidinggevende, agressiecoördinator en de p&o adviseur.
- Vervolg van nazorg uitzetten.
- Juridische ondersteuning.
- Directe afwerking van geleden materiële schade door de gemeente Veldhoven.

Bijlage 2 Ordegesprek en toegangsbeperking

I. Ordegesprek. Criteria, doel en inhoud

Wanneer een ordegesprek.

- Opzettelijke ordeverstoring.
- Agressie.
- Strafbare feiten van wat voor aard dan ook, gepleegd in onze gebouwen of jegens onze medewerkers.

Oproep, geen uitnodiging.

Direct na de aanleiding voor het ordegesprek wordt een **oproep** –geen uitnodiging– naar de zich misdragende burger gestuurd. Deze oproep is niet vrijblijvend. Het ordegesprek is bedoeld om zekerheid te krijgen over de veiligheid en het welzijn van medewerkers en bestuurders bij toekomstige contacten.

Het ordegesprek gaat alléén over de ordeverstoring.

Of de gemeente fouten heeft gemaakt is niet relevant. Daarvoor is immers een klachtenprocedure. Fouten vormen geen excuus voor ordeverstoringen en al helemaal niet voor agressie.

Doel ordegesprek: zekerheid over welzijn en veiligheid medewerkers/bestuurders.

Zolang de zich misdragende burger deze zekerheid in het ordegesprek niet gegeven heeft, kan de gemeente als werkgever geen contacten tussen die burger en haar medewerkers/bestuurders toestaan.

Zolang die zekerheid er niet is: opschorting van dienstverlening.

De dienstverlening wordt –voor zover daar directe contacten voor nodig zijn– opgeschort in afwachting van de uitkomst van het ordegesprek. Aan het eind van het ordegesprek ondertekent de burger een verklaring van die strekking. Weigert de burger de verklaring te ondertekenen of verschijnt hij niet op het gesprek dan blijft daarmee de opschorting in stand.

Procedure:

- Direct na het incident wordt besloten of er een ordegesprek wordt gevoerd.
- De burger krijgt een schriftelijke oproep, zie model. De dienstverlening aan de burger wordt opgeschort in afwachting van de uitkomst van het gesprek.
- Het afdelingshoofd dan wel degene die geacht wordt in voorkomende gevallen voor/ namens hem op te treden bereidt zich voor door de betrokken medewerker en getuigen te horen.
- De leidinggevende, of iemand namens hem voert het gesprek.
- De burger ondertekent de verlangde verklaring.
- Eventueel: toegangsbeperking.

II. Toegangsbeperking. Wanneer. Vormen van toegangsbeperking.

Het toegangsverbod heeft een aantal nadelen:

- Probleemcontacten verschuiven naar de medewerkers in de buitendienst. Denk bijvoorbeeld aan BOA's en medewerkers in de functiefamilie VH&T (Vergunningverlening, handhaving & toezicht) die de burger in zijn natuurlijke habitat tegenkomen.
- We ondervinden zelf hinder als we de burger willen spreken.
- Als we werkzoekenden de toegang tot de sociale dienst of een werkplein ontzeggen dan beperken we hem in de mogelijkheden om vacatures te vinden, belangrijke contacten te leggen, enzovoort.

Vanwege deze niet gewenste effecten van het toegangsverbod kunnen we beter een toegangsbeperking opleggen.

Doel toegangsbeperking

Door middel van de toegangsbeperking willen we regie voeren over de situatie waarin een burger die zich misdragen heeft, onze gebouwen betreedt. We kennen drie vormen van toegangsbeperking: I, II en III.

De toegangsbeperking vindt zijn rechtsgrond in het toegangsverbod. De burger krijgt dus een toegangsverbod dat onder de voorwaarden die beschreven zijn bij de Toegangsbeperkingen I en II tijdelijk wordt opgeheven.

Een toegangsbeperking is niet aan een duur gebonden. Het is immers geen straf: straffen hebben het karakter van tijd x tarief. De toegangsbeperking is een maatregel die moet voorkomen dat iemand onze orde verstoort. De toegangsbeperking duurt zolang er vrees is voor ordeverstoringen. Ze wordt dus opgeheven op basis van ervaringen en niet na een bepaald tijdsverloop.

Aan Toegangsbeperking I en Toegangsbeperking II gaat een ordegesprek vooraf.

Toegangsbeperking I:

- De burger heeft zich één keer ernstig misdragen.
- Er twijfels zijn over zijn houding/gedrag bij toekomstige bezoeken.

Aan beide criteria moet worden voldaan.

Toegangsbeperking I houdt in dat de burger één uur vóórdat hij een dienst van de gemeente Veldhoven wil hebben, contact opneemt met de voor de verlangde dienst verantwoordelijke leidinggevende. Deze zal in beginsel instemmen met het bezoek, tenzij er redenen zijn om dat niet te doen. Redenen om een bezoek te weigeren zijn: afwezigheid van de verantwoordelijke medewerker, onderbezetting, festiviteit in het gebouw, kortom alles wat regievoering over het bezoek kan belemmeren.

Toegangsbeperking II

- De burger heeft zich eenmalig zéér ernstig misdragen, zodanig dat er op voorhand gevreesd wordt voor toekomstige contacten, óf:
- Er is sprake van recidive, het wangedrag vond plaats onder het regime van Toegangsbeperking I of nadat dit regime was opgeheven.

