



Agressieprotocol gemeente Heerlen

werken aan een
veilige publieke dienstverlening

Tekst in rood is aanpassing (aanvulling of wijziging) van
tekst protocol 17 januari (aan presidium gestuurd)

Leeswijzer

Inleiding	3
Begripsomschrijving	3
Agressie en geweld	3
Onacceptabel gedrag, de professionele grens	3
Publieke Taak	3
Extra bescherming	4
Spelregels gemeente Heerlen	4
Uitgangspunten gemeente Heerlen: landelijke zero-tolerance norm	4

1. Preventie	5
1.1 Preventieve maatregelen	5
1.2 Gedragsrichtlijnen	5
2. Soorten agressief gedrag en hoe ermee om te gaan	6
2.1 Soorten agressief gedrag	6
2.2 Non-verbale communicatie	6
2.3 Agressiehantering	6
3. Protocol voor medewerkers binnen het gemeentelijke kantoren	8
3.1 Receptie-Balie-Telefoon-Sprekkamer-Vergaderruimte.	8
3.2 Sprekkamer/vergaderruimte fysieke aspecten	8
3.3 Ketenpartners betrokken bij het gesprek met de klant?	8
3.4 Overmacht/opsluiting/gijzeling	8
4. Protocol schriftelijke/digitale bedreigingen	9
4.1 Omgang met sociale media	9
4.2 Regels voor (on)acceptabel gedrag	9
4.3 Heldere incident-aanpak	10
4.4 Kun je online agressie voorkomen?	10
4.5 Wat doe je bij online agressie	10
4.6 Beeld- en geluidopnamen	11
5. Protocol voor medewerkers buiten gemeentelijke kantoren	13
5.1 Algemeen	13
5.2 Ketenpartners of collega's betrokken bij het gesprek met de klant?	13
5.3 Overmacht/opsluiting/gijzeling	13
5.4 Huisbezoek	13
5.5 Openbare ruimte, bedrijven, terreinen of andere locaties	13
Onaangekondigde huisbezoeken	13
6. Protocol voor politieke ambtsdragers	16
6.1 Uitgangspunt	16
6.2 Preventie	16
6.3 De handelingsprocedure tijdens een incident; alarmering en bijstand	16
6.4 De handelingsprocedure na een incident	17
6.5 Aangifte doen en schade verhalen	18
6.6 Communicatie	19
7. Taken, rollen en verantwoordelijkheden	20
7.1 Doelstelling coördinator agressie en geweld	20
7.2 Taken coördinator agressie en geweld	20
7.3 Taken manager en mandatering	20
7.4 Leidraad bij agressie voor de manager en de coördinator agressie en geweld	20
7.5 Rol collega's	22
7.6 Taken beveiliging	22
7.7 Taken bedrijfsopvang	22
8. Maatregelen	23
8.1 Procedure opleggen sancties	23

8.2 Ondanks toegangsverbod toch voor een handeling in gemeentehuis zijn	23
8.3 De klant heeft ontzegging tot gebouw en komt toch binnen	22
8.4 Geen toegang	24
8.5 Via de telefoon	24
8.6 Aangifte	24

9. Aangifte 25

9.1 Melding of aangifte	25
9.2 Wanneer aangifte	25
9.3 Proces van aangifte	25

10. Opvang en Nazorg 26

10.1 Eerste opvang na een schokkende gebeurtenis (psychisch)	26
10.2 Bedrijfs Opvang Team (BOT)	26
10.3 Borging en rapportage	26

BIJLAGEN

- I. Publieke Taak, afspraken, norm en uitgangspunten
- II. Formulier Incident Agressie en geweld
- III. Uitwerking landelijke afspraken
- IV. Stroomschema's Agressie en geweld
- V. Gemeentelijk Incident Registratiesysteem (GIR)
- VI. Huisregels gemeente Heerlen (concept)

Leeswijzer

Na een uitleg van algemene begrippen in de inleiding gaat hoofdstuk 1 in op preventieve maatregelen en gedragsrichtlijnen.

In hoofdstuk 2 wordt vervolgens ingegaan op de diverse soorten agressief gedrag en de vier fasen van agressiehantering.

De hoofdstukken 3 tot en met 5 geven aan hoe aan agressie het hoofd wordt geboden:

- binnen de kantooromgeving (Receptie-Balie-Telefoon-Sprekkamer-Vergaderruimte) en bepaalde externe locaties
- buiten kantoren (in de publieke ruimte, bij huisbezoeken)
- bij schriftelijke/digitale agressie (mail, social media).

Zie hiervoor ook de stroomschema's (bijlage IV).

Hoofdstuk 6 behandelt het protocol specifiek voor de politieke ambtsdragers, inclusief de rol voor de griffie. Ook dit is terug te vinden in bijlage IV.

In hoofdstuk 7 volgt een overzicht van taken, rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen: collega's, managers, beveiliging, bedrijfsopvang.

Hoofdstuk 8 bevat de maatregelen en sancties die de gemeente kan inzetten, zoals een ordegesprek en/of een bouwverbod en hoofdstuk 9 gaat over alle aspecten van melding en aangifte.

Hoofdstuk 10 geeft tenslotte inzicht in de aspecten van nazorg via Bedrijfsmaatschappelijk Werker c.q. het Bedrijfs Opvang Team.

De bijlagen geven achtergrondinformatie over de Publieke Taak, uitgangspunten en afspraken, alsmede het Gemeentelijk Incident Registratiesysteem (GIR). Verder is hier het Formulier Incident Agressie en geweld te vinden en de stroomschema's voor incidenten in de diverse taakvelden.

N.B. In het protocol zijn diverse links naar internetpagina's en de gemeentelijke intranetpagina opgenomen, zodat steeds de meest actuele informatie beschikbaar is.

Inleiding

Gemeente Heerlen wil haar medewerkers vanuit Human Being Management duurzaam inzetbaar houden. Op grond van artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet 1998 heeft de gemeente daarnaast de verplichting haar medewerkers een veilige en gezonde werkplek te bieden. Niet alleen de Arbowet is daarbij van toepassing, maar ook cao-afspraken gericht op het beperken van risico's door agressie en geweld.

De risico's op het vlak van psychosociale arbeidsbelasting bij medewerkers met burgercontacten hebben een duidelijk aandeel in de arbeidsuitval. Hierbij is vooral agressie en geweld een factor van betekenis. Het is aan de gemeente om instrumenten toe te passen die ontwikkeld zijn om psychosociale arbeidsbelasting te verminderen. Dit past ook binnen de ingezette route naar het Heerlen van morgen.

Als onderdeel van het arbobeleid biedt het agressieprotocol een referentiekader voor alle medewerkers van de gemeente Heerlen hoe om te gaan met agressie en geweld. Ook de (toenemende) agressie via sociale media komt aan bod.

Het agressieprotocol is een handreiking voor iedere medewerker die met agressie te maken kan krijgen. Dit protocol is voor iedere functie van toepassing, zowel politiek als ambtelijk.

Begripsomschrijving Agressie en geweld

Onder agressie en geweld wordt verstaan lichamelijke en verbale geweldplegingen, belaging, intimidatie en bedreiging gepleegd in of door omstandigheden die verband houden met de uitvoering van de publieke taak (al dan niet door middel van, of gepaard gaand met beschadiging van goederen).

Het is een feit dat iedereen zijn eigen grenzen, normen en waarden heeft met betrekking tot agressie. Belangrijk is één gezamenlijke grens te hanteren.

Gemeente Heerlen tolereert geen enkele vorm van agressie en stelt zich daarmee achter een Zero-Tolerancebeleid: 'Emotie mag, agressie niet'.

Onacceptabel gedrag, de professionele grens

Iedere vorm van gedrag waardoor het werkproces gehinderd of onderbroken wordt of waardoor jouw besluitvorming beïnvloed wordt door het gedrag van de ander. Hierdoor kan je niet onbelast je werk doen;

- Alle vormen van verbaal geweld, onder andere: krachtige stemverheffing, schelden, beledigen, vernederen, ruzie zoeken;
- Alle vormen van fysiek geweld, onder andere: schoppen, spugen, slaan, duwen, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, haren trekken;
- Alle vormen van intimidatie, onder andere: het bedreigen van een medewerker om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets gedaan wordt, waaronder intimidatie door middel van (agressieve) huisdieren;
- Alle vormen van stalking, onder andere: achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag;
- Alle vormen van discriminatie naar geslacht, geloofsovertuiging of ras;
- Alle vormen van seksuele intimidatie, onder andere: het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden;
- Alle vormen van vernieling, onder andere: het gooien met meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken. Het opzettelijk toebrengen van letsel/schade aan medewerkers en diens eigendommen.

Dit is de grens die de gemeente als werkgever stelt en deze ook vanuit de medewerker naar de burger verwacht.

In het voorliggend protocol is beschreven hoe gemeente Heerlen aan (dreigend) geweld en agressie het hoofd kan worden geboden.

Publieke Taak

Publieke taken zijn overheidstaken én taken in het publieke belang die zijn ontleend aan de grondwettelijke opdracht tot overheidszorg.

In het programma Veilige Publieke Taak hebben de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Justitie toegezegd eenduidige landelijke afspraken voor politie en openbaar ministerie te realiseren. In deze landelijke afspraken gaat het om agressie en geweld dat direct verband houdt met het uitvoeren van werkzaamheden in de sectoren openbaar bestuur, onderwijs, volksgezondheid, rechtsbedeling, veiligheid, sociale zekerheid en infrastructuur.

Extra bescherming

Functionarissen die zich met de uitvoering van deze taak bezighouden dienen dan ook extra tegen agressie en geweld te worden beschermd. Daarom zijn specifieke afspraken gemaakt over de afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak door politie en Openbaar Ministerie. Dit betekent ook dat functionarissen met een publieke taak zich ervan bewust

moeten zijn dat zij uit hoofde van hun bijzondere positie een voorbeeldfunctie vervullen. Van hen mag worden verwacht dat zij professioneel, deskundig en met respect en begrip voor specifieke omstandigheden en daarmee optredende emoties, handelen. Meer informatie over deze landelijke norm, basisuitgangspunten en ketenafspraken is te vinden in bijlage I.

Spelregels van de gemeente Heerlen

In het verlengde van de landelijke afspraken heeft ook de gemeente Heerlen voor de veiligheid van bezoekers en medewerkers een aantal spelregels opgesteld. Deze staan op de intranetpagina. [Agressie en geweld regels - Serviceplein · Sociaal Intranet \(heerlen.nl\)](#)

Uitgangspunten gemeente Heerlen: landelijke 'zero-tolerance' norm:

De gemeente Heerlen wil iedereen een veilige en gezonde werkplek bieden en daarbij gevolg geven aan de wetgeving (arbeidsomstandighedenwet) en de daaruit voortvloeiende wettelijke verantwoordelijkheden. Agressie hoort daar niet bij. Daarom hanteert de gemeente Heerlen de landelijke 'zero-tolerance' norm:

Emotie mag, agressie niet!

Mensen mogen het inhoudelijk oneens zijn met bijvoorbeeld een product of besluit. Er is een mogelijkheid van bezwaar of het indienen van een klacht om dit op een fatsoenlijke manier aan de orde te stellen. Echter zodra dit gedrag op de persoon gericht wordt, de werkprocessen ontregelt of de autonome besluitvorming aantast, spreken we van agressie. Deze 'zero-tolerance' norm geldt voor ALLE medewerkers en bestuurders van de gemeente Heerlen (en hun gezinsleden) en is **BINDEND**.

