

Agressieprotocol gemeente Alkmaar

1. Inleiding

In het Stadskantoor zijn de gemeente Alkmaar, Haltewerk en UWV gevestigd. Binnen het stadskantoor en binnen het Stadhuis vinden veel (klant)contacten plaats. Ook de politieke ambtsdragers en medewerkers die op locatie gaan, hebben veel (klant)contacten. Uitgangspunt van de dienstverlening is om bezoekers en burgers het gevoel te geven dat ze welkom zijn en hen klantvriendelijk te helpen. Gemeente Alkmaar, Halte Werk en UWV zijn zich bewust dat klanten hen benaderen voor zaken of aspecten die voor hen van wezenlijk belang zijn en dat daarbij ongewenst gedrag en emoties een rol kunnen spelen. Wij willen dat de medewerkers en de politieke ambtsdragers* van de gemeente Alkmaar leren omgaan met deze emoties, maar ook weten hoe ze moeten handelen bij ongewenst gedrag. In dit protocol worden handvatten gegeven om onderscheid te maken tussen emotie en agressie en hoe daarbij gehandeld moet worden.

De organisaties stellen heel duidelijk: agressie wordt niet getolereerd.

In dit protocol staan tevens de maatregelen die worden genomen bij verbaal en fysiek geweld. Dit protocol is een werkdocument en is de uitwerking van de beleidsstukken van genoemde organisaties.

De afspraken die in dit protocol zijn vastgelegd, zijn niet vrijblijvend. Het protocol geeft aan wat de medewerkers zelf kunnen doen om ongewenst gedrag te voorkomen en hoe zij moeten handelen in voorkomende situaties. Bovendien geeft het inzicht in de verdeling van rollen, verantwoordelijkheden en instructies voor de begeleiding en de opvang. Tenslotte geeft het aan op welke wijze aan de zich misdragende klant duidelijk wordt gemaakt dat hij de grenzen heeft overschreden. Vanwege de zorg voor het personeel is het noodzakelijk formeel vast te stellen binnen welke kaders sprake is van onaanvaardbaar gedrag en van de wijze waarop daarop door de organisatie gereageerd dient te worden. Agressie ten opzichte van medewerkers binnen het Stadskantoor, het Stadhuis of op locatie is gelukkig een niet frequent voorkomend iets, maar wel een zaak die grote impact kan hebben voor diegene die er het slachtoffer van is en voor de directe collega's. Centraal in dit protocol staat het verschil tussen emotie en agressie en hoe te handelen bij deze gedragsvormen.

*In het vervolg van dit document spreken we alleen over medewerkers. Hiermee worden ook de politieke ambtsdragers bedoeld.

2. Wanneer is er sprake van emotie en wanneer is het onaanvaardbaar gedrag/ agressie?

Wat is emotie?

Emotie is gedrag dat een persoon vertoont op een situatie of gebeurtenis wat hem of haar raakt. *Boosheid, verdriet, blijdschap* en *angst* zijn de belangrijkste emoties van een mens. Emoties kunnen er toe leiden dat hierdoor de grenzen van de medewerkers en/of organisatie worden overschreden. In dat geval is er sprake van **agressie**. **Aggressie** is bedreigend en schadelijk voor degene tegen wie het gericht is. UWV hanteert het A, B, C, D, model bij de indeling: wat is emotie en wat is agressie (bijlage 1: ABCD model UWV).

Wat is agressie?

Aggressie is het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een medewerker, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.

Het is bijna onmogelijk een uitputtende beschrijving te geven van welke gedragingen als **onaanvaardbaar c.q. agressief** zijn aan te merken. De volgende vormen kunnen worden onderscheiden om het gedrag te definiëren en te plaatsen.

- *Hinderlijk gedrag*
Gedrag waarvan anderen (zowel medewerkers als bezoekers) hinder ondervinden of gedrag dat niet is toegestaan; bijvoorbeeld roken, alcoholgebruik, drugsgebruik, herrie/rommel maken, vernieling, dieren meenemen in de gebouwen, etc.

- **Verbaal geweld**
Gedrag gericht tegen medewerkers en/of bezoekers zoals schelden, beledigen, vernederen, schreeuwen en ruzie zoeken. Dit kan gebeuren bij persoonlijk contact, maar ook via telefoon, emailverkeer of brief. Dit gedrag is bewust gericht tegen een andere persoon ("Jij" - "Jullie"), de organisatie of de vertegenwoordiging van een organisatie.
- **Bedreiging, stalking, intimidatie en/of handtastelijkheden**
Ernstige bedreiging in elke vorm naar medewerkers als persoon en/ of familieleden, als functionaris/ organisatie, etc.
- **Fysiek geweld**
Het gebruiken van geweld met als doel iemand aan te vallen, te verwonden of angst aan te jagen. Bijvoorbeeld slaan, schoppen, spugen, bijten, krabben, knijpen, vastpakken, een werkruimte binnendringen, wapengebruik, overval, gijzeling, etc.