Er zijn ernstige twijfels over zijn houding/gedrag bij toekomstige bezoeken.

Er wordt een tweede ordegesprek gevoerd en opnieuw worden garanties voor de veiligheid en het welzijn van medewerkers en bestuurders gevraagd.

Toegangsbeperking II maakt mogelijk dat we de regie over bezoeksituaties vergroten. De burger moet per mail of telefonisch bij aangewezen manager aangeven welke dienst hij verlangt. Vervolgens krijgt hij bericht van tijd en plaats waarop de dienst verleend kan worden.

De dienstverlening door de gemeente betreft publieke dienstverlening. Bij het verkrijgen van bijvoorbeeld een uitkering spelen voor burgers grote belangen. De gemeente houdt in haar dienstverlening rekening met die belangen. Maar als een burger er willens en wetens voor kiest om de veiligheid of het welzijn van medewerkers in gevaar te brengen, dan moet de gemeente de belangen van die medewerkers afwegen tegen de belangen van die burger. In die afweging moet ook gedacht worden aan staking van dienstverlening. De belangen van de medewerkers en/of bestuurders worden dan zwaarder gewogen dan die van de zich misdragende burger, die immers de keus heeft om het wangedrag achterwege te laten.

De staking van dienstverlening duurt zolang daar een grond voor is. Als iemand zich misdraagt omdat hij een probleem heeft met zijn eigen agressieregulatie, dan kan de dienstverlening hervat worden als hij middels een behandelingsattest aannemelijk maakt dat hij het probleem onder controle heeft.

Staking van dienstverlening is niet hetzelfde als staking van dienst!

Wangedrag van een burger levert een grond op voor terugtrekking van onze medewerkers. Daarmee is bijvoorbeeld het weigeren een vergunning, paspoort of uitkering te verstrekken gerechtvaardigd. Als de dienstverlening gestaakt wordt, loopt de dienst (het huren van een woning) in beginsel gewoon door.

Staking van dienstverlening moet niet leiden tot aanpassing van dienstverlening. De in het land vaak opgelegde toegangsverboden leiden vaak tot dit soort aanpassingen. Burgers worden dan bijvoorbeeld op het politiebureau te woord gestaan. Of, erger nog, buiten, vóór het gebouw, waar er géén veiligheidsvoorzieningen zijn en waar sociale controle ontbreekt. Ook moeten we er voor waken dat we dienstverlening schriftelijk laten verlopen of middels tussenkomst van derden, in omstandigheden waaronder we dit bij zich correct gedragende burgers nooit zouden overwegen of toestaan.

Aanpassing van dienstverlening is al snel: faciliteren van ongewenst gedrag. De dienstverlening zoals we die bieden, geldt al onze burgers.

Staking van dienstverlening kan staking van dienst tot gevolg hebben! Als staking van dienstverlening tot gevolg heeft dat wij, dan wel de burger de verplichtingen die behoren bij die dienstverlening niet meer na kunnen komen, dan kan dit reden zijn om deze dienst niet te verlenen of beëindigen.

Als staking van dienstverlening betekent dat we noodzakelijk handelingen achterwege (moeten) laten dan is de burger hier verantwoordelijk voor. Hij stelt ons immers niet in staat om ons werk (veilig) te doen. Als wij vanwege agressie de noodzakelijke dienstverleningshandelingen achterwege moeten laten kan dit reden zijn voor beëindiging van de dienst. We kunnen onze verplichtingen die voortvloeien uit de wet en/of andere regelgeving dan immers niet meer nakomen.

Per situatie moet worden gewogen wat de gevolgen van staking van dienstverlening zijn. Uitgangspunten daarbij zijn:

- Er moeten gereede twijfels zijn over de veiligheid of het welzijn van medewerkers en/of bestuurders.
- Het is aan de burger om twijfels weg te nemen. Na een ernstig incident is een simpele toezegging 'ik zal het niet meer doen' onvoldoende.
- Staking van dienstverlening is een logisch gevolg van de situatie waarin burger en gemeente met elkaar terecht zijn gekomen. Het is niet bedoeld als straf of sanctie en het moet zo ook niet worden ingezet of uitgelegd.
- Staking van dienstverlening moet niet leiden tot aanpassing van dienstverlening, zodat de zich misdragende burger in feite bevestigd wordt in zijn gedrag.

Toegangsbeperking III wordt schriftelijk, per aangetekende post, gecommuniceerd.

Toegangsbeperkingen worden altijd afgestemd met de agressiecoördinator en de bevoegde leidinggevende.

Procedure bij schending van de toegangsbeperking

De burger heeft een toegangsbeperking I of II, maar komt binnen zonder aan de voorwaarden te voldoen.

- Zorg voor een getuige in de vorm van een collega of leidinggevende (is van belang ingeval van aangifte doen).
- De receptioniste of baliemedewerker meldt uitsluitend: "U mag hier niet komen"; "Het is mij verboden u te woord te staan"; "Ik mag u niet te woord staan", gevolgd dooren dus moet u nu het gebouw verlaten.
- De receptioniste of baliemedewerker geeft vervolgens aan dat het binnenkomen ondanks een toegangsverbod betekent dat iemand onrechtmatig aanwezig is (immers de toegang is hem ontzegd en dit is hem duidelijk kenbaar gemaakt) en dat diegene op eerste vordering het gebouw moet verlaten. Nu levert de eerste vordering al een strafbaar feit op waarvan aangifte gedaan zal worden.