De norm biedt een eenduidig kader voor zowel medewerkers als burgers. De organisatie bepaalt de norm, want het is onwenselijk als er binnen de gemeente verschillend wordt omgaan met agressief gedrag. Dit zorgt voor verwarring, zowel bij de burger als bij collega's.

Het uitgangspunt is dat de medewerkers van de gemeente Heerlen hun taak professioneel en met respect uitvoeren. Dit betekent dat de medewerkers tijdens de uitoefening van hun taak te allen tijde respect tonen voor iedereen met wie ze in contact treden en zelf respectvol bejegend moeten worden. Dat betekent in ieder geval duidelijke grenzen stellen, huisregels voor bezoekers van de gemeentelijke gebouwen en terreinen opstellen, bij agressie en geweld altijd aangifte doen (**tenzij omstandigheden anders vragen**), in geval van schade deze verhalen.

Dit agressieprotocol geeft vorm aan een gemeentelijk beleid agressie en geweld. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van management en medewerkers, waarbij de directie eindverantwoordelijk is voor dit agressiebeleid. Daarbinnen hebben de teammanager, de coördinator agressie en geweld (CAG, ook preventiemedewerker), de bedrijfsmaatschappelijk medewerker (BMW) etc., maar ook de medewerker ieder een eigen verantwoordelijkheid.

Het is van belang dat elk team dit protocol onderschrijft en voor het eigen werkveld specifieke aanscherpingen aanbrengt. Gelet op de grote verschillen tussen de diverse publieke taken vraagt effectief beleid namelijk altijd om maatwerk. Het teammanagement is dan ook zelf verantwoordelijk voor de vertaling van dit protocol naar praktische werkafspraken.

1. Preventie

1.1 Preventieve maatregelen

Agressie en geweld zijn niet altijd te voorkomen, omdat agressie en geweld niet altijd voorspelbaar is. Agressie van burgers tegen de overheid ontstaat meestal niet zomaar. De interactie tussen de burger en de gemeentelijke overheid is niet alleen een formeel, maar vooral een communicatief proces waar zowel de gemeente als de burger een aandeel in heeft. Burgers zijn regelmatig ontevreden over de dienstverlening, voelen zich niet prettig bejegend door een medewerker, vinden procedures ingewikkeld of hebben last van wachttijden. Allemaal aanleiding voor het ontstaan van frustratie, die kan uitmonden in agressie. Een (schijnbaar) prettig gesprek wat moeiteloos verloopt, kan plotseling ontaarden in een lastig gesprek, waarbij allerlei bedreigingen worden geuit of waar zelfs lichamelijk geweld wordt gebruikt.

Agressie door een burger is niet goed te praten. Toch kan de gemeente wel een aantal dingen doen om de kans dat agressie ontstaat te verkleinen. Het is belangrijk te investeren in het wegnemen van aanleidingen voor het ontstaan ervan, de zogenaamde preventieve maatregelen.

- Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, via normen, servicecodes, gedragsregels, huisregels.
- Wat mag de burger van de organisatie en haar medewerkers verwachten en welk gedrag van de burger wordt wel en niet geaccepteerd. Analyse van agressie-incidenten leert dat veel klachten gaan over het niet-nakomen van afspraken, verkeerd doorverwijzen, en onduidelijkheid over de mogelijkheden (en beperkingen) van de dienstverlening.
- Krijg inzicht in wat er speelt met de risico-inventarisatie en -evaluatie agressie en geweld. De resultaten hiervan leiden tot preventieve maatregelen, bv. door het veiliger maken van werkplekken.
- Medewerkers trainen in het herkennen en erkennen van emotie en leren situaties zoveel mogelijk te de-escaleren, door emotie goed op te vangen.

1.2 Gedragsrichtlijnen

Door het hanteren van onderstaande gedragsrichtlijnen kan agressief gedrag mogelijk voorkomen worden.

- Ga op een respectvolle manier om met de burgers en hun eigendommen.
- Laat de bezoeker/burger niet onnodig lang wachten.
- Maak afspraken over tutoyeren.
- Je ziet erop toe dat de bezoeker/burger zich houdt aan de zichtbare huisregels en wijst mensen bij overtreding op hun gedrag.
- Schep geen verwachtingen en doe geen toezeggingen als de mogelijkheid er is dat ze niet nageleefd kunnen worden.
- Ga geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan. Nee is ook een antwoord.
- Geef gemaakte fouten toe, bied excuses aan en geef duidelijk aan hoe en wanneer één en ander (indien mogelijk) hersteld zal worden.
- Bij beëindiging van het gesprek geef je aan hoe, bij wie en op welk moment de burger terecht kan met vragen.
- Schelden is melden! Je maakt altijd een melding van een incident van agressie en geweld, of gedraging die gevaar kon opleveren in het GIR (Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem), dit voor van het treffen van maatregelen, het verkrijgen van meer inzicht en het opbouwen van een dossier. **Het GIR is geen instrument voor personeelsmonitoring of -beoordeling!**
- Luister goed naar klachten en neem deze serieus. Blijf kalm en probeer een burger op zijn gemak te stellen. Als je vermoedens hebt, omdat je de burger kent of het dossier hebt gelezen, dat er misschien iets kan gebeuren, neem dan altijd een collega mee (zie 3.4).

Wat niet doen

- Bij twijfel over de voortgang/afloop een gesprek dit gesprek alleen aangaan.
- Agressie en geweld belonen door toch een gesprek aan te gaan of iets voor een burger te regelen.
- Terug schreeuwen of schelden.
- De ander belachelijk maken.
- Suggestieve opmerkingen maken.

2. Soorten agressief gedrag en hoe er mee om te gaan

2.1 Soorten agressief gedrag

1. Frustratie agressie
Opstapeling van irritaties en frustraties waarbij het gevoel van onmacht en emotie de boventoon voert.
(emotie-gestuurd, impulsief, onmacht, controleverlies, stoom afblazen, gericht tegen zichzelf, de organisatie, jou als functionaris en in de ik-taal gericht op het verleden en angst voor toekomst)
2. Instrumentele agressie
Grensoverschrijdend gedrag als middel ingezet om een doel te bereiken, gelijk te krijgen.
(bedacht, bewust, gecontroleerd, macht, act/toneelstuk, hoge risico-taxatie, wordt persoonlijk ingezet, in de jij-taal gericht op de toekomst, jij bent lijdend voorwerp)
3. Willekeurige agressie
Grensoverschrijdend gedrag zonder haalbaar of kenbaar doel behalve voor de pleger: kicken, spannend, pesten, verslaving, middelengebruik (drugs, alcohol, medicatie).
(doel is beschadiging, egocentrisch gedrag, pijn doen, wraak, liegen, plezier beleving, onsamenhangend, weinig begrip voor sociale codes)

Zie ook het schema op intranet [Agressie en geweld regels - Serviceplein · Sociaal Intranet \(heerlen.nl\)](#));

2.2 Non-verbale communicatie

Niet alleen verbale, maar ook non-verbale communicatie kan duiden op potentieel agressie en geweld of gewelddadig gedrag. Door zich hier van bewust te zijn, kan eventuele escalatie van een dergelijke situatie voorkomen worden. Mogelijke fysieke uiterlijkheden die (kunnen) duiden op potentieel agressie en geweld of gewelddadig gedrag zijn:

- Een plotseling rood of bleek gelaat;
- Zichtbaar (extreem) zweten;
- Verstrakte kaaksbenen en gebalde vuisten;
- Grijnzend gezicht;
- Overdreven of gewelddadige bewegingen;
- Stemverheffing;
- Vlugge en weinig diepe ademhaling;
- Wazige of misprijzende blik;
- Woedende of ontwijkende oogopslag;
- Zich persoonlijk opdringen.

Indien een klant/bezoeker/gesprekspartner (opeens) erg zenuwachtig is en (meerdere van) de bovenstaande fysieke uiterlijkheden vertoont, dient rekening te worden gehouden met een potentieel agressieve of gewelddadige situatie.

2.3 Agressiehantering

Door op een juiste manier te reageren kan verdere spanningsopbouw bij de burger of klant worden voorkomen. Hoe sneller de medewerker de toenemende spanning opmerkt, hoe groter de kans dat het lukt de spanningsopbouw te stoppen of zelf af te doen bouwen.

Bij het de-escaleren onderscheiden we vier fases:

Fase 1: Kalmeren.

Persoon tegenover u kalmeren door

- De strijd (ondertoon) te negeren
- Contact te maken
- Actief te luisteren: Benoem de emoties, vat feiten samen.
- Toon begrip, geef eventueel informatie.
- Benoem de (on-)mogelijkheden van de dienstverlening.
- Probeer deze fase positief af te sluiten.

U toont op deze manier respect voor de burger door naar hem te luisteren en hem serieus te nemen. In veel gevallen heeft deze aanpak een kalmerend effect op de persoon.

Fase 2: Grens stellen.

Als de persoon toch door gaat, komen we in fase 2.

Nu mag je aan de burger vragen ook naar je te luisteren. Je doet een gericht verzoek aan de agressor om te stoppen met dit gedrag en je geeft de **redenen** aan waarom je dat wilt.

Fase 3: Consequenties aangeven.

Als de burger doorgaat met zijn agressieve gedrag, komen we in fase drie.

Je stelt de persoon voor de keuze. Geef duidelijk aan welk gedrag je *niet* en welk gedrag je *wel* accepteert. Bijvoorbeeld: "Als u zo doorgaat met schreeuwen en dreigen, dan stop ik dit gesprek. Als u stopt met schreeuwen en dreigen, dan *wil* ik met u verder zoeken een oplossing, aan u de keuze."

Fase 4: Beëindiging gesprek, passend ingrijpen

Hebben deze drie stappen geen zichtbaar effect dan moet je voor jouw eigen veiligheid gaan zorgen.

Je bepaalt zelf op welk moment je het contact verbreekt, het gesprek beëindigt, weg gaat en/of een collega/beveiliging vraagt in te grijpen, neem geen onnodige risico's.

Als grens geldt: als je je persoonlijk bedreigt voelt, beëindig je het gesprek onmiddellijk.

<https://www.veiligepubliekedienstverlening.nl/handelen-bij-een-incident/documenten/publicaties/2021/02/25/infographic-veilige-publieke-dienstverlening>

<https://www.veiligepubliekedienstverlening.nl/documenten/brochures/2021/05/18/factsheet-werkinstructie-aangifte-meldingscode-vpt>

Stroomschema's voor diverse situaties zijn opgenomen in bijlage IV.

3. Protocol voor medewerkers binnen gemeentelijke kantoren

Hieronder wordt het protocol beschreven dat gevolgd moet worden wanneer er sprake is van (opkomende) agressie binnen gemeentelijke kantoren of daarvoor aangewezen externe locatie(s).