In bijlage 1 staan richtlijnen en handvatten vermeld om vanuit twee invalshoeken: vanuit de situatie en vanuit de vorm van het geweld, de fysieke veiligheid van de medewerkers te waarborgen.

3. Preventie

Gemeente Alkmaar, UWV en Halte Werk nemen diverse maatregelen om agressie te voorkomen. Naast fysieke inrichting van de werkomgeving (zoals aanwezigheid van gebouw, zones, vluchtwegen en alarmering onder de balies), aanwezigheid van de beveiliging en verbetering van vaardigheden door trainingen, is het juist de medewerker zelf die de belangrijkste factor is bij het voorkomen van ongewenst gedrag. Uitgangspunt van de dienstverlening is dat de klanten het gevoel hebben dat ze welkom zijn: een heel belangrijk aspect bij het voorkomen van agressie. Naast een vriendelijke begroeting en de juiste houding van de medewerker is het van groot belang dat de medewerker zich ook kan inleven in de situatie van de klant.

Wat kan de medewerker doen om agressie te voorkomen?

Bij **emotie** geven we de klant ruimte door het geven van (functionele) aandacht.

Bij **agressie** wordt het contact cq dienstverlening op dat moment gestopt. Aan de klant wordt aangegeven dat zijn (agressieve) gedrag ontoelaatbaar is. Afhankelijk van de ernst van de overtreding worden de vervolgstappen bepaald. Bij een lichte vorm van agressie en als de klant zijn (agressieve) gedrag wijzigt naar aanleiding van de instructies van de medewerker, wordt de dienstverlening hervat.

Omgaan met agressie: wat kun je doen?

- Blijf beleefd;
- Houd oogcontact;
- Behandel de ander met respect;
- Ga niet in discussie, maar zeg dat je ziet dat de ander boos is;
- Stel een grens aan het **gedrag**, wijs niet de persoon af.

In bijlage 1 staan richtlijnen en handvatten vermeld om vanuit twee invalshoeken: vanuit de situatie en vanuit de vorm van het geweld, de fysieke veiligheid van de medewerkers te waarborgen.

Preventie door de **medewerker**

- Zorg voor een ordelijke balie en publieksruimten en zorg voor rust achter de balie;
- Geef het goede voorbeeld door je zelf correct te gedragen;
- Zorg dat je weet waar de alarmknoppen/ noodvoorzieningen aanwezig zijn en houdt vluchtwegen vrij;
- Als je een moeilijk gesprek verwacht, geef dit dan van te voren aan bij collega's en de beveiliging;
- Voer een gesprek dat vooraf als risicovol wordt ingeschat in een veiligheid-/sprekkamer met twee medewerkers;
- Check het agressieregistratiesysteem op een eventuele agressiemelding van je klant. Zorg voor voldoende vaardigheden, mede door het volgen periodieke trainingen op het gebied van Agressie en geweld.

Preventief handelen tijdens een lastig gesprek door de **medewerker**:

- Maak een onderscheid of het gedrag gaat om emotie of dat het agressie betreft;
- Geef aandacht aan de emotie;

- Geef direct grenzen aan bij agressie;
- Geef alle mogelijke informatie en los fouten en gerechtvaardigde klachten van klanten snel op;
- Toets of je handelen/ gesprek het gewenste effect heeft gehad op de klant.

Preventieve Klantvriendelijke telefoonregels toe te passen door de **medewerker***

- Neem de telefoon binnen drie keer overgaan op;
- Zorg dat collega's en de centrale balie weten wanneer je terug bent, als je je werkplek verlaat;
- Beperk telefoongesprekken in de openbare publiekshal, dient er toch een langer gesprek plaats te vinden verlaat dan de publiekshal;
- Introduceer jezelf duidelijk, beleefd en vriendelijk; goedemorgen/goedemiddag met Organisatie ennaam?;
- Wees helder over de grenzen van communicatie en de consequenties (zoals bijvoorbeeld het beëindigen van het gesprek);
- Maak melding van de agressie bij de coördinator Agressie en Geweld en in het registratiesysteem;
- Indien agressie over en/ of ten aanzien van een collega wordt geuit, worden ook grenzen aan het gesprek gesteld. Tevens wordt de collega en diens leidinggevende geïnformeerd. (Zij doen de agressie melding in het registratie systeem).

* Dezelfde uitgangspunten gelden ook voor email en social media (reageer vlot, duidelijk en hanteer grenzen).

4. Wat is Onaanvaardbaar gedrag en wat zijn de huisregels

Zoals eerder genoemd is het uitgangspunt van onze dienstverlening dat klanten zich welkom voelen. Hier horen geen (uitgebreide) borden bij met regels wat wel en niet mag. In het geval dat klanten de grenzen van toelaatbaar gedrag overschrijden, spreekt de medewerker en/ of de beveiliging de klant hier op aan.