De burger gaat niet weg, escalatie dreigt:

- De receptioniste attendeert de leidinggevende en/of de agressiecoördinator.
- De burger gaat nog steeds niet weg: schakel de politie in. Er is sprake van lokaalvredebreuk.

Einde toegangsbeperking

De burger wordt uitgenodigd voor een gesprek met de leidinggevende waarin nog eens wordt onderstreept wat het belang is van correct gedrag bij toekomstige contacten van de burger met medewerkers en/of bestuurders.

III. Brieven

De in deze bijlage opgenomen brieven zijn **voorbeelden**. Neem ze met andere woorden niet voor iedere situatie klakkeloos over, maar kijk of ze, gegeven de situatie, passend zijn. Pas de redactie eventueel aan. Oproep voor ordegesprek

Eerste oproep ordegesprek

Aan:

Betreft: Oproep voor ordegesprek

Mijnheer, mevrouw,

Op (DATUM) heeft u een bezoek gebracht aan het gemeentehuis en contact gehad met een medewerker van de afdeling (naam). U heeft zich tijdens dit bezoek misdragen.

Op ... om ... uur verwacht ik u op het gemeentehuis. Ik zal dan van u verlangen dat u de orde in het gemeentehuis van de gemeente Veldhoven respecteert. Bovendien dient u mij te garanderen dat u geen bedreiging zult vormen voor de veiligheid of het welzijn van onze medewerkers.

Zolang u deze garantie niet heeft gegeven, schort ik alle dienstverlening aan u op. Dit betekent dat ieder persoonlijk contact tussen u en onze medewerkers achterwege blijft. Dit kan u in uw belangen schaden.

Om die reden heb ik de termijn tussen het incident en het moment waarop u in de gelegenheid bent om ons de gevraagde garantie te geven, zo kort mogelijk gehouden.

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Veldhoven .

¹Eerste gespreksbevestiging met garantie door burger

Geachte heer, mevrouw,

Naar aanleiding van een incident dat plaats vond op ... heb ik u opgeroepen voor een gesprek. Ik heb u bij de oproep voor dit gesprek aangekondigd dat ik garanties verlang voor de veiligheid en het welzijn van medewerkers en/of bestuurders in toekomstige contacten.

Ik heb u aangegeven dat er **nooit** grond is voor agressie jegens onze medewerkers. Boosheid mag. Agressie niet. We zullen het nooit accepteren als burgers een bedreiging vormen voor onze medewerkers.

Op mijn nadrukkelijke vraag heeft u de verklaring onder aan deze brief voorzien van uw naam en handtekening. Daarmee heeft u verklaard dat u de veiligheid en het welzijn van onze medewerkers en/of bestuurders in de toekomst niet meer zult bedreigen. U heeft aangegeven dat u beseft dat het niet nakomen van deze garantie er toe kan leiden dat de gemeente Veldhoven de dienstverlening aan u voorgoed staakt, wat tot gevolg kan hebben dat u belemmerd wordt bij het uitoefenen van uw rechten op publieke dienstverlening.

Alhoewel we de dienstverlening hervatten beperken we u vooralsnog in het recht om het gemeentehuis te betreden. We baseren ons daarbij op de mogelijkheid om mensen die de orde ernstig hebben verstoord, de toegang tot het gemeentehuis te weigeren.

De toegangsbeperking houdt in dat u, tenminste één uur voordat u het gemeentehuis wilt betreden, telefonisch contact met mij dan wel met mijn collega opneemt. Wij zullen dan beoordelen of uw aanwezigheid schikt.

Ieder verblijf in het gemeentehuis zonder dat u daarvoor die hier bedoelde toestemming hebt gekregen is onrechtmatig. We doen dan direct aangifte van lokaalvredebreuk.

U kunt mij bereiken op nummer
Mijn collega kunt u bereiken op nummer

Vriendelijke groet,

Leidinggevende of diens vervanger

¹ De garantieverklaring maakt deel uit van de brief en staat ook in de brief, zodat de teksten met elkaar verbonden zijn.

Verklaring

Ik geboren op .. /.. / te, wonende aan:
te (gemeente) /.....

Ik verklaar dat ik niets zal doen of nalaten waardoor de veiligheid en/of het welzijn van medewerkers van de gemeente Veldhoven in gevaar komt. Ik respecteer de orde in het gemeentehuis en zal deze niet verstoren. Ik besef dat het niet nakomen van deze garantie ernstige twijfel over mijn betrouwbaarheid oproept.

Het gevolg hiervan kan zijn dat de gemeente Veldhoven bij twijfel zwaarder gewicht toekent aan de veiligheid en het welzijn van medewerkers dan aan mijn burgerbelangen, waardoor dienstverlening aan mij achterwege blijft als gevreesd moet worden voor de veiligheid en/of het welzijn van medewerkers van de gemeente Veldhoven

(Veldhoven) , .. / .. /

Naam:

Handtekening:

Oproep voor tweede ordegesprek

Aan:

Betreft: Oproep voor een tweede ordegesprek

Mijnheer, mevrouw

Op (DATUM) heb ik u opgeroepen voor een ordegesprek. U heeft mij toen een garantie gegeven over de veiligheid en het welzijn van onze medewerkers en bestuurders. U heeft verklaard de orde in het gemeentehuis van de gemeente Veldhoven niet opnieuw te zullen verstoren.