3.1 Receptie-Balie-Telefoon-Sprekkamer-Vergaderruimte

- Veiligheid gaat voor alles, dus neem voorzorgsmaatregelen. Laat eventueel een collega getuige zijn van het gesprek.
- Laat de klant zeggen wat hij wil en hanteer de zero-tolerance-norm, waar emotie mag, agressie niet.
- Benoem concreet en letterlijk het gedrag van de klant dat over de professionele grens gaat die hiervoor beschreven is.
- Leg de consequentie uit die volgt als de klant doorgaat met dit grensoverschrijdende gedrag en wat het oplevert als de klant het gedrag bijstelt naar gewenst gedrag. (GREEP-VERBALE JUDO ofwel de aandacht voor respectvolle communicatie, op basis van judo-principes).
- Blijft de klant doorgaan met het grensoverschrijdende gedrag stop dan direct de dienstverlening e/o het gesprek. Verzoek eventueel de klant het pand te verlaten.
- Tracht de klant te kalmeren en maak duidelijk dat agressief gedrag in geen enkele vorm getolereerd of beloond wordt.
- Vorder of sommeer (3x) de klant om weg te gaan c.q. het gebouw te verlaten;
- Mocht je invloed afnemen of je schat een escalatie in, roep dan de beveiligers op, via de servicedesk / receptie (afhankelijk van locatie). Gebruik noodknop indien aanwezig (check dit vooraf; in het stadskantoor zitten deze onder alle balies en in de hoorzittingsruimte).
- Laat je volgens procedure ophalen door de beveiligers, of indien nodig breng je jezelf in veiligheid en je informeert de beveiliging over de situatie.
- Meld het voorval bij de direct manager (manager) en bij de coördinator agressie en geweld
- Dit geschiedt via het GIR, het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (of zo lang dit niet operationeel is, via het formulier Melding Agressie Incident op intranet [Agressie en geweld regels - Serviceplein · Sociaal Intranet \(heerlen.nl\)](#)) (Bijlage II).;
- De manager bepaalt (evt. in overleg met de coördinator agressie en geweld) de passende sanctie naar de pleger.
- Bij lichamelijk letsel volgt altijd begeleid bezoek aan arts en/of eerste hulp ter vaststelling letsel.

Nazorg

- De Bedrijfsmaatschappelijk Werker (BMW) zorgt voor de juiste uitvoering van de nazorg, via de bedrijfsopvang (BOT)
- De BMW plant afspraken met alle betrokkenen, adviseert en verwijst indien noodzakelijk door naar externe dienstverleners.

3.2 Sprekkamer/vergaderruimte fysieke aspecten

- Veiligheid gaat voor alles, dus neem voorzorgsmaatregelen.
- Weet waar de vluchtdoor is. *Geen vluchtdoor: geen werkplek!*
- Hoe werkt deze vluchtdoor en waar kom ik uit? Is deze deur afsluitbaar aan de veilige kant?
- Waar zit de alarmknop en hoe werkt deze? In het stadskantoor zitten deze onder alle balies en in de hoorzittingsruimte. *Geen alarmering mogelijk? Geen werkplek!*
- Zijn er losse voorwerpen die er niet thuishoren?
- LET OP: doe de deur van de sprekkamer na het weggaan op slot, zodat de klant je niet achterna kan komen.
- In een open ruimte zoals de publiekshal zijn veel open spreekplekken. Met name de sociale controle en de alertheid van collega's zal hier een rol kunnen en moeten spelen.

3.3 Ketenpartners betrekken bij het gesprek met de klant

Besprek voorafgaand aan het gesprek de rollen die iedereen aanneemt (voorzitter, toehoorder) en bepaal de norm tot hoever geaccepteerd wordt. Plan na het gesprek een evaluatiemoment in!

3.4 Overmacht/opsluiting/gijzeling

- Is de situatie levensbedreigend en je kunt geen kant meer uit, geef je toe aan de diensten die de klant eist en de gemeente kan bieden (geruststellende gedachte = alles wat je belooft in deze situatie is niet rechtsgeldig).
- Achteraf wordt met behulp van politie en/of justitie actie ondernomen.

4. Protocol schriftelijke/digitale bedreigingen (e-mail, social media; digitale agressie)

De klant bedreigt je schriftelijk/digitaal (e-mail en social media; digitale agressie). Scheldtirades op Twitter of Facebook, bedreiging via een internetforum, of een bewerkte foto of filmpje van jezelf terugzien op Google of YouTube, ambtenaren maken het regelmatig mee. Online belediging of bedreiging bereikt al gauw een groot publiek en kan daardoor veel (emotionele) schade aanrichten aan medewerkers, collega's en/of familieleden. Het is dus belangrijk om agressie via sociale media zoveel mogelijk te voorkomen en om onmiddellijk in actie te komen als het toch gebeurt.

Definitie Sociale media

Alle huidige en toekomstige online platformen waarmee het voor de gebruikers mogelijk is om, in de meest uitgebreide zin van het woord, inhoud met elkaar uit te wisselen met als belangrijkste kenmerken: interactie en dialoog tussen de gebruikers.

Typen agressie via sociale media

Digitale agressie kan plaatsvinden op de accounts van de medewerkers zelf en/of op gemeentelijke accounts, op open, half open of gesloten internetfora, of op de sociale media accounts van de agressieplegers. Ook toepassingen als deep fake e.d. behoren hiertoe.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen diverse uitingen:

- a. strafbare feiten;
- b. geen strafbare feiten, maar wel afhandelingswaardige agressie (gedragingen die een organisatie zelf als grensoverschrijdend heeft benoemd);
- c. privacy-schending;
- d. een combinatie van de classificaties a, b en c.

4.1 Omgang met sociale media (preventief)

Het gebruik van sociale media vraagt om kaders en tips. Medewerkers moeten, evt. in overleg met hun manager, nadenken over wat zij wel en niet online zetten en hoe zij privé-informatie en privégebruik van sociale media kunnen afschermen.

Het gebruik van eigen sociale media (facebook, twitter e.d.) voor het werk is voor iedereen, (politiek en ambtelijk) verboden. Ook met het oog op archiefwet en wet open overheid is dit het geval.

- Er moet een duidelijke scheiding zijn tussen werk en privé: zakelijke accounts niet voor privéberichten en een privéaccount niet voor werkinhoudelijke berichten gebruiken. Werkmails moeten altijd verzonden worden vanuit het zakelijke account.
- Mailen met gebruikmaking van de diensttelefoon mag wel. Het is toegestaan om de diensttelefoon te gebruiken om privé te e-mailen, maar dan uiteraard vanuit het privé emailadres.
- Bij voorkeur geen privégegevens plaatsen, zoals adres en telefoonnummer op het eigen account bij Facebook, Twitter, Instagram etc. Linked-in kan gezien worden als een professioneel, zakelijk netwerk, maar levert eveneens informatie op.
- Controleer via google regelmatig wat er op internet staat en wat derden dus kunnen zien.
- Ben altijd bewust van functie en positie bij het posten, liken of reageren op berichten.
- Draag zelf altijd zorg voor een correcte omgang en correct taalgebruik op social media.
- Let op, als men communiceert, dat dit altijd namens het college of een ander bestuursorgaan geschiedt.
- Alle uitingen die face-to-face of per brief strafbaar zijn, zijn dat ook via mail of via online kanalen.

4.2 Regels voor (on)acceptabel gedrag.

Het moet verder duidelijk zijn in welke situaties mensen beeld- of geluidsopnames mogen maken van gesprekken. Zie hiervoor 4.6 en volgende. Voor online intimidatie en agressie, zie bijgaande link: [Zo weten mensen wat wel en niet door de beugel kan](#).

4.3 Heldere incident-aanpak

Incidenten moeten worden bijgehouden. Dit geschiedt via het GIR, het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (of zo lang dit niet operationeel is, via het formulier Melding Agressie Incident op intranet [Agressie en geweld regels - Serviceplein · Sociaal Intranet \(heerlen.nl\)](#)) (Bijlage I).

Via (IT-)ondersteuning wordt het bewijs van online agressie goed vastgelegd en inzicht verkregen hoe breed een bericht is verspreid, zodat het overal kan worden verwijderd. Richtlijnen en gedragsregels die hieruit volgen, worden via website of andere accounts openbaar gemaakt. Zo is voor iedereen duidelijk hoe de gemeente omgaat met online intimidatie en agressie en dat incidenten geregistreerd worden. **Het GIR wordt uitsluitend voor deze opzet gebruikt, niet voor personeelsmonitoring of -beoordeling.**

4.4 Kun je online agressie voorkomen?

Het direct en serieus behandelen van klachten voorkomt vervelende reacties. Ook slim communiceren via sociale media helpt. [Train je medewerkers](#) in effectieve onlinecommunicatie en bespreek met medewerkers wat zij via privé-accounts delen op sociale media. En of dit privégebruik is afgeschermd. Zie ook 4.1.

4.5 Wat doe je bij online agressie?

Krijgt een medewerker toch te maken met agressie op sociale media? Dan is het goed om het volgende te doen:

- Geef het incident intern door (melding en registratie). Doe dit altijd. Meld het bij de teammanager en registreer. Zo kan het vervolgtraject worden ingezet en ontstaat een beeld van aantal en type incidenten. Hoe je een incident doorgeeft, lees je op de pagina [Registreer het incident](#). Zo lang het GIR niet technisch is ingericht kan dit via het formulier Melding Agressie Incident op intranet [Agressie en geweld regels - Serviceplein · Sociaal Intranet \(heerlen.nl\)](#), tevens Bijlage II en zie ook bijlage V voor het GIR.
- Reageer niet meteen; Vermijd escalatie. Niet laten meeslepen in welles-nietes discussie. Overleg eerst welke reactie het beste past bij de situatie, richtlijnen en gedragsregels over online intimidatie en agressie.
- Leg bewijs vast. Dit bewijs is nodig om melding of aangifte te kunnen doen bij de politie als gedrag strafbaar is. Maak bijvoorbeeld een schermafbeelding van een tekst of bewerkte foto. Of archiveer een YouTube-filmpje. Bouw een dossier op.
- Ga in gesprek met de dader. Leg vast wie dit doet en gebruik een organisatie-account om te reageren. Zo krijgt de dader geen kans om een medewerker persoonlijk aan te vallen. Leg geen contact via het online platform waar het incident plaatsvond. Als iedereen meeleest, is de kans groot dat de dader agressiever wordt en andere mensen reageren. Stuur liever een rechtstreeks bericht ('direct message') via Facebook of Twitter, of een e-mail. Blijf rustig en professioneel; de-escaleer bij emotie. Vraag de dader om de online berichten te verwijderen.
- Is de dader onbekend en niet te achterhalen? Dan kun je een cybersecurity-specialist vragen om hem op te sporen. Of de beheerder van het online platform vragen om de berichten te verwijderen. Wil de beheerder daar niet aan meewerken? Dan kun je een kort geding aanspannen om dit alsnog voor elkaar te krijgen. Of kijk wat je zelf kunt doen om berichten van internet te krijgen.
- Politie; een beschadigend bericht op sociale media kan vervelend of pijnlijk zijn. Toch is het niet altijd strafbaar; dat hangt van de context af. Wat is het bereik van het bericht? Hoe vaak gebeurt het? En wat is de impact? Acties die face-to-face, via e-mail of per brief strafbaar zijn, zijn dat ook via onlinekanalen. Je kunt dan [melden en aangifte doen bij de politie](#).
- Sancties/maatregelen: De manager bepaalt de sancties/maatregelen, zoals een orde-gesprek, aangifte, schade verhalen. Dit geldt voor alle vormen van agressie / geweld (zie hoofdstuk 8).

Wat als direct ingrijpen nodig is?

Is er snel actie nodig om agressief gedrag online te stoppen? Bij aanhoudende bedreiging of seksueel overschrijdend gedrag, bijvoorbeeld? Dan kun je de rechter vragen om direct in te grijpen en een kort geding aanspannen. De dader moet dan wel bekend zijn.

Welke nazorg is nodig?

Online beledigingen en bedreigingen kunnen een grote impact hebben, omdat berichten, foto's of filmpjes telkens weer opduiken. Het slachtoffer kan hier veel last van hebben. Steun daarom medewerkers die dit overkomt en zorg dat ze [nazorg](#) krijgen. En kijk samen wat je kunt doen om berichten van internet te halen. Zie ook hoofdstuk 9. Opvang en nazorg.

Bron: <https://www.veiligepubliekdienstverlening.nl/soorten-incidenten>

4.6 Beeld- en geluidopnamen

Er is een verschil tussen vormen van agressie die via de sociale media worden geuit en het opnemen van gesprekken. Ten aanzien van dat laatste heeft de Nationale Ombudsman spelregels opgesteld en de gemeente heeft als beleid rapporten en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman te volgen.