Huisregels: Onderstaande punten geven het moment aan waarop de medewerker en/of beveiliging optreedt, omdat de grenzen van wat toelaatbaar is worden overschreden. In rood is aangegeven hoe de medewerkers in dat geval moeten handelen.

Het is niet toegestaan om:

Te schelden, discriminerende taal te uiten of te schreeuwen.

Actie medewerker: aanspreken; bij herhaling wordt u niet verder geholpen;

Mobiel te bellen in de buurt van de balies; voor de centrale hal wordt verzocht dit tot een minimum te beperken want andere klanten kunnen hier last van hebben.

Actie medewerker: aanspreken dat dit storend is en er op wijzen dat de dienstverlening niet wordt vervolgd;

Posters, affiches e.d. in of aan het Stadskantoor plakken.

Actie medewerker: aanspreken dat dit alleen op publicatieborden na aanvraag en toestemming is toegestaan.

Rommel achter te laten.

Actie medewerker : aanspreken en aanmanen tot opruimen;
Medewerkers te bedreigen.

Actie medewerker: klant wordt niet verder geholpen en wordt verzocht het gebouw of terrein te verlaten;
Te roken, drugs- en/of alcohol te gebruiken.

Actie medewerker: aanspreken dat dit niet is toegestaan en verzoeken het gebouw of terrein te verlaten.

Andere klanten lastig te vallen.

Actie medewerker: aanspreken dat dit niet is toegestaan en verzoeken het gebouw of terrein te verlaten.
Te gooien met voorwerpen of vernielingen t.a.v. gebouw en inrichting aan te richten.

Actie medewerker: dringend aanspreken en aangifte doen bij de politie en eventuele schade verhalen.

Handtastelijk te zijn en lichamelijk geweld te gebruiken.

Actie medewerker: jezelf beschermen, beveiligers te alarmeren en politie inschakelen.
In bezit te zijn van slag-, steek- of vuurwapen.

Actie medewerker: de klant wordt niet (meer) geholpen (te woord gestaan) en verzocht het gebouw of terrein te verlaten. De politie wordt direct op de hoogte gesteld (112 of via beveiliging).

5. Alarmering

Het doel van alarmeren is tweeledig:

- Het zo snel mogelijk herstellen van orde en veiligheid ten behoeve van de betrokken medewerker(s) en de overige klanten;
- Het zo snel mogelijk ondersteunen van de medewerker in het contact met de agressieve klant en het bieden van directe nazorg.

In het Stadskantoor kan op de volgende twee wijzen alarm geslagen worden:

Alarmknoppen worden gebruikt als een klant niet (meer) luistert en verdere gespreksvoering niet meer mogelijk is of als de klant volhardt met agressief gedrag. Het indrukken van de alarmknoppen/ telefoonalarm betekent dat de (balie)medewerker de situatie niet meer zelf kan afhandelen. De (balie)medewerker die het gesprek met de klant voert, handelt volgens protocol en stelt helder wanneer gedrag ontoelaatbaar is. De alarmknoppen zitten onder de balies (en receptie) van zowel stadskantoor als ook in de spreekkamers.

In het stadhuis kan men via de telefoon de politie alarmeren: nood 112, geen nood 0900-8844. Bij minder ernst OOV 8661. Tevens hebben zij een mobiele alarmknop.

Medewerkers die op locatie zijn en met agressie te maken krijgen, kunnen via de telefoon de politie alarmeren: nood 112, geen nood 0900-8844. Bij minder ernst OOV 8661. Daarnaast kunnen zij een beroep doen op het BOT Team.

Luid alarm in de vorm van bijvoorbeeld een 'sirene' is niet geïnstalleerd. Onder luid alarm kan ook worden verstaan dat de betreffende medewerker 'luid' schreeuwend om hulp vraagt. Dit wordt in principe alleen gedaan:

- als de situatie is geëscaleerd en de klant fysiek geweld pleegt of daarmee dreigt;
- in het geval er niet (binnen korte tijd) op de alarmknop wordt gereageerd.

6. Wat is de rol van de beveiliging, de coördinator agressie en geweld en de leidinggevende na een incident

Rol van de Beveiliging:

- Bij het indrukken van de alarmknop komt de beveiliging, die de melding via de mobiele telefoon ontvangt, onmiddellijk naar de balie of de spreekkamer. De beveiliging kan worden gealarmeerd door: alarmknop, melding via de telefoon, zichtbaar ongewenst gedrag van de klant of op verzoek;
- De beveiliging vraagt aan de (balie)medewerker wat hij kan doen; .
- De beveiliging houdt tevens contact met zijn collega's (door middel van een portofoon via oortje) over de situatie en benodigde ondersteuning (eventueel doorschakeling naar politie);
- De (balie)medewerker legt de situatie uit en geeft aan of hij samen met de beveiliging het gesprek met de klant voortzet. Het uitgangspunt van de taak van de beveiliging is de situatie te de-escaleren mede door de klant aan te spreken op zijn gedrag. Mocht de-escalatie niet mogelijk zijn dan sommeert de beveiliging de klant het Stadskantoor te verlaten. De beveiliging blijft bij de medewerker totdat de klant het pand heeft verlaten, of loopt met de klant mee naar de uitgang; Indien de de-escalatie heeft gewerkt, blijft de beveiliging in de nabijheid van de klant en medewerker (laat de medewerker niet meer alleen met de klant ook al is die inmiddels weer gekalmeerd);
- De beveiliging maakt een verslag van het incident en maakt melding van het incident bij de coördinatoren Agressie en geweld van alle drie de organisaties;
- De beveiliging reageert preventief op het (ongewenste) gedrag van klanten. Daarnaast vindt camera bewaking plaats. Deze beelden kunnen na een incident zorgen voor aanvullende informatie en worden dan ook 120 uur bewaard.

Rol van de coördinator agressie en geweld:

- De coördinator agressie en geweld heeft een centrale rol in het uitzetten en coördineren van de sancties en ziet toe dat het beleid en het protocol agressie en geweld wordt nageleefd c.q. wordt uitgevoerd;
- De coördinator agressie en geweld regisseert aanpassingen in het beleid en protocol agressie en geweld;
- De coördinator agressie en geweld (van de eigen organisatie) ziet toe op melding van het incident in de eigen systemen;
- De coördinator agressie en geweld ziet toe dat de opvang en nazorg van het slachtoffer wordt uitgevoerd;

- De coördinator agressie en geweld stemt af met de andere coördinatoren Agressie en geweld in het Stadskantoor over bijzonderheden;
- De coördinator agressie en geweld van de organisatie meldt bij een dienstverleningsverbod het incident bij de gemeente waaruit de dader afkomstig is en geeft de te treffen maatregelen door.

Bij een incident met een UVW klant gelden tevens de afspraken m.b.t. het melden van een incident in de hoofdorganisatie.

Bij een incident met **politieke ambtsdragers** is de contactpersoon de burgemeester, de vicevoorzitter van de raad of de griffier. Uiteraard kan met de coördinator agressie en geweld overleg plaatsvinden. In bijlage 7 staat de handleiding (hoe te handelen, maatregelen, etc.) voor politieke ambtsdragers beschreven.

Rol van de leidinggevende

- De leidinggevende is verantwoordelijk voor de opvang van slachtoffer(s);
- De leidinggevende heeft persoonlijke aandacht voor het slachtoffer (een gesprek, koffie drinken of buiten een stukje lopen) ;
- De leidinggevende zorgt ervoor dat de werkzaamheden worden overgenomen door een collega (indien nodig);
- De leidinggevende heeft overleg met de politie, begeleidt bij het doen van aangifte of maken van een melding;
- De leidinggevende legt binnen 48 uur contact met de dader en legt uit dat het getoonde gedrag ontoelaatbaar is;
- De leidinggevende bevestigt (zo nodig) schriftelijk de sanctie(s) zoals het ontzeggen van de toegang tot gebouwen en terreinen (zie bijlage3 voor de sancties en bijlage 4 voor de voorbeeld brieven). Voor de bevoegdheid tot ondertekening van de sanctie wordt het mandaatregister geraadpleegd.
- De leidinggevende zorgt voor het schadeloos stellen van slachtoffer en het verhalen van schade (conform interne regels);
- De leidinggevende zorgt er voor dat registratie in het agressieregistratiesysteem (GIR/ RIO/ ARO) plaats vindt;
- De leidinggevende onderhoudt contact met het slachtoffer, zo nodig door periodiek gesprekken te voeren;
- De leidinggevende biedt professionele begeleiding* aan, bijvoorbeeld bedrijfsmaatschappelijk werk, bedrijfsarts, 1^o en 2^o lijnspsychologen, traumahulp (UWV), IVP (Instituut voor PsychoTrauma) (*conform organisatie protocol);
- De leidinggevende voert zo nodig overleg met het Instituut voor PsychoTrauma (IVP) voor adviezen voor de begeleiding van slachtoffer.

* Medewerkers die deel uit maken van het Bedrijfsopvang team (BOT) bij Halte Werk, ondersteunen de leidinggevende bij de uitvoering van diens taken. Zij zorgen voor de eerst opvang en het onderhouden het contact met het slachtoffer gedurende een langere periode. Zo kunnen zij het slachtoffer ondersteunen bij (aanvullende) registratie van het incident, begeleiden bij het doen van een melding of aangifte en zijn alert op het functioneren van het slachtoffer na het incident. Door het inzetten van een BOT team is de zorg en opvang van een eventueel slachtoffer mede geborgd. UWV en gemeente Alkmaar bieden, waar mogelijk, naaste collega's ondersteuning.