Ondanks deze garantie heeft u zich op ../ ../ opnieuw misdragen.

Op ... om uur verwacht ik u andermaal op het gemeentehuis van de gemeente Veldhoven. Ik zal dan voor een tweede maal van u verlangen dat u de orde in het gemeentehuis respecteert en dat u garandeert dat u bij toekomstige contacten met medewerkers geen bedreiging vormt voor hun welzijn of gezondheid.

Ook nu weer schort ik alle dienstverlening aan u op, voor de periode waarin u deze garantie nog niet heeft gegeven. Dit betekent dat ieder persoonlijk contact tussen u en onze medewerkers achterwege blijft. Dit kan u in uw belangen schaden.

Om die reden heb ik de termijn tussen het incident en het moment waarop u in de gelegenheid bent om ons de gevraagde garantie te geven, zo kort mogelijk gehouden.

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Veldhoven

²Tweede gespreksbevestiging met garantie door burger

Geachte

Naar aanleiding van een incident dat plaats vond op ... heb ik u opnieuw opgeroepen voor een gesprek. Ik heb u bij de oproep voor dit gesprek aangekondigd dat ik garanties verlang voor de veiligheid en het welzijn van medewerkers en/of bestuurders in toekomstige contacten.

Op ../ ../ sprak ik u ook al aan op wangedrag. U heeft me toen toegezegd dat u de orde binnen het gemeentehuis zou respecteren en dat u geen bedreiging zou vormen voor het welzijn of de veiligheid van onze medewerkers.

Ik heb u gemaand die toezegging goed te overwegen. Vervolgens heb ik u gevraagd een garantie van deze strekking, welke ik op voorhand voor u had opgesteld, te ondertekenen. U heeft dit zonder enig voorbehoud gedaan, hetgeen reden voor ons was om de dienstverlening aan u te hervatten.

² De garantieverklaring maakt deel uit van de brief en staat ook in de brief, zodat de teksten met elkaar verbonden zijn.

Opnieuw heb ik u vandaag nadrukkelijk gevraagd of u bereid bent de orde in het gemeentehuis te respecteren en niets te doen of na te laten dat een bedreiging kan vormen voor de veiligheid of het welzijn van medewerkers van de gemeente Veldhoven. Ik heb u nadrukkelijk voorgehouden dat, mocht u opnieuw in de fout gaan, wij ons gedwongen zien tot een afweging tussen uw burgerrechten en de rechten van onze medewerkers en bestuurders op een veilige werkomgeving. In die afweging kiezen we dan voor het laatste. Dit betekent dat we de dienstverlening aan u staken als voor die dienstverlening persoonlijke contacten tussen onze medewerkers en u nodig zijn. **Dit kan verstrekende gevolgen voor u hebben.**

Na mijn woorden zorgvuldig overwogen te hebben heeft u de verklaring onder aan deze brief getekend.

Andermaal hervatten we de volledige dienstverlening, zij het dat we u nog meer beperken in het recht om het gemeentehuis te betreden. We baseren ons daarbij op de mogelijkheid om mensen die de orde ernstig hebben verstoord, de toegang tot het gemeentehuis te weigeren.

Omdat het in uw belang is dat u als burger van de gemeente Veldhoven toegang heeft tot de faciliteiten die de gemeente u biedt, gaan we nu nog niet zover.

In uw geval houdt de toegangsbeperking in dat u, telefonisch dan wel per mail aan mij dan wel mijn collega laat weten welke dienst u verlangt. Wij laten u vervolgens weten op welk tijdstip en eventueel op welke plaats dit ons schikt.

Ieder verblijf in het gemeentehuis zonder dat u daarvoor die hier bedoelde toestemming hebt gekregen is onrechtmatig. We doen dan direct aangifte van lokaalvredebreuk.

U kunt mij bereiken op nummer of per mail@Veldhoven.nl
Mijn collega kunt u bereiken op nummerof per mail @Veldhoven.nl

Vriendelijke groet,

Leidinggevende of diens vervanger

Verklaring

Ik geboren op .. /.. / te, wonende aan:
te (gemeente) /.....

Ik verklaar opnieuw dat ik niets zal doen of nalaten waardoor de veiligheid en/of het welzijn van medewerkers van de gemeente Veldhoven in gevaar komt. Ik respecteer de orde in de gebouwen en zal deze niet verstoren.

Ik besef dat het niet nakomen tot gevolg heeft dat de gemeente Veldhoven haar medewerkers niet langer toestaat om persoonlijk diensten aan mij te verlenen. Bovendien realiseer ik me dat de gemeente Veldhoven in dat geval zal overwegen om de dienstverlening te staken.

Veldhoven , .. / .. /

Naam:

Handtekening:

Bijlage 3 Organisatorische maatregelen

I. Receptie/Ontvangstbalie

De receptie dient te beschikken over de volgende zaken:

- Een verbandtrommel.
- Lijst met telefoonnummers van politie, ambulance, brandweer, artsen enzovoort.
- Lijst met telefoonnummers van de agressiecoördinator / arbocoördinator, van de leidinggevenden en de coördinatoren.
- Het telefoonnummer van de BHV.
- Map met alle kopieën van waarschuwingen en toegangsbeperkingen.
- Map met foto's van diegene met een toegangsbeperking.