Het is niet strafbaar om gesprekken waaraan wordt deelgenomen op te nemen, ook niet als dat gebeurt zonder toestemming van de andere partij. Een voordeel voor de gemeente, vooral als dat door ambtenaren wordt gedaan en de gemeente daarmee ook eigenaar is van die opnames, dat daarmee misbruik kan worden weerlegd. In die zin vormt een dergelijke opname juist een vorm van bescherming voor medewerkers, met name in het sociale domein en in handhavingssituaties. Beeld- en/of geluidsoptnames, die door burgers al dan niet met toestemming gemaakt zijn, terwijl de medewerker zijn/haar werk aan het doen was, kunnen bij uitingen van agressie via sociale media worden gebruikt. Dat is tegenwoordig vrij gemakkelijk en kan zo gebeuren dat de betrokken medewerker zich hier vaak niet van bewust is.

Regels beeld- en geluidsoptnames

De gemeente moet regels vaststellen en deze communiceren door o.a. deze in de huisregels beeld- en geluidsoptnames op te nemen. Deze actie moet nog worden uitgevoerd. Bij het overtreden van huisregels kunnen sancties worden opgelegd. In algemene zin kunnen ten aanzien van beeld- en geluidsoptnames de volgende regels worden gehanteerd:

Regels beeldopnamen

- Tenzij in de openbare ruimte, mogen geen beeldopnamen gemaakt worden van individuele medewerkers. Deze dienen dan hiervoor toestemming te geven.
- Een video-opname in de openbare/publieke omgeving moet altijd kenbaar worden gemaakt i.v.m. de privacy van burgers en medewerkers.
- Wanneer de opname bekend wordt gemaakt in een publieke omgeving, kan deze niet geweigerd worden, maar is men niet verplicht hieraan medewerking te verlenen. De medewerker kan weglopen of het gesprek beëindigen.
- Een opname maken zonder toestemming in de openbare ruimte is geen schending van de privacy van de medewerker en is geen onacceptabel gedrag. Het kan wel zijn dat het maken van de opname intimiderend werkt of als doel heeft de medewerker te dwingen tot handelingen. In dit laatste geval is dit wel onacceptabel gedrag.
- Als een burger een beeldopname wil maken, dan wordt vooraf mondeling of schriftelijk toestemming gevraagd. Het aanvragen en verlenen van toestemming wordt middels een toestemmingsformulier gedaan voorafgaand aan het gesprek. De beslissing op het verzoek tot het maken van beeldopnamen wordt vastgelegd.
- De medewerker mag het maken van beeldopnamen weigeren op basis van portretrecht.
- Als er een beeldopname wordt gemaakt, gebeurt dat door de burger die vraagt om de opname.
- De maker van niet aangekondigde beeldopnamen buiten de openbare ruimte is strafbaar (artikel 139f Wetboek van Strafrecht).
- Als het maken van beeldopnamen is toegestaan, gebeurt dat onder de volgende voorwaarden:
 - o Niet knippen of plakken in de beeldopname
 - o Niet verstrekken van beeldopnamen aan derden
 - o Niet openbaar maken zonder toestemming van de andere partij
- Bij een huisbezoek van het bezoek van de medewerker een opname maken zonder diens toestemming is geen schending van de privacy en geen onacceptabel gedrag. Het kan wel zijn dat het maken van de opname intimiderend werkt of als doel heeft de medewerker te dwingen tot handelingen. In dit laatste geval is dit onacceptabel gedrag.

Regels geluidopnamen

- Het maken van een geluidsoptname is toegestaan, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt de gemeente een alternatief aan.
- Op de website geeft de gemeente informatie over het opnemen van gesprekken
- De burger wordt geacht van te voren duidelijk te maken dat hij/zij een geluidsoptname wil maken.
- Een audio-opname in de openbare/publieke omgeving moet altijd kenbaar worden gemaakt i.v.m. de privacy van burgers en medewerkers.
- De burger geeft aan de gemeente een kopie van de opname als deze dat wil (of vice versa).
- Burger of gemeente knippen of plakken niet in een geluidsoptname, tenzij dat wordt meegedeeld.
- Burger noch gemeente verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsoptnamen aan derden of maakt deze openbaar.

Preventief handelen

Het is goed vooraf duidelijkheid te scheppen over hoe omgegaan wordt met het maken van opnamen (geluid en/of beeld). Dit voorkomt dat er verkeerde verwachtingen zijn of dat partijen na afloop geconfronteerd worden met nadelige gevolgen.

Hoe te handelen:

- De medewerker wijst de burger vooraf op de regels m.b.t het maken van opnamen.
- De medewerker geeft de (on)mogelijkheden aan voor beide partijen.
- De medewerker en de burger maken nadere afspraken over het maken van opnamen en het gebruik ervan.
- De burger vult een aanvraag/verklaring in en ondertekent deze.
- De medewerker wijst de burger op de gevolgen van het niet nakomen van de afspraken.

Schenden van afspraken

Het kan zijn dat een burger de gemaakte afspraken bewust schendt (verondersteld dat hij de regels kent). Dat kan leiden tot nadelige gevolgen en dat vereist ingrijpen.

Hoe te handelen:

- De medewerker vraagt of sommeert de burger (als deze hier niet positief op reageert) te stoppen met het maken van (beeld)opnamen wanneer deze ze zonder toestemming maakt. De burger die een gesprek opneemt met een medewerker van de gemeente zonder diens toestemming vertoont onacceptabel gedrag.
- De medewerker vraagt of sommeert de burger het pand/de bijeenkomst te verlaten, wanneer deze dit weigert.
- Wanneer de opname niet bekend wordt gemaakt in een gesloten of publieke omgeving, kan de medewerker bij ontdekking het gesprek beëindigen en de burger verzoeken het gebouw te verlaten.
- De medewerker verlaat de locatie, wanneer opnamen van medewerkers in de openbare ruimte worden gemaakt en de burger weigert te stoppen.
- De medewerker meldt voorvallen waarin de burger ongeoorloofd doorgaat met het maken van opnames in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) of via het Formulier Melding Agressie Incident (te sturen aan Preventiemedewerker / Coördinator agressie en geweld). Ook als beeld- of geluidsopnamen zonder toestemming openbaar worden gemaakt, volgt deze procedure.
- De manager bepaalt samen met de medewerker welke sancties genomen worden.
- Leg bewijs vast. Bewaar de berichten en bouw zo een dossier op (belangrijk voor aangifte) Maak bijvoorbeeld een schermafbeelding van een tekst of bewerkte foto. Of archiveer een YouTube-filmpje.
- Is er snel actie nodig om agressief gedrag online te stoppen? Bij aanhoudende bedreiging of seksueel overschrijdend gedrag, bijvoorbeeld? Dan kun je de rechter vragen om direct in te grijpen en een kort geding aanspannen. De dader moet dan wel bekend zijn.
- De burger wordt uitgenodigd voor een Incident-gesprek.
- Wanneer de opname gepaard gaat met hinderlijk gedrag, verbaal geweld, bedreiging, stalking of ander onacceptabel gedrag, treedt het agressieprotocol in werking.
- De manager zorgt voor nazorg voor de medewerker.
- In deze situaties kan sprake zijn van laster/smaad. Laster/smaad is, onder voorwaarden, strafbaar.
- De manager doet hiervan melding of aangifte (afhankelijk van de context) en kan de gevolgen hiervan verhalen op de veroorzaker (schade verhalen).

5. Protocol voor medewerkers buiten gemeentelijke kantoren

5.1 Algemeen

Werken buiten gemeentelijke kantoren omvat een veelvoud van werkzaamheden in de openbare ruimte, zoals afval, begraafplaatsen, groen, wegen en rioleringen. Bij een bezoek buitenshuis wordt gedacht aan een bezoek aan een woning, een bedrijf, een instelling of een inrichting ter controle van wet- en regelgeving of anderszins in de uitoefening van zijn/haar taak. Ook een groepsbijeenkomst / informatiebijeenkomst in het kader van participatie op een locatie in de stad behoort tot deze categorie. Het is aan de medewerkers die buiten het gemeentehuis opereren om te bepalen of er sprake is van een risicovolle situatie. Overleg met de manager en/of collega kan dit eveneens bepalen.

Ga nooit alleen als je van tevoren weet dat het een moeilijk gesprek wordt, de werkzaamheden tot reacties van burgers kunnen leiden, of als er teveel risicovolle factoren onbekend zijn. Hiervoor wordt bijvoorbeeld de checklist Agressie Risico Inschatting Huisbezoek (ARIH) gebruikt (zie intranetpagina). Het invullen van deze checklist geeft een beeld van risico's die te verwachten zijn. Hier is ook een app voor beschikbaar op internet.

Indien vooraf al problemen worden verwacht en er is geen ander middel dan een bezoek of geen uitstel van het werk mogelijk is, dan stel je ook de politie hiervan in kennis; 0900-8844. Is er een verhoogd risico op agressie of een onveilige situatie bij huisbezoeken e.a.? Leg dan geen bezoek af of neem maatregelen. Nodig de klant bijvoorbeeld uit op een andere veilige werklocatie.

5.2 Ketenpartners of collega's betrokken bij het gesprek met de klant?

Besprek voorafgaand aan het gesprek de rollen die iedereen aanneemt (zoals voorzitter, toehoorder, overzicht houden of interviewer) en bepaal de gedragsnorm tot hoever geaccepteerd wordt. Na het gesprek een evaluatiemoment inplannen!

5.3 Overmacht/opsluiting/gijzeling

- Is de situatie levensbedreigend en je kunt geen kant meer uit, geef je toe aan de diensten die de klant eist en de gemeente kan bieden (geruststellende gedachte = alles wat je belooft in deze situatie is niet rechtsgeldig).
- Achteraf wordt met behulp van politie en/of justitie, actie ondernomen.

5.4 Huisbezoek

Veilig op huisbezoek. Wat is de reden dat je op huisbezoek gaat?

1. Huisbezoek, in verband met dienstverlening
2. Het preventief huisbezoek in het kader van dienstverlening
3. Huisbezoek bij geground vermoeden van oneigenlijk gebruik/misbruik (handhaving)

Juridisch kader

- Artikel 10 Grondwet (privacy)
- Artikel 12 Grondwet (binnentreden woning)
- Artikel 8 Europees Verdrag van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (EVRM)
- Artikel 1 Algemene wet op het binnentreden (Awbi)
- Artikel 370 Wetboek van Strafrecht (ambtsdwang)
- Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Voorafgaand aan het huisbezoek

- Kondig het huisbezoek bij voorkeur schriftelijk aan met naam medewerker, datum en tijdstip en de reden van het huisbezoek.
- Veiligheid gaat voor alles, dus neem voorzorgsmaatregelen.
- Check of het nodig is met twee medewerkers op huisbezoek te gaan, door inschatting risico's (Checklist ARIH) zie intranet [Agressie en geweld regels - Serviceplein · Sociaal Intranet \(heerlen.nl\)](#).
- Spreek een rolverdeling af bij een huisbezoek met meer personen.
- Neem een tolk mee als er een taalbarrière is.
- Wees telefonisch bereikbaar.
- Zorg dat je agenda "Up-to-date" is (deel agenda en schrijf in de afspraak locatie en adresgegevens).
- Informeer een directe collega.
- Geef aan hoe laat je verwacht terug te zijn en vraag een collega jou te bellen als je niet op de afgesproken tijd terug bent op kantoor.
- Wie zijn de hoofdbewoners?
- Om welke cliënt(en) gaat het?
- Telefoonnummer van de cliënt?