De intentie is dat het geestelijk letsel zo beperkt mogelijk wordt gehouden. De leidinggevende/directeur wordt altijd geïnformeerd na een uiting van agressie. Hij/zij zorgt ervoor dat hij ook altijd nog persoonlijk bij het slachtoffer en leidinggevende informeert hoe het met hem of haar gaat en hoe het vervolg verloopt.

In bijlage 2 staat aanvullende informatie/tips over nazorg.

7. Aangifte agressie en geweld

7.1 Aangifte agressie en geweld

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

- Belediging van een ambtenaar in functie;
- (Bedreiging met) Geweld tegen personen, mishandeling, verkrachting of aanranding;
- Ambtswang (de ambtenaar/ ambtsdrager dwingen om een handeling te doen of juist na te laten);
- Vernieling gerelateerd aan agressief gedrag van klanten.

Er vindt hierbij altijd vooraf overleg plaats met het slachtoffer. Bij agressie gericht tegen de persoon zelf, kan de betrokken medewerker alleen zelf aangifte doen. Hierbij gebruikt deze **het adres van de**

gemeente/ locatie van het Stadskantoor/Stadhuis en nooit het privé adres! De leidinggevende biedt altijd zijn/ haar begeleiding aan bij het doen van de aangifte. **Indien de agressor is opgepakt, dan dient binnen 6 uur aangifte te worden gedaan. Voor het doen van aangifte: zie informatie op 'Veilige Publieke Taak Aangifte'.**

7.2 Incidentenregistratie in een centraal systeem

De registratie vindt plaats door de getroffen medewerker(s) / verantwoordelijk leidinggevende, mogelijk in samenspraak met coördinator agressie en geweld van de betreffende organisatie. De coördinator ondersteunt waar nodig bij verdere afhandeling.

Voor registratie (bijvoorbeeld in RIO/GIR/ ARO Registratie Incidenten Overheid) moeten drie stappen doorlopen worden:

- identificatie: eigen gegevens invullen;
- typering: omschrijving van het incident;
- extra vragen: eigen vragen.

Indien melding in het systeem niet mogelijk is, kan een incident schriftelijk worden vastgelegd. Het meldingsformulier is opgenomen in bijlage 5.

Dadergegevens worden niet in het systeem opgeslagen maar worden conform 'College Bescherming Persoonsgegevens' bewaard. Een klant mag vragen om inzage in het registratiesysteem bij de coördinator agressie en geweld.

Voor meer informatie over veiligheid en arbo, zie:

<https://haltewerk.pleio.nl/hrm-arbo>, [http://plus.alkmaar.intern.servicepagina HR](http://plus.alkmaar.intern.servicepagina.HR), [http://handboeken.info.uwv.nl/index.htm?dahandboek=KSMSP&dadocnr=d20120416t152724055&daversie=actueel](http://handboeken.uwv.nl/index.htm?dahandboek=KSMSP&dadocnr=d20120416t152724055&daversie=actueel)

7.3 Sanctie

Op basis van het vertoonde gedrag wordt een sanctie vastgesteld. De leidinggevende informeert de dader persoonlijk welke maatregel wordt opgelegd. Dit vindt plaats binnen 48 uur. Deze sanctie wordt ook schriftelijk bevestigd. De toegepaste maatregel geeft de coördinator agressie en geweld door aan de beveiliging.

De leidinggevende informeert de beveiliging en coördinatoren agressie en geweld van de andere organisaties over de opgelegde sanctie. Indien er sprake is van een overtreding van de opgelegde sanctie, informeert de beveiliging de verantwoordelijke leidinggevende.

De klant kan tijdens de periode dat de toegang ontzegd is:

- contact opnemen met een vertegenwoordiging uit het werkgebied zoals in de sanctiebrief vermeld staat;
- 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 dienst moet de zaakwaarnemer zich legitimeren en een schriftelijke machtiging van de klant overleggen.

Tijdens dringend gewenste contacten (bijv. persoonsdocumenten, e.d.) wordt de veiligheid van de medewerkers als volgt gewaarborgd:

- De medewerker die de klant heeft uitgenodigd, stelt de beveiliging via de balie van de receptie hiervan op de hoogte om te voorkomen dat de klant meteen wordt weggestuurd;
- Het gesprek wordt door twee medewerkers gevoerd;
- De beveiliging wordt gevraagd om een oogje in het zeil te houden;
- Als er sprake is geweest van fysiek geweld, wordt vooraf contact opgenomen met de politie. In overleg kan het gesprek plaatsvinden op het politiebureau.

In bijlage 3 staan de sancties die door de organisaties worden gehanteerd.

7.4 Overtreding toegangsverbod

Mocht de klant die de toegang is ontzegd toch onuitgenodigd verschijnen, dan is de procedure als volgt:

- de beveiliging die de aanwezigheid van de klant constateert, vraagt de klant (twee keer herhalen) het gebouw/terrein onmiddellijk te verlaten;
- als de klant niet reageert op dat verzoek, dan belt de beveiliging de politie met het verzoek de klant te verwijderen;
- De beveiliging informeert de coördinator agressie en geweld;
- De Beveiliging schrijft een rapportage en deelt deze met de betrokken coördinator agressie.