II. Attentieknoppen

Attentieknop

De p.c.'s in de hierna volgende ruimten zijn uitgerust met een attentieknop. Deze knop is onderdeel van een klantenvolgsysteem Q-Matic. De attentieknop vervangt de alarmknop en onderscheidt zich hiervan doordat ze in eerste instantie wordt gebruikt bij een laag probleemniveau. Natuurlijk kan het bij een hoger probleemniveau ook ingezet worden. Door middel van deze knop worden collega's buiten de ruimten, maar alleen intern, die met Q-Matic werken en het systeem open hebben staan geattendeerd op problemen. (Het is een vorm van stille attentie: geen geluid). Ze stellen zich op de hoogte van de situatie en ondernemen –als dat verantwoord is– actie. Door collega's al op een laag probleemniveau in te schakelen stel je hen in staat om actie te ondernemen vóór een situatie escaleert. Ordeverstoringen worden voorkomen en als dat niet mogelijk is, beter in de hand gehouden. De attentieknop helpt bij regievoering en is dus –méér dan de alarmknop– een instrument van de professionele organisatie. Zowel balied medewerkers als enkele back-office medewerkers hebben Q-Matic als werkprogramma op hun p.c. Het betreft medewerkers van de afdelingen Werk, inkomen en zorg, Publiekszaken, KCC en receptie.

Alarmknop

De hierna volgende ruimten zijn uitgerust met een alarmknop. Onder de bureaus in deze ruimten zit een alarmknop. Om te voorkomen dat de knop oneigenlijk gebruikt wordt, of te vroeg, kan die niet per ongeluk ingedrukt worden. De alarmknop wordt gebruikt bij dreigende situaties die intern niet meer opgelost kunnen worden. Het alarm maakt geen geluid en gaat direct naar de politie (stil alarm).

De alarmknop zit onder de bureaus bij 4 balies op afdeling Werk, inkomen en zorg, In spreekkamer 2.02 van burgerzaken en onder 2 bureaus aan de receptie.

LET OP! Attendeer in een VROEG STADIUM. Er kunnen redenen zijn om een gesprek niet af te breken. Bijvoorbeeld angst voor escalatie. Maar hoe later derden bij de situatie betrokken worden, hoe groter de kans op escalatie feitelijk wordt. En hoe groter de risico's ook zijn voor degenen die jou uit de problemen moeten halen. Vroegtijdig anderen de gelegenheid geven zich een beeld te vormen van de situatie betekent dus niet dat je niet tegen een situatie bent opgewassen, maar dat je collegiaal bent en verantwoordelijkheid voor de veiligheid van anderen draagt. Laagdrempelig attenderen is dus het verlangde professionele gedrag en niet zolang mogelijk uitstellen om anderen bij de situatie te betrekken.

Het hoofd Bedrijfshulpverlener draagt er zorg voor dat tenminste maandelijks wordt gecontroleerd of de attentieknoppen functioneren.

III. Spreekkamer

Spreekkamer 0.02 is voorzien van een attentieknop, die direct onder de tafel bevestigd is.

IV. Balie

De balies zijn breed zodat het de agressor bemoeilijkt wordt de medewerker vast te pakken.

V. Opleidingen

Door middel van training worden de uitgangspunten van het agressie- en ordebeleid aan medewerkers en bestuurders duidelijk en begrijpelijk gemaakt, zodanig dat ze werkbaar en uitvoerbaar zijn.

Iedere (nieuwe) medewerker wordt tenminste éénmalig getraind in de aanpak van wangedrag.

De trainingen zijn vooral gericht op het ontwikkelen van een gemeenschappelijke visie. Periodiek worden de (voortschrijdende) inzichten opgefrist in een korte training.

Medewerkers die menen dat ze in bepaalde vaardigheden tekort schieten, dan wel waarvan de leidinggevende meent dat dit het geval is, kunnen die vaardigheden door middel van training vergroten.

VI. Nieuwe medewerkers

Dit protocol wordt bij de introductie van nieuwe medewerkers toegelicht en gewezen op de vindplaats op Vicky. Het afdelingshoofd / coördinator van de nieuwe medewerker dient hem tevens te attenderen op het protocol en verder uitleg te geven over de inhoud van het protocol.

VII. Formulieren

Er zijn diverse formulieren en standaard-brieven voorhanden om het werk, als er agressievoorvallen zijn, te vergemakkelijken. U vindt ze in de bijlagen.

- Oproep voor ordegesprek.
- Verklaring van zich misdragende burger, te ondertekenen bij ordegesprek.
- Agressieregistratieformulier.

VIII. Huisregels

De medewerkers en het bestuur van de gemeente Veldhoven zijn de burgers graag van dienst. Om hen zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn vragen wij hen onderstaande regels in acht te nemen.

- Meegebrachte etenswaren of drinken mag u hier niet nuttigen.
- Verstoor de orde niet.
- Dieren zijn hier niet welkom, (behalve blindegeleidehonden en hulphonden .
- Volg aanwijzingen van onze medewerkers op.
- In gevallen waarin de gemeente Veldhoven apparatuur aan burgers beschikbaar stelt, zoals computers in de publieksruimte mag deze apparatuur alleen overeenkomstig de duidelijke bedoeling worden gebruikt.
- Stel onze medewerkers in staat om hun werk te doen.