- Laat een collega jou bellen na een bepaalde tijd om te horen of alles naar wens verloopt (een code kan zijn: opnemen met achternaam is foute boel. Opnemen met de voornaam is gewenste situatie en ook dan worden beide vragen gesteld; op de vraag 'Kun je vrijuit praten?' 'Is de politie gewenst?' kun je alleen met ja of nee antwoorden. Op grond van de antwoorden onderneemt je collega de gewenste actie).
- Meld je bij terugkomst bij je collega.

Op locatie tijdens het huisbezoek

Het navolgende protocol wordt gevolgd met menselijke maatstaven:

- Parkeer je auto met de neus in de juiste en snelste rijrichting, bij voorkeur een stukje verderop.
- Aanbellen en gepaste afstand nemen tot de deur.
- Legitimatie ongevraagd tonen (verplicht).
- Leg bij een (onaangekondigd) huisbezoek de reden kort uit bij de voordeur.
- Check of de klant het doel van het huisbezoek begrijpt.
- Vraag toestemming om binnen te komen (verplicht) om het gesprek voort te zetten.
- Wacht op het antwoord.
- De klant moet altijd toestemming geven voor het uitvoeren van het huisbezoek.
- Vertel dat de klant op ieder moment het gesprek mag stoppen en de toestemming kan intrekken.
- Wat zijn de consequenties bij het weigeren van een huisbezoek?
- Vermeld duidelijk wat je gaat doen (alleen een gesprek of ook nog rondlopen en bekijken van diverse kamers)
- Vraag steeds toestemming voor het binnengaan van andere ruimten in de woning of het tonen van bescheiden.
- Als je kamers gaat bekijken geef iedere keer duidelijk aan wat je wilt bekijken: (inhoud van een kast naar kleren bijvoorbeeld).
- Tijdens het huisbezoek zijn de medewerkers- waar mogelijk - in dezelfde ruimte als de klant. Kies je positie!
- Trap op? Eerst de klant en de medewerker op twee meter afstand volgen.
- Ruimte/kamer in? Eerst de klant en blijf zo nodig buiten de ruimte.
- Met een collega op huisbezoek? Houd elkaar in het oog.

De regels voor binnentreden van een woning met of zonder machtiging zijn verschillend.

Voor het binnentreden in een woning zonder toestemming van de bewoner is steeds een schriftelijke machtiging vereist. In de praktijk is het meestal de hulpofficier van justitie die de machtiging afgeeft, maar ook een officier van justitie of een advocaat-generaal kan een machtiging afgeven (Algemene Wet op het Binnentreden, AWBi).

ONVEILIG

- Voelt het niet veilig vanwege een dreiging geef aan dat je het gesprek beëindigt en laat klant weten niet gediend te zijn van dit gedrag en dat er mogelijk consequenties kunnen volgen;
- Verlaat de woning als je stuit op strafbare feiten (zoals een wietplantage, illegale stroomvoorziening of wapens).
- Breng jezelf zo snel mogelijk en als het maar enigszins kan, in veiligheid.
- Roep assistentie in van de politie.
- Bij direct gevaar of verwonding direct 112 bellen (niet twijfelen: gewoon doen);
- Altijd bezoek aan arts en/of eerste hulp ter vaststelling letsel.
- Manager en coördinator agressie en geweld zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
- Altijd (binnen 24-uur na voorval) melding/aangifte doen door de werkgever bij politie (onder vermelding van het gemeentelijke adres).
- Schoenen uitdoen bij de deur is onverstandig omdat je dan niet snel de woning kunt verlaten als dat nodig is. (neem uit voorzorg blauwe wegwerp schoenhoezen mee).
- Onveilige situaties registreren voor een eventuele volgende keer.

5.5 Openbare ruimte, bedrijven, terreinen of andere locaties

Bedenk:

Vanuit welke bevoegdheid vindt het bezoek plaats?

Wat is het doel van je bezoek?

Welk plan heb je?

Welke aanpak is er nodig?

Werkzaamheden in openbare ruimte en/of onaangekondigde huis- of bedrijfsbezoeken

Er zijn medewerkers die hun werkzaamheden in de openbare ruimte (moeten) uitvoeren of onaangekondigd op huis- of bedrijfsbezoek gaan, omdat alleen zo een goede controle op wet- en regelgeving uitgevoerd kan worden.

Bij een controle of onaangekondigd bezoek, wanneer werk uitgevoerd wordt waartegen bij een burger weerstand bestaat, of een burger van een medewerker een bepaalde actie eist, kan dit tot een gespannen situatie leiden met negatieve (re)acties. Dit kan ook tijdens een groepsbijeenkomst / informatiebijeenkomst in het kader van participatie zijn, die vaak op een locatie in de stad wordt georganiseerd. De medewerker moet hier altijd rekening mee proberen te houden. Ook hier geldt dat het voorkomen van agressie de eerste prioriteit moet hebben. Bij het organiseren van groepsbijeenkomsten/informatieavonden wordt vooraf een risicoanalyse gemaakt. Op basis van het resultaat hiervan wordt een passende locatie gekozen, worden organisatorische maatregelen getroffen en wordt waar nodig beveiliging ingezet. De ARIH-lijst kan ook hier helpen de situatie in te schatten.

Politie:

- Word je van het terrein gewezen, Wordt de toegang tot het perceel/bedrijfspand geweigerd, geef dan aan dat je dezelfde dag terugkomt met de politie en dat er in ieder geval proces-verbaal opgemaakt wordt door de politie. Het weigeren van bijvoorbeeld een milieucontroleur toezichthouder is een economisch delict op basis van de Wet milieubeheer.
- Laat de klant eigenaar/gebruiker van het perceel/bedrijfspand je naar aanleiding van deze melding vervolgens toe op het terrein, blijf dan alert tijdens de controle.
- Laat de klant eigenaar/gebruiker van het terrein/bedrijfspand je naar aanleiding van deze melding niet toe, verlaat dan direct het terrein en bel de politie.
- Dezelfde dag ga je met een collega en eventuele extra versterking van de politie terug naar hetzelfde adres om de controle uit te voeren.
- Bij bedreigingen wordt er altijd een melding gedaan naar de politie. In overleg met de politie en eventueel de teammanager wordt bepaald of het bij een melding blijft of dat de bedreiging van zodanige aard is dat er aangifte van gedaan wordt.

Tijdens werkzaamheden buitencontroles

- Probeer de klant te kalmeren.
- Geef aan dat het getoonde gedrag niet gewenst is.
- Probeer te voorkomen dat de situatie escaleert.
- (bij voortdurend) Geef aan dat u hier niet van gediend bent en dat u zult vertrekken.
- (bij voortdurend) Vertrek en geef aan dat u op een ander moment terug zult komen.
- Neem na het incident telefonisch contact op met de teammanager of een collega om de situatie uit te leggen en de vervolgstappen te bespreken.
- Keer met de teammanager, een collega of met de politie terug om het werk af te maken.
- Registreer het incident (de teammanager beoordeelt de incidentmelding en neemt passende maatregelen). Geef het incident intern door (melding en registratie). Doe dit altijd. Meld het bij de teammanager en registreer. Zo kan het vervolgtraject worden ingezet en ontstaat een beeld van aantal en type incidenten. Hoe je een incident doorgeeft, lees je op de pagina Registreer het incident. Zo lang het GIR niet technisch is ingericht kan dit via het formulier Melding Agressie Incident op intranet Agressie en geweld regels - Serviceplein · Sociaal Intranet (heerlen.nl), tevens Bijlage II en zie ook bijlage V voor het GIR.

6. Protocol politieke ambtsdragers

6.1 Uitgangspunt

Uitgangspunt van het beleid is dat agressie een 'vorm van gedrag van de burger' is. Politieke ambtsdragers moeten handelen op basis van dit feitelijke gedrag en niet op basis van hun persoonlijke beleving. Agressief gedrag wordt niet geaccepteerd, ook al heb je er als persoon geen last van. Alleen door dit uitgangspunt te hanteren, is het mogelijk toe te werken naar een eenduidige reactie naar alle burgers en op deze wijze kwalitatief goed, veilig en integer onze rol vervullen.

In de basis gelden, zoals al eerder aangegeven, voor de politieke ambtsdragers dezelfde regels als voor de ambtelijke medewerkers. Hierna wordt e.e.a. gespecificeerd naar hun situatie.

6.2 Preventie

Organisatorische maatregelen

Voorkomen is beter dan genezen!

- Als politieke ambtsdragers tijdens kantoortijden een gesprek met een burger voeren in het stadhuis of stadskantoor), doen ze dat bij voorkeur in een beveiligde zone, bv. in een spreekkamer met alarmknop of goed zichtbaar voor medewerkers. Op die manier kan waar nodig een beroep worden gedaan op assistentie van bv. binnen de organisatie aanwezige beveiligers, of andere aanwezige medewerkers.
- Als vooraf duidelijk is dat een risico-gesprek moet worden gevoerd, dan wordt een beveiliging preventief ingeschakeld. Ook kan worden gekozen om een tweede persoon vanuit de organisatie aan het gesprek te laten deelnemen.
- De politie kan indien nodig vooraf worden geïnformeerd via 0900-8844.
- Bij het organiseren van groepsbijeenkomsten/informatieavonden wordt vooraf een risico-analyse gemaakt. Op basis van het resultaat hiervan wordt een passende locatie gekozen, worden organisatorische maatregelen getroffen en wordt waar nodig beveiliging ingezet en eventueel geschakeld met de politie. **De griffie en de medewerker openbare veiligheid kunnen een risico-inschatting maken, mogelijk in overleg met handhaving en met de politie (wijkagent). Eventueel kan de coördinator agressie en geweld (CAG) adviseren bij het treffen van maatregelen**
- Voor vragen betreffende de veiligheid m.b.t. privé-situaties kan vooraf een preventieve check worden gedaan (zelfscan, woningscan e.d.) via de link van Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid: Contact bij calamiteiten - Het CCV. Ook geeft deze site informatie over een ministeriële regeling: Regeling preventieve beveiligingsmaatregelen.
- Een optie is ook een verhoogde waakzaamheid vanuit de meldkamer van Team Toezicht (bv. via een camera-observatie).

Dialog, training

- Bij een nieuwe raads- en collegeperiode wordt in een bijeenkomst met politieke ambtsdragers stil gestaan bij de beleidsuitgangspunten van veilig en integer werken, met bijzondere aandacht voor de organisatienorm zoals deze wordt gehanteerd, voor de alarmeringsprocedure, de afspraken ten aanzien van het melden van incidenten en voor het omgaan met vervelende ervaringen/opvang en nazorg.
- Jaarlijks worden ervaringen en dilemma's in de aanpak besproken op basis van casuïstiek. Waar relevant worden ook vertegenwoordigers van de ambtelijke organisatie uitgenodigd om casuïstiek waarin het samenspel tussen politieke ambtsdragers en ambtenaren in het bijzonder van belang is/was, te bespreken en om afspraken te maken voor de toekomst.
- Jaarlijks wordt een informeel overleg met aparte status en zonder politieke agenda gepland, waarin in een veilige omgeving gesproken kan worden over de impact van agressie-incidenten op de persoon.
- Vaardigheidstrainingen voor burgemeester, wethouders, raads- en fractieleden worden 'op maat' aangeboden vanuit de organisatie.

6.3 De handelingsprocedure tijdens een incident; alarmering en bijstand inschakelen

- Bij norm-overschrijdend gedrag zoals langdurig lastig vallen, stalken of bedreigen van de ambtsdrager (en/of familie) door een burger, trekt de politieke ambtsdrager zich zoveel mogelijk terug, denkt aan zijn eigen veiligheid en neemt geen onnodige risico's. Melding van deze feiten in vroeg stadium is essentieel om tijdig actie te kunnen ondernemen. Te denken valt aan: dreigtelefoontjes / -brieven / -e-mails / -app-berichten / -social-mediaposts, chantage, bedreiging (op straat), ongewenste huisbezoeken / insluiping.