- De leidinggevende registreert de situatie en meldt deze aan de coördinatoren van de andere organisaties. De betreffende klant krijgt opnieuw een sanctie opgelegd die op de ontstane situatie van toepassing is.

In bijlage 6 staan richtlijnen voor het verhalen van materiele en immateriële schade.

8. Periodiek overleg

Evaluatie van het voorval, opvang en vervolg is van groot belang om toekomstige incidenten trachten te voorkomen. Daarbij wordt aandacht geschonken aan het verloop van het incident en de daarbij behorende procedures, de aanwezigheid en werking van voorzieningen, de rol van de beveiliging en het verloop van de opvang- nazorg.

Bij de evaluatie spelen het slachtoffer, betrokken collega, leidinggevende, beveiliging, coördinatoren agressie en geweld een rol. Preventie medewerker Arbo/ Arbo coördinatoren worden geïnformeerd over de conclusies en aanbevelingen.

Op basis van deze informatie kunnen er aanpassingen in voorzieningen, procedures of beleid noodzakelijk zijn. Hierover voeren de coördinatoren Agressie en Geweld, Arbo coördinatoren/ Preventie medewerkers Arbo periodiek overleg.

Bijlage 1 Richtlijnen waarborgen fysieke veiligheid

Richtlijnen: de richtlijnen biedt handvatten om vanuit diverse invalshoeken de fysieke veiligheid van de medewerkers beter te waarborgen. De richtlijnen kennen twee invalshoeken: vanuit de situatie en vanuit de vorm van het geweld

locatie	Stadskantoor
Geweldsvorm	
Verbale agressie	<ol style="list-style-type: none">1. Bij grove belediging collega/beveiligder waarschuwen.2. Wegsturen uit gebouw3. Bij verbale bedreiging aangifte doen bij politie
Persoonlijke bedreiging	<ol style="list-style-type: none">1. Alarmknop indrukken en/of beveiligder waarschuwen2. Weglopen en hulp roepen3. Aangifte doen bij politie
Fysieke agressie	<ol style="list-style-type: none">1. Alarmknop indrukken2. Weglopen (indien mogelijk) en hulp roepen (beveiligder)3. Zo nodig jezelf verdedigen4. Politie bellen en aangifte doen
Wapens / Overval /Gijzeling	Meewerken

Het A, B, C, D model

Agressie is breed gedefinieerd en omvat verschillende vormen van opzettelijk als drukmiddel ingezette (emotionele) uitingen en fysieke agressie. UWV hanteert daarbij een verdeling in A, B, C en D-gedrag. Deze verdeling vormt de basis van de training 'Omgaan met emoties en agressie' en is tevens de leidraad bij het eventueel opleggen van maatregelen aan cliënten.

A gedrag: de cliënt smeekt, zeurt en/of wil dat voor hem/haar een uitzondering geldt.

B gedrag: de cliënt bekritiseert het beleid van de organisatie of wet- en regelgeving.

C gedrag: de cliënt richt zich op de medewerker met kritiek, belediging of bedreiging.

D gedrag: de cliënt intimideert of dreigt met fysiek geweld of past dit daadwerkelijk toe.

A en B-gedrag betitelt UWV als *emotie*, C en D-gedrag als *agressie*. Als een cliënt echter A en B gedrag blijft vertonen, ondanks dat hij daar (meerdere malen) op is aangesproken, betitelt UWV dat ook als agressie.

Bijlage 2 Tips m.b.t. opvang na een incident m.b.t. agressie en geweld

Voor de leidinggevende is van belang om:

- In kaart te brengen wat er gebeurd is (wie is/zijn slachtoffer geworden, welke behoeften hebben zij, wat kan je direct regelen en wat laten regelen, aandacht voor sfeer, eerdere incidenten en kwetsbaarheid van de medewerkers).
- Breng rust in de chaos (help mee en doe dit met tact, begrip, erkenning en acceptatie).
- Vang slachtoffers op:
 - o Toon begrip en geef erkenning
 - o Niet bagatelliseren
 - o Corrigeer 'verkeerde' grappen
 - o Voorkom negatieve waardeoordelen en discussie over schuldvraag
 - o Regel contact met familie en realiseer dat ook zij geschrokken kunnen zijn
 - o Houdt betrokkenen op de hoogte / informeer over de verwachte procedures
 - o Handel praktische zaken z.s.m. af en informeer of er behoefte is aan opvanggesprekken
 - o Informeer niet-betrokken medewerkers (vooral degene die eerder een incident hebben meegemaakt)

Na een incident kan onderstaande planning als richtlijn gebruikt worden:

1. 1^e opvang zo spoedig mogelijk na incident (tot maximaal 24 uur).
Gaat vooral om steunen, informatie geven en structureren.
2. Vervolg na 1 dag.
Gaat vooral om steunen, informatie geven en structureren.
3. Vervolg na twee weken.
Inzicht krijgen in de verwerking, bespreken huidige situatie, informatie geven en regelen.
4. Vervolg na twee maanden.
Inzicht krijgen in het verloop van de verwerking, afsluiting van traject of doorverwijzen.
5. Na drie maanden.
Evaluatie van de resultaten en werkwijze met betrokken medewerkers. Naast de opvang van de medewerker is het enige tijd na het voorval ook van belang om het voorval te evalueren. Wat was de beleving van het incident door de medewerker, voelde hij zich voldoende gesteund. Hebben de maatregelen zoals beschreven in dit protocol en beleid goed gewerkt. Heeft de beveiliging juist opgetreden? Zo nee, wat zijn de punten voor verbetering. Heeft de beveiliging nog suggesties (aanpassen van protocol en beleid) om bij een eventueel volgend incident beter te kunnen optreden.

Voor de leidinggevenden Halte Werk is geregeld dat hij/zij na een incident terecht kan bij het Instituut voor Psycho trauma (IvP). Via het noodnummer **0418-683444** (7 x 24 uur beschikbaar) kan men van de (crisis)diensten van het IvP gebruikmaken. Het IvP zal in eerste instantie de verantwoordelijke leidinggevende telefonisch adviseren en coachen. In onderling overleg kunnen nadere afspraken gemaakt worden, zoals dat een IvP-medewerker naar Halte Werk komt. Voor niet acute situaties kan binnen kantooruren ook een beroep op het IvP gedaan worden via het secretariaat: 020-8407620. Het IvP adviseert en begeleidt bedrijven, overheden en hulporganisaties over hoe zij de impact van schokkende gebeurtenissen kunnen voorkomen, en hoe zij tijdig schade beperkend kunnen optreden.

Voor de leidinggevenden en medewerkers van de gemeente Alkmaar is geregeld dat hij/zij na een incident terecht kan bij het BOT team, door middel van telefonisch contact 072-5489600.

Voor de leidinggevende UWV is geregeld dat hij/zij na een incident terecht kan bij GIMD / Trauma Opvang tel 088-8008525.

Bijlage 3 Sancties

Naast toegangssancties en sancties ten aanzien van de dienstverlening conform interne protocollen, kunnen Halte Werk en UWV ook sancties ten aanzien van de uitkering treffen. Hiervoor gelden de wettelijke richtlijnen. Daarnaast is het mogelijk dat een klant een sanctie opgelegd krijgt in de gemeente van herkomst welke tevens geldt voor de dienstverlening van Halte Werk. In de uitvoering van deze sanctie heeft de coördinator Agressie en geweld een centrale rol.

UWV Sancties:

Zie handreiking orde maatregelen.

Haltewerk Sancties:

Op basis van een geconstateerde overtreding ontvangt de dader een schriftelijke waarschuwing of sanctie.

Gedrag	Sanctie (zie bijlage 1) ¹	Sanctie bij recidive
Verbaal geweld	Schriftelijke waarschuwing ²	Ontzegging 3 maanden
Discriminatie	Ontzegging 3 maanden	Ontzegging 6 maanden
Intimidatie	Ontzegging 6 maanden	Ontzegging 12 maanden
Fysiek zaakgericht geweld	Ontzegging 6 maanden	Ontzegging 12 maanden
Fysiek mensgericht geweld	Ontzegging 12 maanden	Ontzegging 24 maanden
Combinatie van agressievormen	Toepassing van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie	Toepassing van de verhoging van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie

Als een klant de toegang tot de organisatie fysiek is geweigerd, mag de klant de werkgebieden/ dienstverleningszones van de organisatie niet meer bezoeken en ook geen telefonisch contact meer opnemen met de dienst. Dit is zowel om de medewerkers te beschermen als het bestraffen van het agressieve gedrag.

In het protocol is beschreven op welke wijze alsnog contact opgenomen kan worden met de organisatie. Ook staat hierin hoe moet worden gehandeld indien het toegangsverbod wordt overtreden.

Daarnaast kunnen op basis van wetgeving onderstaande maatregelen worden getroffen:

Wetgeving: artikel 13 van de Participatie wet;

- Artikel 7. Beëindigingsgronden
 - o Het college besluit tot beëindiging van de schuldhelpverlening als:
 - o het schuldhelpverleningstraject succesvol is afgerond;
 - o het college de schuldhelpverlening niet langer noodzakelijk acht;
 - o de geboden hulpverlening volgens het college, gelet op de persoonlijke omstandigheden van de verzoeker, niet (langer) passend is;
 - o belanghebbende niet of in onvoldoende mate zijn verplichtingen nakomt zoals neergelegd in artikel 6 en 7 van de wet, artikel 5 van deze beleidsregels, of de beschikking dan wel zijn verplichtingen voortvloeiende uit de bepalingen in de overeenkomst en de Algemene Voorwaarden niet of in onvoldoende mate nakomt. Er zal niet eerder tot beëindiging worden overgegaan dan nadat belanghebbende een redelijke hersteltermijn is geboden om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.
 - o *belanghebbende zich ten opzichte van de medewerkers, belast met werkzaamheden die voortkomen uit het schuldhelpverleningstraject, misdraagt.*
- 16.1 *De overeenkomst tot budgetbeheer/schuldbemiddeling kan worden beëindigd:*
 - o *sub j indien de cliënt zich misdraagt;*