Indien medewerkers voor het werk op huis- of bedrijfsbezoek moeten, dan verwachten wij ook dat burgers de volgende regels in acht nemen:

- Dieren worden buiten bereik van onze medewerkers gehouden.
- Er wordt niet gerookt binnen het bereik van onze medewerkers, zolang ze in uw woning of pand zijn. Eventueel kan een gesprek worden onderbroken voor een rookpauze.
- U doet niets wat, en/of laat acties na die, negatieve gevolgen kunnen hebben voor de veiligheid en/of het welzijn van onze medewerkers en/of bestuurders.
- Stel onze medewerkers in staat om hun werk te doen.

Uitsluitend als burgers deze regels in acht nemen, kan de medewerker het gesprek voeren of een bezoek afleggen. Het weigeren gevolg te geven aan deze regels wordt opgevat als een weigering om mee te werken aan dienstverlening, met alle gevolgen van dien.

Bijlage 4 Schade en schadeafhandeling

Van ongevallen zowel binnen als buiten het werk, aan de medewerker, bestuurder of de arbeidscontractant overkomen, waaruit letsel/schade van persoonlijke aard, dienstverzuim of andere schade voortvloeit, dient het afdelingshoofd zo spoedig mogelijk in kennis gesteld te worden. Hierbij dienen plaats en omstandigheden van het ongeval te worden opgegeven en of het ongeval al dan niet door derden is veroorzaakt.

I. Ordegesprek

Bij het aanrichten van schade aan gebouwen en/of eigendommen van de gemeente Veldhoven, dan wel medewerkers van de gemeente, krijgt de burger altijd een ordegesprek.

II. Aansprakelijk stellen

Dit gebeurt in een brief, waarin de volgende zin wordt opgenomen: “Ik stel u hierbij aansprakelijk voor alle kosten die het gevolg zijn van uw handelen en/of nalaten daarvan en van de door u veroorzaakte schade. Over het bedrag van de schade en de verdere stappen, die de gemeente gaat ondernemen, ontvangt u zo snel mogelijk bericht”.

III. Verhalen via voeging in het strafrecht

Als er sprake is van een strafbaar feit, is het van belang bij de aangifte ook te vermelden dat er sprake is van materiële schade. Vermeld dan dat je de schade wilt verhalen. Neem daarom nadrukkelijk de zinsnede op: “ik wil me voegen in de strafzaak”. Houdt rekening met de termijn van de Officier van Justitie. Die is standaard 14 dagen. Vraag tijdig om verlenging van de termijn.

IV. Inschakelen facilitaire zaken

Voor het vaststellen en herstellen van de schade meldt de agressiecoördinator de schade bij het hoofd van de facilitaire dienst. Deze bekijkt of de schade door de gemeente zelf hersteld kan worden of dat een externe ingeschakeld moet worden. In deze melding wordt gevraagd om binnen een week een gespecificeerde opgave te doen van het bedrag van de schade, waar mogelijk met een rekening van de reparateur.

V. Schade aan persoonlijke eigendommen van een medewerker

De medewerker zorgt zelf voor een opgave van de schade. Hij/zij geeft de schade door aan de leidinggevende. Deze draagt zorg voor het uitgaan van de rekening en het bewaken van de betalingstermijn. Als schade niet binnen de gestelde termijn is betaald, wordt de burger in gebreke gesteld door of namens de gemeente.

VI. Schade die door de gemeente Veldhoven vergoed wordt

Bij het vergoeden van schade hanteert de gemeente de afschrijvingsstaffel van haar verzekeraar, ook als deze de schade op haar beurt niet vergoedt. Alleen schade aan artikelen waarvan redelijk is dat de medewerker deze in de gegeven situatie bij zich had, wordt vergoed.

VII. Sessie

De gemeente kan de vordering van de medewerker overnemen. De gemeente verhaalt de schade dan namens hem. Om schadeverhaal mogelijk te maken levert de medewerker de bijdrage die redelijkerwijs van hem verwacht mag worden.

VIII. Inschakelen verzekeringen

Als schade op verzekeringen kan worden verhaald, dan worden die ingelicht. Medische kosten worden bijvoorbeeld vergoed door de zorgverzekeraar. De verzekeraar wordt op de hoogte gebracht van de oorzaak van de schade, zodat deze de schade op de dader kan verhalen (de gemeente stimuleert dit).

IX. Lik op stuk

Snel een bericht sturen over verhaal van schade is belangrijk omdat daarvan een preventieve werking uitgaat naar de zich misdragende burger. Soms is het wijs om een slag om de arm te houden bij het berichten over schade. Die kan in een later stadium immers groter zijn dan eerder was begroot. Overleg met een jurist kan hier nooit kwaad.

X. Overige voorzieningen

De gemeente heeft voor haar personeel een rechtsbijstandsverzekering afgesloten. Deze kan ook worden aangesproken bij verhaal van geleden schade als gevolg van vervulling van de betrekking.

De gemeente als rechtspersoon kent een aansprakelijkheidsverzekering, die ook door het personeel kan worden aangesproken indien schade wordt geleden en de werkgever aansprakelijk kan worden gesteld.

De gemeente Veldhoven heeft voor haar personeel een 24-uurs ongevallenpolis afgesloten met politiek-molest dekking.

Bijlage 5 Politie

Telefoonnummers

In noodgevallen kan **altijd 112** gebeld worden.

In minder dringende gevallen en het maken van een afspraak voor het doen van aangifte wordt gebruik gemaakt van: 0900-8844.

Contactpersonen bij de politie

Teamleiding:

teamchef	-.....
chef operationele zaken	-.....
chef operationele zaken	-.....