Ook dit gaat via het GIR of het formulier Melding Agressie Incidenten (bijlage II) en een melding bij de burgemeester. Dit kan dan gevolgd worden door aangifte of melding bij de politie en sancties (zie ook bijlage IV).

Binnen gemeentelijke kantoren

- Als een gesprek plaatsvindt in het gemeentelijk kantoor (raadhuis, stadskantoor) en er sprake is van norm-overschrijdend gedrag, wordt het gesprek beëindigd en verzoekt of sommeert (3x) de politieke ambtsdrager de burger het pand te verlaten. Weigert deze dat, dan wordt tijdens kantoortijden gealarmeerd via de alarmknop of de eventueel reeds aanwezige beveiliging.
- Zijn deze voorzieningen er in de kantoor situatie niet, kan een collega/medewerker worden ingeschakeld (voor bijstand of om extern te alarmeren via 112).

Buiten gemeentelijke kantoren

- Vindt het gesprek buiten kantoortijden, buiten het gemeentehuis en er is (onvoorzien) norm-overschrijdend gedrag, dan is er geen directe steun en hulp van collega's. De situatie komt dan overeen met de in hoofdstuk 5 genoemde procedures voor medewerkers die hun werk buiten de kantoor situatie uitvoeren.
- Ook in de privésfeer is geen directe steun en hulp van collega's aanwezig.
- De politieke ambtsdrager belt in geval van nood altijd 112 en geeft aan waar hij/zij zich bevindt en (indien mogelijk) wat de situatie is. De eigen veiligheid staat altijd voorop.
- Geef, tot het arriveren van de politie, de agressor zijn zin en laat dit uit houding en gedrag blijken. Blijf kalm en probeer niet.

Raads- of commissievergaderingen

- Als sprake is van ordeverstoring tijdens een raads-of commissievergadering dan is de handelwijze:
 - o Bij ordeverstoring van een vergadering schorst de voorzitter de vergadering en verzoekt degene(n) die de orde verstoort/verstoren de ruimte te verlaten.
 - o Indien dit geweigerd wordt, zal de voorzitter dit nog tweemaal doen (na drie vorderingen is er sprake van lokaalvredebreuk).
 - o De politie wordt gebeld. De aanwezigen passen geen fysieke maatregelen toe om personen uit de ruimte of het gebouw te verwijderen, maar laten dit over aan de politie.
 - o Alleen bij fysieke agressie naar een deelnemer of bezoeker van een vergadering is het toegestaan fysieke maatregelen toe te passen om de persoon in kwestie te ontzetten en/of te beschermen.
 - o Tijdens een ordeverstoring wordt de livestream van de vergadering stopgezet.
 - o De voorzitter besluit in samenspraak met de griffier en de coördinator agressie en geweld tot het doen van aangifte van de ordeverstoring.

6.4 De handelingsprocedure na een incident

Melden

Alle voorvallen van norm-overschrijdend gedrag worden intern gemeld. Het kanaal dat wordt gebruikt door de burger is in deze niet van belang. Melding wordt gemaakt van norm-overschrijdend gedrag dat face-to-face, schriftelijk, via e-mail of social media wordt geuit.

- Alle politieke ambtsdragers melden incidenten bij de burgemeester. Deze stelt de griffier en de gemeentesecretaris op de hoogte. Zij **besluiten wie de opvolging van de casus op zich neemt**.
- De ambtelijke ondersteuning (coördinator agressie en geweld (CAG) en ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid (AOV)) worden in kennis gesteld.
- Voor het intern melden wordt gebruik gemaakt van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR, zie bijlage V voor uitleg systeem). Indien het GIR nog niet operationeel is, wordt de melding gedaan via het formulier Melding Agressie Incidenten.
- Ook als een politieke ambtsdrager twijfelt of er sprake is van norm-overschrijdend gedrag is het altijd mogelijk contact op te nemen met de burgemeester. Na het contact wordt bepaald of en wat er nodig is.

Verzamelen van feiten

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

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

- Laat zo nodig een arts of een getuige een verklaring opstellen.

Afhandeling van incidenten

- Na het doen van een melding wordt besproken welke maatregel tegen de veroorzaker wordt genomen. De ambtelijke coördinator agressie en geweld geeft advies en ondersteuning, eventueel in overleg met de teamleider Juridische Zaken en de ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid.
- Het binnen de gemeente gehanteerde sanctiebeleid (zie hoofdstuk 8) is leidend. In zijn algemeenheid zijn de volgende maatregelen mogelijk:
 - o De persoon mondeling of schriftelijk waarschuwen.
 - o (Tijdelijk) de dienstverlening beperken of (tijdelijk) de toegang ontzeggen tot de gemeentelijke gebouwen. Politieke ambtsdragers zijn altijd bevoegd een burger te verzoeken en/of op te dragen een gebouw te verlaten en, na drie keer herhaling en bij aanhoudende weigering van de burger, de politie te bellen. Er is dan sprake van huis-/lokaalvredebreuk en dat is een strafbaar feit. De schriftelijke ontzegging voor een bepaalde tijd is een besluit van de burgemeester. Als hier geen gevolg aan wordt gegeven, dan wordt de politie eveneens direct in kennis gesteld. Er is opnieuw sprake van een strafbaar feit waarvan aangifte zal worden gedaan.
 - o De persoon oproepen voor een ordegesprek met een daartoe aangewezen vertegenwoordiger van de gemeente over het norm-overschrijdend gedrag.
 - o Het voorval melden bij de politie (als het gedrag niet strafbaar is, maar wel norm-overschrijdend, kan melding worden gedaan bij de politie, zodat het incident in ieder geval bekend is bij de politie).
 - o Aangifte doen bij de politie
 - oormerking met VPT-code = voorrang behandeling politie/OM
 - op domicilie = adres gemeente en niet het privé-adres.
 - o Andere maatregelen treffen, al naar de omstandigheden.
 - o De burgemeester informeert, waar dat passend is, OM en politie en bespreekt incidenten in het overleg binnen de driehoek

Bij het bepalen van de maatregel wordt meegenomen of er sprake is van een eerste of herhaald incident, zowel gericht tegen politieke ambtsdragers, als tegen ambtenaren van de gemeente.

Opvang en nazorg

Naast het regelen van praktische zaken is met name de emotionele ondersteuning van politieke ambtsdragers (en hun families) van groot belang voor het behoud van persoonlijk welzijn en voor adequaat functioneren in de toekomst. De impact van een incident kan groot zijn en daarom wordt altijd opvang en nazorg aangeboden.

Interne (ambtelijke) collegiale opvang wordt verzorgd door het BOT-team, ook als ondersteuning van het thuisfront nodig is. Naar aanleiding van driegesprekken wordt bepaald of doorverwijzing naar externe professionals nodig is.

De gemeente heeft hiervoor mogelijkheden via het BOT en/of de Bedrijfsmaatschappelijk Werker en kan ook voor een doorverwijzing zorgen naar gespecialiseerde psychosociale ondersteuning, zoals het Instituut voor Psychotrauma (ARQ IVP). Ook de Vertrouwenslijn is voor politieke ambtsdragers een (vertrouwelijk) kanaal voor advies en een luisterend oor. Zie verder 10. Opvang en nazorg. Daarnaast is het protocol verzekeringen bij ongevallen en agressie incidenten van toepassing.

Aangifte doen en schade verhalen

- Als sprake is van strafbare feiten doet in alle gevallen, met instemming van de betrokkene, de gerechtigd vertegenwoordiger van de gemeente (vanuit directie respectievelijk griffie afhankelijk van de betrokkene, zie kopje 'melden') daarvan aangifte, waarbij materiële en immateriële schade altijd wordt verhaald als de dader bekend is.
- Over de aangifte wordt niet gecommuniceerd, tenzij de betreffende politieke ambtsdrager daarmee instemt ten behoeve van het onderzoek.
- De betreffende politieke ambtsdrager wordt juridisch als benadeelde beschouwd.
- De betrokken politieke ambtsdrager verleent als benadeelde volledige medewerking aan het politieonderzoek.
- Het OM wordt, voor zover nog niet betrokken in een eerdere fase, door de politie op de hoogte gesteld bij een dreigingsmelding en/of een aangifte.
 - o Bij dreiging tegen een persoon ligt de verantwoordelijkheid voor de beslissing over het treffen van beveiligingsmaatregelen, in het kader van de strafrechtelijke handhaving en het bewaken en beveiligen, bij de Hoofdofficier van Justitie en doet de politie voorstellen over de te nemen maatregelen (artikel 1 lid 2 Politiewet, aanwijzing beveiliging van personen, objecten en diensten).

- Als de burgemeester zelf onderwerp is van dreiging, blijft de Hoofdofficier van Justitie verantwoordelijk en kan worden overlegd met de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Als de burgemeester slachtoffer is, wordt tevens de Commissaris van de Koning op de hoogte gesteld.
- De werkgever is, ook als sprake is van een "fictief dienstverband" verplicht de Inspectie SZW binnen 24 uur te waarschuwen als sprake is van een ernstig incident waarbij een politieke ambtsdrager lichamelijk of geestelijk letsel oploopt, in het ziekenhuis moet worden opgenomen, blijvende schade overhoudt aan de gezondheid of overlijdt aan de gevolgen.
- De gemeentesecretaris en/of de griffier zorgen voor terugkoppeling aan de betrokkenen en aan de gemeenteraad over de strafrechtelijke vervolging en de resultaten daarvan.
- Schade aan persoonlijke eigendommen of aanvullende kosten die een betrokkene moet maken door een incident worden in eerste instantie vanuit de organisatie vergoed aan de betrokkene. De gemeente verhaalt de kosten op de veroorzaker.

6.5 Communicatie

De burgemeester is ten overstaan van de gemeenteraad (al dan niet vertrouwelijk) woordvoerder als het gaat om bedreiging van een of meer politieke ambtsdragers. De burgemeester kan zich desgewenst laten bijstaan door de Gebiedsofficier van Justitie.

Als de burgemeester direct betrokken is, wordt in overleg met de burgemeester, de locoburgemeester en eventueel de Commissaris van de Koning, de handelwijze bepaald. Andere politieke ambtsdragers worden met instemming van het slachtoffer, op de hoogte gebracht.

Vertrouwelijkheid wordt daarbij altijd in acht genomen. Als er een strafrechtelijk onderzoek is gestart wordt hierover gecommuniceerd door het OM.

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

[Stappenplan - Melding en aangifte voor politieke ambtsdragers \(raadsleden.nl\)](#)

7. Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De coördinatie van het beleid agressie en geweld ligt op een centrale plaats. Voor de gemeente Heerlen geldt dat op operationeel gebied de teammanager voor zijn/haar team leidend is. De coördinator agressie en geweld (en andere functionarissen) ondersteunen middels beleid, adviezen of gesprekken, bijvoorbeeld in het nazorgtraject door de bedrijfsmaatschappelijk werker.

7.1 Doelstelling coördinator agressie en geweld

De coördinator agressie en geweld heeft in het agressieprotocol een regiefunctie en adviseert t.a.v. het beleid. De directe manager van de medewerkers is verantwoordelijk voor de eerste opvang en coördinatie daarvan en kan daarbij de coördinator agressie en geweld raadplegen. De manager dient met de coördinator agressie en geweld goed samen te werken op het gebied van agressie. De manager is verantwoordelijk voor het bijhouden van de waarschuwingen en toegangsverboden. Deze waarschuwing of het toegangsverbod (ook het intrekken hiervan) worden op een centrale plaats geplaatst, met een mededeling aan de receptie zodat medewerkers aan de receptie hiervan op de hoogte zijn. In het geval van een toegangsverbod draagt de agressie-coördinator samen met de teammanager juridische zaken en de teammanager van het betreffende team zorg voor een lijst met namen en goed gelijkende pasfoto's c.q. camerabeelden. Het GIR heeft hier een module voor.

7.2 Taken coördinator agressie en geweld

Als regisseur verantwoordelijk voor de volgende taken

- Adviseren van management, collega's, managers en OR ten aanzien van het beleid agressie en geweld. Gevraagd én ongevraagd.
- Het opstellen beleid agressie en geweld.
- Uitvoeren van Risico-inventarisatie en -Evaluatie.
- Het opstellen van voorbeeldbrieven en andere formulieren (zie [Agressie en geweld regels - Serviceplein · Sociaal Intranet \(heerlen.nl\)](#)).
- Registratie; het registreren van agressievoorvallen.
- Evaluatie en advisering met betrekking tot het agressiebeleid.
- Actueel houden van het agressieprotocol en de intranetpagina agressie en geweld.
- Opmaken van jaarverslag.
- Overleg met de politie.
- Organisatie van voorlichting en trainingen.

7.3 Taken manager en mandatering

- Contact met de medewerker(s).
- Het melden van agressievoorvallen.
- Het doen van melding/aangifte bij materiële schade -> via financiën.
- Het doen van aangifte met werknemer als getuige of benadeelde.
- Het opstellen van brieven en sancties (zie voorbeeldbrieven intranet [Agressie en geweld regels - Serviceplein · Sociaal Intranet \(heerlen.nl\)](#)), zo nodig in overleg met manager juridische zaken.
- Het verhalen van materiële en immateriële schade;

Enkele managers (juridische zaken en de managers van het domein maatschappij) zijn gemandateerd sancties zoals gebouwverboden in te stellen. Bovendien fungeert de manager juridische zaken als adviseur m.b.t. de juridische aspecten van het agressiebeleid en ten aanzien van op te leggen sancties.

7.4 Leidraad bij agressie voor de manager en de coördinator agressie en geweld

De volgende stappen bieden een leidraad voor de manager en de coördinator agressie en geweld als er sprake is van agressie:

Stap 1 Melding

De medewerker meldt / registreert het incident als eerste bij de manager (via formulier of het GIR) en ze overleggen (zo nodig met de manager juridische zaken en de coördinator agressie en geweld) over een te nemen maatregel en eventueel melding/aangifte doen bij de politie.

Stap 2 Maatregelen

Er volgt altijd een reactie en van een strafbaar feit wordt in principe altijd aangifte gedaan bij de politie:

In het geval van een incident in het gemeentehuis kunnen de volgende maatregelen worden genomen (afhankelijk van de aard van het incident):

- De persoon kan worden verwijderd uit gebouw/ van terrein (tijdens incident).
- Er kan een oproep tot een ordegesprek plaatsvinden en een mondelinge / schriftelijke waarschuwing of ontzeggingsbrief (na incident).

Stap 3 Ordegesprek

De manager gaat een ordegesprek aan met de klant na hem hiertoe te hebben opgeroepen. Hij bepaalt datum en tijd in overleg en verzorgt de oproep. Verder draagt hij zorg voor de waarschuwingsbrief of de brief voor het lokaalverbod. Hij zorgt tevens voor de verder administratieve afhandeling.

- Orde gesprek plannen en brief dan pas overhandigen met de motivatie en de voorwaarden voor eventuele dienstverlening!

Stap 4 Aangifte

Melding/aangifte bij de politie gebeurt door de werkgever en/of medewerker.

Bij lichamelijk geweld en bedreiging wordt altijd aangifte gedaan bij de politie, tenzij de omstandigheden anders vragen.

De teammanager is verantwoordelijk dat er daadwerkelijk melding/aangifte wordt gedaan.

De teammanager en/of de medewerker doet de melding/aangifte. Een kopie van de aangifte dient bij de coördinator agressie en geweld ingeleverd te worden.

Aangifte wordt altijd gedaan onder opgave van het adres van de gemeente. Eveneens dient bij de aangifte aangegeven te worden dat het een aangifte betreft voor uitoefening van een publieke taak. Deze meldcode VPT is van belang voor het OM en de rechter.

Zie [melden en aangifte doen bij de politie](#)

Ter nadere info: werkinstructie politie

<https://www.veiligepubliekdienstverlening.nl/documenten/brochures/2021/05/18/factsheet-werkinstructie-aangifte-meldingscode-vpt>

Stap 5 Gesprek medewerker

Direct na het incident voert de manager een opvanggesprek met de medewerker.

De coördinator agressie en geweld dient te bewaken dat dit gesprek ook daadwerkelijk plaats vindt.

Stap 6 Registratie

De medewerker maakt al dan niet samen met de manager een kort verslag van wat er gebeurde aan de hand van het agressieregistratieformulier (zie bijlage II) en spreekt dit door met de coördinator agressie en geweld, die zorg draagt voor de verdere afwikkeling van het agressie-incident.

Het agressieregistratieformulier wordt bewaard door de coördinator agressie en geweld om eventueel bij later optredende schade zoals een PTSS het voorval gedocumenteerd te hebben.

Stap 7 Nazorg

De manager of medewerker plant afspraken met alle betrokkenen en/of de bedrijfsmaatschappelijk werker. Deze adviseert ook over de voortgang. Zie ook hoofdstuk 10 Opvang en nazorg. Daarnaast is het goed het protocol verzekeringen bij ongevallen en agressie incidenten te volgen (ontlating bij verhaalschade) en te bezien of juridische bijstand nodig is.

Belangrijk bij de nazorg is het feit dat een medewerker direct hulp nodig heeft als het incident heeft plaats gevonden. Het kan echter ook zijn dat er na een bepaalde tijd (dagen, weken, maanden) nazorg gewenst is. De 'klap' kan pas later aankomen bij een medewerker. De manager dient zich hiervan bewust te zijn en attent te blijven op deze situatie. Het is verstandiger om vaker aan de medewerker te vragen hoe het nu gaat, dan dit niet te vragen.

7.5 Rol collega's

- Collegiale sfeer, openheid, elkaar informeren over en bespreekbaar maken van problemen, incidenten.
- Steun voor collega wanneer sprake is van agressie en geweld, door preventieve aanwezigheid.
- Steun door samen gesprek aan te gaan, standby te zijn, gesprek over te nemen of te beëindigen.
- Alarm slaan bij escalatie.

7.6 Taken beveiliging

- Aanwezig zijn tijdens de openingstijden van de diverse gebouwen en terreinen van de Gemeente.
- Toezicht op de toegang van bezoekers (preventieve functie).
- Toeziën op huisregels en handhaaft deze.
- Is alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hierop, ondersteunt collega's en receptie bij situatie agressie en geweld (niet inhoudelijk).
- Geeft aan wanneer een burger de norm overschrijdt en handelt de-escalerend.

7.7 Taken bedrijfsopvang (BOT, Bedrijfs Opvang Team)

- Opvang en nazorg medewerkers.
- Voeren van drie gesprekken (72 uur, 5 dagen, 6 weken).
- Overleg met bedrijfsarts, psycholoog of andere deskundigen indien nodig.
- Advisering vervolgtraject, evt. doorverwijzing medewerker.
- Bereikbaar zijn voor collega's en familieleden.
- Borging en periodieke rapportage.

8. Maatregelen

8.1 Procedure opleggen sancties

In dit protocol zijn 20 formats opgenomen van brieven die de klant kan krijgen waarin hem de waarschuwing of een toegangsverbod wordt opgelegd (zie intranetpagina [Agressie en geweld regels - Serviceplein · Sociaal Intranet \(heerlen.nl\)](#))).

- In principe krijgt de klant een ordegesprek.
- In het ordegesprek wordt hem de waarschuwing of de ontzegging tot het gebouw mondeling medegedeeld en ontvangt hij persoonlijk het schriftelijk exemplaar.
- Een waarschuwing wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de klant.
- De brief wordt ondertekend door de burgemeester of via mandatering door manager.
- De brief wordt in 5-voud opgemaakt binnen 48 uur na incident:
 - Eén exemplaar wordt aan de klant overhandigd tijdens het ordegesprek;
 - Eén exemplaar in het dossier van de klant; (indien aanwezig);
 - Eén exemplaar wordt bezorgd bij de politie (indien aangifte heeft plaatsgevonden);
 - Eén exemplaar wordt opgenomen bij het register bij de coördinator agressie en geweld.
- Verschijnt de klant niet op het ordegesprek dan:
 - Eén exemplaar wordt met de post opgestuurd aan de klant;
 - Eén exemplaar wordt aangetekend per post opgestuurd aan de klant.
- Map met alle waarschuwingen en toegangsverboden met foto of camerabeelden is beschikbaar bij de servicedesk en bij de coördinator agressie en geweld. Zorg hierbij dat er een start- en einddatum vermeld staat.
- Alle medewerkers van de gemeente ontvangen informatie over de personen die een waarschuwing of een ontzegging hebben gekregen. De coördinator agressie en geweld draagt hier zorg voor.

Een ontzegging tot het gebouw duurt minimaal 3 maanden. Afhankelijk van de ernst van de misdrijven stelt de coördinator agressie en geweld, na de medewerker gehoord te hebben, de duur van het toegangsverbod vast.

Ten aanzien van de beschikbare sancties die opgelegd kunnen worden is het altijd mogelijk om af te wijken en een kortere of langere periode vast te stellen. Dit is afhankelijk van de ernst van de situatie, recidive, etc. Tijdens de periode van een ontzegging van de toegang kan de klant rechtstreeks op basis van een afspraak (op initiatief van de gemeente) of via de post of derden contact met de gemeente hebben.

8.2 Ondanks toegangsverbod toch voor een handeling in gemeentehuis zijn

Als de klant naar het gemeentehuis moet komen voor een handeling die niet elders kan plaatsvinden, dan moet de gemandateerde manager ingelicht worden.

Deze zal een korte verklaring opstellen. De verklaring kan aangepast worden op grond van de aard van de handeling die moet plaats vinden in het gemeentehuis.

- De klant dient zich te melden bij de receptie met deze brief.
- Bij binnenkomst ontvangt de betreffende medewerker met wie de afspraak is gemaakt de klant en ziet de medewerker er tevens op toe dat de klant zich alleen met die betreffende handeling bezighoudt en direct daarna het gebouw verlaat.
- Gaat de klant niet weg dan vordert (3x) de medewerker de klant het gebouw onmiddellijk te verlaten.
- Verlaat de klant het gebouw niet, dan volgt de handelwijze zoals hier beneden omschreven staat.

8.3 De klant heeft ontzegging tot gebouw en komt toch binnen

De eerste fase.

- Zorg voor een getuige in de vorm van een collega of manager (is van belang ingeval van aangifte doen).
- De receptie meldt uitsluitend: "U mag hier niet komen"; "Het is mij verboden u te woord te staan"; "Ik mag u niet te woord staan" en schakelt eventueel het beveiligers in;
- De receptie vordert (3x) de klant om het gebouw onmiddellijk te verlaten (zorg dat er getuigen zijn).
- Vervolgens aangeven dat het binnenkomen ondanks een toegangsverbod een strafbaar feit oplevert waarvan aangifte gedaan zal worden.

De tweede fase (de klant gaat niet weg, escalatie dreigt).