Wijkagent:

naam:

naam:

I. Informatie bij noodoproep (112)

De politie wil bij melding de navolgende zaken weten:

- Aard van de ordeverstoring.
- Hoeveel personen.
- Is er sprake van wapens (vuurwapens).
- Worden er direct of indirect werknemers bedreigd en in welke mate.
- Waar in het gebouw speelt de situatie/dreiging.

II. Wijze van reageren

De politie kan op de navolgende manieren reageren:

- Er wordt een opvallende dienstauto met geüniformeerd personeel gestuurd.
- Er wordt een verkenner in burger gestuurd. Deze is dus niet als politiebeambte herkenbaar.
- Er wordt geüniformeerd personeel gestuurd, gekleed in beschermende kleding (kogelwerende vesten).
- Er worden meerdere eenheden met een operationele chef gestuurd.
- In het kader van een gijzeling gaat het protocol “gijzeling/onderhandeling” draaien. Bij de politie zijn er speciale teams onderhandelaars voor situaties waarin sprake is van gijzeling of vrijheidsbeneming.

III. Procedureafspraken

Met de politie zijn er afspraken gemaakt welke posities er buiten het gebouw ingenomen worden bij het overgaan van een alarm of overvalmelding. De politie kan op één van de ingenomen posities, veilig door diegene die over de calamiteit de leiding voert, te woord gestaan worden. Deze afgesproken procedure wordt ook kort gesloten met de centrale meldkamer van de politie, waartoe de betreffende vestiging behoort.

IV. Bedrijfsmaatschappelijk werk en Slachtofferhulp

Voor medewerkers die betrokken zijn geweest bij een incident met een emotionele impact is er mogelijkheid om gebruik te maken van bureau slachtofferhulp. Dit aanbod komt naast het aanbod van de gemeente of Arbodienst.

Nazorg

- Het telefoonnummer van Arbodienst voor het maken van een afspraak met bedrijfsmaatschappelijk werk is: Zie Vicky

- De bedrijfsmaatschappelijk werker die voor hulp na agressie-incidenten ingeschakeld kan worden is: Zie Vicky

- Bij ernstige incidenten kan een beroep gedaan worden op Slachtofferhulp Nederland.
Op werkdagen van 09.00-17.00 kunt u hen bellen op 0900-0101
U wordt dan automatisch doorgeschakeld naar het (lokaal tarief)
dichtstbijzijnde regiokantoor.

V. Debriefing

Bij onduidelijkheden en of communicatiestoornissen kan het belangrijk zijn om met betrokkenen (politie-gemeente) een debriefing te houden met als doel hieruit te leren.

Bijlage 6 Registratie en melding

Beleid op agressie en ordehandhaving vraagt voortdurende bijstelling. Om te kunnen anticiperen op nieuwe ontwikkelingen is het van belang inzicht te krijgen in de aard en omvang van problemen. Dit vraagt om een toegankelijk en eenvoudig registratiesysteem.

Om zicht te krijgen op de aard en omvang van de agressie en andere ordeverstoringen moeten alle incidenten worden vastgelegd. Ook ogenschijnlijk minder ernstige incidenten. Voor beleidsontwikkelingen en voor het (eventueel) terugdringen van incidentgerelateerd ziekteverzuim heeft de gemeente belang bij een goed registratiesysteem.

Direct vastleggen van voorvallen is van groot belang:

- Het geeft aan dat er zorg is voor de medewerker.
- Het kan bijdragen aan preventie.
- Het kan sturingsinformatie geven.

Het agressieregistratieformulier dient na (mede)ondertekening door de leidinggevende naar de agressiecoördinator te worden gestuurd.

AGRESSIEREGISTRATIEFORMULIER

Dit formulier dient bij alle agressie-incidenten te worden ingevuld. Na (mede)ondertekening door de leidinggevende wordt dit formulier naar de agressiecoördinator gestuurd.

Persoonsgegevens

Naam medewerker

M V

Geboortedatum _____

Adres en postcode _____

Soort dienstverband _____

Functie _____

Afdeling en telefoonnummer _____

Naam leidinggevende tijdens incident _____

Incidentgegevens

Datum en tijdstip incident Datum: _____ Tijd: _____

Naam en voorletters veroorzaker _____

Geboortedatum _____

Adres en postcode _____

Woonplaats _____

Aard van het incident	telefonisch	op kantoor	op huisbezoek
<i>s.v.p. aankruisen</i>			
schelden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dreigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gebruik geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
weigert te vertrekken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
overig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Omschrijving van het incident
(ga eventueel verder op een bijlage)

Is er sprake van letsel? Nee Ja, namelijk: _____

Is er sprake van schade aan
Persoonlijke eigendommen? Nee Ja, namelijk

Is er sprake van schade aan
eigendommen van de gemeente Veldhoven ? Nee
Ja, namelijk

Is of wordt er aangifte gedaan?

Nee: toelichting _____

Ja, op (datum) _____

Toelichting _____

Is er nazorg gewenst? Nee Ja, eventuele toelichting: _____

Zijn er verdere acties noodzakelijk?