- De receptie waarschuwt direct de politie.
- De receptie alarmeert het beveiligers en informeert de coördinator agressie en geweld.
- De beveiligers tracht de klant uit het gebouw te verwijderen.

- Indien de klant nog niet weggaat, wordt de politie erbij gehaald en neemt de politie de zaak verder over.

8.4 Geen toegang

Als een klant de toegang tot de gemeente fysiek wordt geweigerd mag de klant de gebouwen van de gemeente niet meer bezoeken. Dit ter bescherming van de medewerkers.

De klant kan tijdens deze periode op twee manieren contact opnemen:

- Door middel van een briefwisseling.
- Via een derde, bijvoorbeeld een door de cliënt formeel aangewezen zaakwaarnemer; de zaakwaarnemer mag namens de cliënt telefonisch contact opnemen; bij bezoek aan de gemeente moet de zaakwaarnemer zich legitimeren en een schriftelijke machtiging van de cliënt overleggen.

LET OP: Een persoon met een ontzegging tot het gebouw is al in overtreding als hij het gebouw zonder toestemming betreedt! Derhalve (bijvoorbeeld) geen gesprek, geen koffie, geen toiletbezoek.

8.5 Via de telefoon

Als de klant verbaal geweld heeft gebruikt en er is een schriftelijke waarschuwing EN na recidive toegangsverbod opgelegd, dan mag de klant ook telefonisch géén contact meer opnemen met een medewerker.

De klant kan tijdens deze periode op twee manieren contact opnemen:

- Door middel van briefwisseling.
- Via een 'derde' bijvoorbeeld een door de klant formeel aangewezen zaakwaarnemer. De zaakwaarnemer mag namens de klant telefonisch contact opnemen. Bij bezoek aan de gemeente moet de zaakwaarnemer zich legitimeren en een schriftelijke machtiging van de klant overleggen.

8.6 Aangifte

Uiteraard bestaat naast het toepassen van een schriftelijke waarschuwing of een toegangsverbod ook het doen van melding/aangifte bij de politie. Dit is eveneens een sanctievorm.

Zoals eerder aangegeven zal er aangifte worden gedaan in overleg met de coördinator agressie en geweld, de (direct) manager en de betreffende ambtenaar.

Voor overige zaken wordt geen aangifte gedaan, wel kan een melding worden gedaan bij de politie: [melden en aangifte doen bij de politie](#)

Nadere info, zie 9. Aangifte.

9. Aangifte

Na een incident en de registratie ervan in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) volgt altijd een reactie. Dit kan een ordegesprek, een waarschuwing of sanctie van de gemeente tegen de veroorzaker of het treffen van voorzorgsmaatregelen bij noodzakelijk contact met de burger. De GIR-registratie kan ook leiden tot een melding of aangifte bij de politie en verdere justitiële actie, zoals vervolging van de veroorzaker van het incident, en een procedure tot het verhalen van schade.

9.1 Melding of aangifte

Veel agressie- en geweldincidenten worden niet bij de politie gemeld, deels door onwetendheid over de mogelijkheden en deels door onterechte beeldvorming over de effecten van aangifte doen. Met name verhalen over bedreiging met represailles of feitelijke represailles, vormen een drempel. In dergelijke gevallen moet de politie direct kunnen optreden. En om adequate maatregelen te kunnen treffen, is juist het doen van aangifte noodzakelijk en van groot belang.

Om dat te stimuleren zijn met de politie werkafspraken gemaakt, die o.a. zijn samengevat in de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA). Onderdeel van de afspraken is dat een werkgever altijd aangifte kan doen voor een van zijn medewerkers.

Verzamelen van feiten

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

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

9.2 Wanneer aangifte

Aangifte is stap 4 in het totale proces van een incident agressie en geweld.

Van de volgende strafbare feiten kan aangifte gedaan worden bij de politie:

- Belediging van een ambtenaar in functie.
- (Bedreiging met) geweld tegen ambtenaren, verkrachting of aanranding.
- Ambtsdwang (de ambtenaar dwingen om een handeling te doen of juist na te laten).
- Vernieling gerelateerd aan agressief gedrag van klanten.
- Stalken – belaging. Het stelselmatig lastigvallen van de medewerker.

9.3 Proces van aangifte

- Melding/aangifte bij de politie gebeurt door de werkgever en/of medewerker.
- Bij lichamelijk geweld en bedreiging wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.
- De teammanager is verantwoordelijk dat er daadwerkelijk melding/aangifte wordt gedaan.
- De teammanager en/of de medewerker doet de melding/aangifte. Een kopie van de aangifte dient bij de coördinator agressie en geweld ingeleverd te worden.
- Aangifte wordt altijd gedaan onder opgave van het adres van de gemeente. Eveneens dient bij de aangifte aangegeven te worden dat het een aangifte betreft voor uitoefening van een publieke taak. Deze meldcode VPT is van belang voor het OM en de rechter.

Nadere informatie via deze link naar veilige publieke dienstverlening – handelen bij een incident:

[melden en aangifte doen bij de politie](#).

Ter info: werkinstructie politie

<https://www.veiligepubliekedienstverlening.nl/documenten/brochures/2021/05/18/factsheet-werkinstructie-aangifte-meldingscode-vpt>

10. Opvang en nazorg

De effectieve opvang en nazorg na een incident moet voorkomen dat medewerkers langdurig schade (fysiek en/of psychisch) ondervinden van incidenten met agressie en geweld. Iedere medewerker die in aanraking is gekomen met traumatiserende gebeurtenissen, zoals ernstige ongelukken, ernstige agressie & geweld (bedreiging, vernieling, geweld, gijzeling, stalking) wordt sterk aanbevolen in ieder geval binnen de eerste 72 uur na het incident een gesprek te hebben met een lid van het opvangteam. Het streven is om binnen 24 uur, direct na het incident, het eerste gesprek te hebben met het slachtoffer.

Bij de afwikkeling na een incident moet ook aandacht zijn voor eventuele schade voor organisatie en medewerker (materieel, respectievelijk materieel en immaterieel). Deze schade moet verhaald worden, niet alleen als uiting dat agressie en geweld niet worden getolereerd, maar ook om niet een hoge rekening te moeten betalen vanwege gedrag van derden.

10.1 Eerste opvang na een schokkende gebeurtenis (psychisch)

Hoe beter de eerste opvang en nazorg, des te groter is de kans dat het incident geen blijvende schade achterlaat. De manager draagt er zorg voor dat na een incident het Bedrijfs Opvang Team, BOT, wordt ingeschakeld. Het BOT hanteert het drie-gesprekkenmodel. Dit is een belangrijk instrument om de nadelige gevolgen van een agressie-incident te beperken en te monitoren om zo nodig tijdig verdere hulp in te schakelen. Er is primair een rol voor de manager. Deze zorgt ervoor dat:

- De werkzaamheden van het slachtoffer tijdelijk worden overgenomen of gestaakt.
- Het slachtoffer naar een rustige en veilige ruimte wordt begeleid.
- Dat het slachtoffer kan aangeven wat hij/zij nodig heeft.
- Eventueel vervoer naar huis wordt geregeld.
- Het thuisfront geïnformeerd wordt dat de getroffen medewerker naar huis komt.
- Monitoring proces

10.2 Bedrijfs Opvang Team (BOT)

Het Bedrijfs Opvang Team is opgeleid om voor collega's de eerste opvang na calamiteiten te doen. Belangrijk facet bij de verwerking van een incident is, dat niet iedereen hierover makkelijk kan praten. Voorts kunnen door de traumatische ervaring allerlei psychische en fysieke bijwerkingen optreden die noodzakelijk zijn om het gebeurde te verwerken. Het BOT wordt ingevuld door de Bedrijfsmaatschappelijk werker (BMW) en haar vervanger (tijdens verlof, vakantie e.d.) en is bereikbaar via tel. 5605800 - e-mail: botmelding@heerlen.nl

Het BOT dient praktische steun en structuur te bieden aan het slachtoffer en aan de andere betrokkenen. Centraal in de opvang staat het bevorderen van de mogelijkheden om de gebeurtenis en de gevolgen ervan te verwerken. Het eigen verhaal met de hierdoor opgeroepen emoties van de medewerker, neemt hierbij een belangrijke plaats in. Door informatie over reacties op een schokkende gebeurtenis worden de eigen reacties genormaliseerd en gelegitimeerd.

Drie-gesprekken model

Door onwetendheid kunnen door het sociale netwerk of collega's opmerkingen worden gemaakt, adviezen worden gegeven of acties ondernomen die een averechts effect hebben. Deze reacties kunnen als zeer kwetsend worden ervaren en zelfs ingrijpender uitwerken dan de gebeurtenis zelf (secundaire victimisatie ofwel opnieuw slachtoffer worden). Tijdens opvanggesprekken moet altijd worden nagegaan of deze hinderlijke reacties zijn ervaren. Daarnaast kan door scholing en het informeren van medewerkers worden getracht om secundaire victimisatie te voorkomen.

Tijdens deze gesprekken komen het incident en het verwerkingsproces aan de orde.

1. Het eerste gesprek (binnen 72 uur) is bedoeld om stoom af te blazen. Hierbij wordt alleen ingegaan op de feiten zodat er een begin gemaakt kan worden met de reconstructie van het gebeurde. Tijdens dit eerste gesprek wordt ook voorlichting gegeven over mogelijke stressreacties.
2. Tijdens het tweede gesprek (na 5 dagen) wordt de gebeurtenis weer besproken en wordt ingegaan op de emotionele kant van de gebeurtenis. Ook wordt er gesproken over hoe de getroffen de gebeurtenis verwerkt.
3. Het derde gesprek (na 6 weken) is bedoeld om terug te kijken op de gebeurtenis en hoe de getroffen hiermee is omgegaan. Eveneens wordt gezien of iemand de gebeurtenis goed heeft verwerkt.

Wanneer de collega merkt dat de symptomen, passend bij een normale stressreactie, te lang duren of te heftig zijn, vanuit bedrijfsmaatschappelijk werk worden vastgesteld of er sprake is van een Post Traumatisch Stress Syndroom (PTSS) en welke verdere stappen moeten worden genomen. In zeer ernstige gevallen zal zelfs medische of psychische hulp noodzakelijk zijn. Als er onvoldoende aandacht is voor verhoogde stressklachten en PTSS kan dit leiden tot ziekteverzuim of zelfs

arbeidsongeschiktheid. Mogelijk zullen de bedrijfsarts, huisarts en bedrijfsmaatschappelijk werk worden betrokken in de nazorg. Samenwerking met de bedrijfspsycholoog kan hierbij van waarde zijn. De nazorg in het kader van Bedrijfsopvang gebeurt overigens op basis van vrijwilligheid, maar wordt sterk aangeraden.

Het is in algemene zin belangrijk overzicht te houden, een rots in de branding te zijn, niet te oordelen en ook bereikbaar te zijn voor de familie van het slachtoffer.

10.3 Borging, rapportage

De coördinator BOT (BMW) rapporteert schriftelijk driemaandelijks aan Algemeen Directeur. De algemeen directeur is hoofd van de ambtelijke organisatie, die uitvoering geeft aan het beleid en de besluiten van het bestuur. Door te rapporteren aan de Algemeen directeur worden alle belanghebbenden geïnformeerd over het incident.

De algemeen directeur kan deze taak delegeren naar een centraal registratiepunt waar alle incidenten worden bewaard en bewaakt. Bij het uitblijven van Nazorg kan dit worden doorgegeven aan de algemeen directeur die dan opdracht geeft tot het volgen van het Nazorgprotocol. In de praktijk zullen de vragen voor nazorg terechtkomen bij de coördinator van het BOT of bij het Bedrijfsmaatschappelijk Werk.