(waarschuwing of toegangsverbod, anders)

Nee

Ja, namelijk: _____

Door: _____

Ondertekening (datum)

De medewerker,

de leidinggevende,

-

Bijlage 7 Instructie Overval en Gijzeling

Hoe te handelen bij een overval of gijzeling

1. Hanteer zoveel mogelijk het *RAAK* principe:

R > Rustig blijven
A > Aanvaarden
A > Afgeven van geld of goed
K > Kijken

Voor degene die rechtstreeks met de overval of gijzeling te maken heeft: blijf kalm. Een lastige opdracht, want wie is kalm als hij zich bedreigd voelt. Bedenk dat de overvaller het gevoel wil hebben dat hij de situatie controleert. Als hij dat gevoel kwijt is kan hij in paniek raken en rare dingen doen. Jouw veiligheid is dus altijd verbonden met de veiligheidsbeleving van de ander.

Ook als je je niet echt kalm voelt, volg je toch zoveel mogelijk de eisen van de overvaller/gijzelnemer op. Pleeg in ieder geval geen verzet. Lieg niet tegen de overvaller/gijzelnemer. Geef geld en goederen af of zeg dingen die geëist worden toe zonder tegenstribbelen en denk vooral aan je eigen veiligheid.

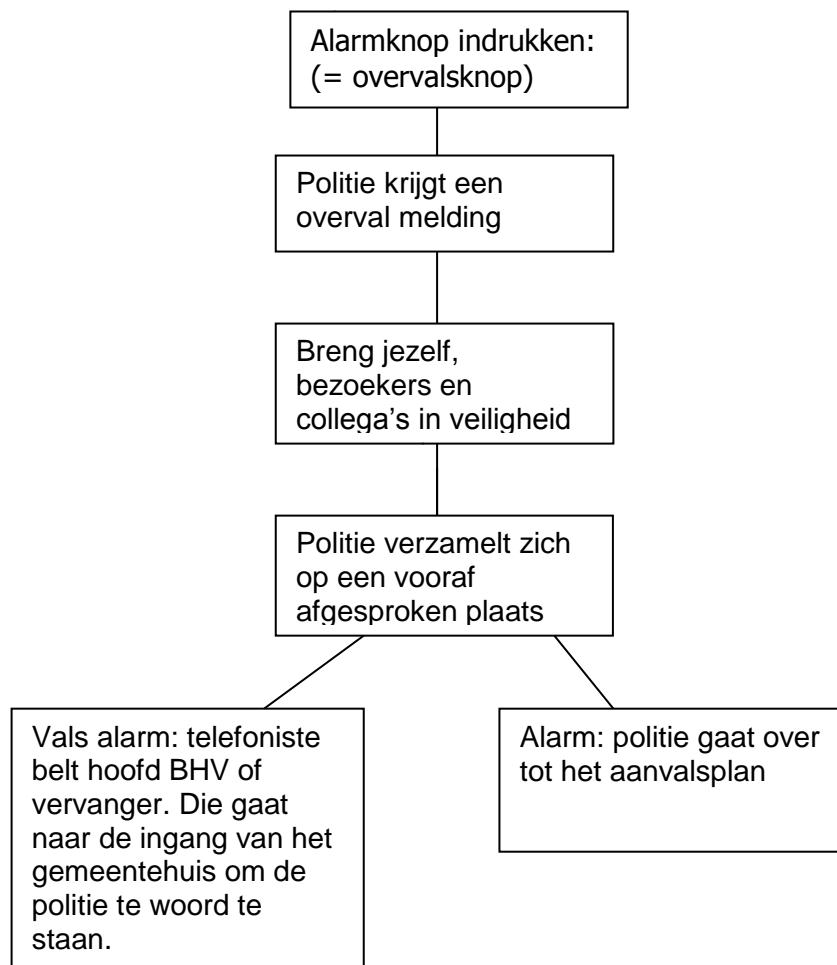
Observeer de overvaller/gijzelnemer, stel een signalement vast en let op opvallende eigenschappen. Let er bij het observeren op dat dit de overvaller niet in paniek mag brengen. Als hij opdraagt om weg te kijken, dan doe je dat.

2. Voor degene die niet rechtstreeks bij de overval of gijzeling betrokken is: probeer de politie te alarmeren zonder dat de overvaller/gijzelnemer dit merkt. Neem hierbij geen enkel risico.
3. Wat te doen na een overval of gijzeling?
Zodra de overvaller/gijzelnemer het pand heeft verlaten, bel je de politie via 112. Let op in welke richting en met welk vervoermiddel de overvaller/gijzelnemer vlucht. Zorg ervoor dat de sporen van de overval niet worden gewist, raak niets aan.

Gebruik van de overvalsknop

Bij de centrale balie in de hal zit een overvalsknop

Receptie balie:



Afspraken overvalsknop:

- Overval knop alleen indrukken bij een daadwerkelijke overval of gijzeling. Anders 112 bellen.
- De politie belt met de gemeente.
- De politie verzamelt zich na het telefonisch contact altijd voor de ingang van het gemeentehuis en maakt van daar uit afspraken over een aanvalsplan.
- Wanneer de knop is ingedrukt en er is geen sprake van een overval of gijzeling waarschuwt het klantcontactcentrum het hoofd BHV of diens vervanger, deze gaat dan naar de verzamelplaats en praat met de politie.

Service centrum:

Bij een overvalmelding belt de politie altijd met de gemeente over het inwerking stellen van de procedure. Medewerkers van het klantcontactcentrum proberen hierna telefonisch contact met de receptie te krijgen. Loop niet zo maar de hal in, denk aan je eigen veiligheid. De overvalprocedure stopt pas na contact met de politie op een vooraf afgesproken plaats.