Gemeente Alkmaar Sancties:

Hoofdgroepen / Gedrag	Sanctie	Bij herhaling (binnen een jaar)
Verbaal geweld	Mondelinge waarschuwing waarbij een schriftelijke waarschuwing wordt nagezonden.	Ontzegging 3 maanden

1) In principe wordt een schriftelijke waarschuwing of ontzegging getekend door het afdelingshoofd. Alleen bij ernstige overtreding of bij herhaling wordt de brief ondertekend namens of door directie/ vertegenwoordiging van de organisatie.
2) De leidinggevende/coördinator kan besluiten om eerst de zaak mondeling met de klant te bespreken en hem/haar te wijzen op het gedrag en de gevolgen daarvan op het slachtoffer. Echter, te allen tijden dient ook de schriftelijke waarschuwing te volgen!

Discriminatie	Ontzegging 3 maanden	Ontzegging 6 maanden
Intimidatie	Ontzegging 6 maanden	Ontzegging 12 maanden
Fysiek geweld	Ontzegging 6 maanden (zaakgericht) Ontzegging 12 maanden (mensgericht)	Ontzegging 12 maanden Ontzegging 24 maanden
Psychisch geweld	Ontzegging 6 maanden (psychische druk)	Ontzegging 12 maanden
Combinatie van agressievormen	Toepassing van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie	Verhoging van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie

Bijlage 4 Voorbeeldbrieven gemeente Alkmaar

- Voorbeeldbrief: Waarschuwing
- Voorbeeldbrief: Ontzegging toegang
- Voorbeeldbrief: Onbehoorlijk gedrag, discriminatie en/of geweld

Onderstaande voorbeeldbrieven zijn concept-voorbeeldbrieven. Indien de situatie dat vereist, worden de brieven aangepast.

Uw kenmerk	Ons kenmerk	Toestelnummer
		(.....)
Uw brief d.d.	Behandeld door	Bijlagen
	(.....)	
Onderwerp		Datum
waarschuwing		(.....)

Geachte (.....),

Op (*datum...*) bezocht u (*locatie....(bv het Stadskantoor)*) en sprak u met een van onze medewerkers. Tijdens dit gesprek heeft u (*omschrijving van het gedrag....*) tegenover deze medewerker geuit.

Gemeente Alkmaar is een dienstverlenend bedrijf. Bij het leveren van onze diensten staan wij voor een werkklimaat waarin onze medewerkers veilig en met plezier hun werk kunnen uitvoeren. Daarbij hoort een respectvolle benadering van de medewerkers in uw richting, maar ook andersom. In zo'n omgeving past geen agressief gedrag. Natuurlijk zijn er omstandigheden denkbaar waarbij ik begrip kan opbrengen voor teleurstellingen, maar agressief gedrag accepteer ik niet.

Wanneer dit gedrag nogmaals plaatsvindt, dan ontzeggen wij u de toegang tot (*weghalen wat niet van toepassing is:...Stadskantoor, Mallegatsplein 10 / Stadhuis, Langestraat 97.*)

Ik ga ervan uit dat u het niet zover zult laten komen.

Hoogachtend,

Uw kenmerk	Ons kenmerk	Toestelnummer
		(.....)
Uw brief d.d.	Behandeld door	Bijlagen
	(.....)	
Onderwerp		Datum
Onbehoorlijk gedrag, discriminatie en/of geweld		(.....)

Alkmaar, *datum*

Geachte *naam klant*,

Op *datum* heeft u zich zeer agressief gedragen tegenover medewerk(st)ers van de gemeente Alkmaar door het uiten van *diverse discriminerende uitingen en/of het plegen van gewelddadige gedragingen.*

Dit gedrag acht ik niet toelaatbaar en wordt door mij niet getolereerd. Ter bescherming van de medewerkers van de gemeente Alkmaar heb ik besloten u de toegang tot het Stadskantoor/Stadhuis met onmiddellijke ingang te ontzeggen tot (*datum*).

Indien u zich niet houdt aan mijn verzoek, dan wordt u, indien noodzakelijk, met behulp van de politie uit het Stadskantoor, Mallegatsplein 10/Stadhuis, Langestraat 97 verwijderd. Tevens zal ik bij de politie aangifte doen van lokaalvredebreuk. U kunt dan strafrechtelijk worden vervolgd.

Uw gedrag wordt in onze administratie vastgelegd. Bij herhaling wordt u de toegang tot het Stadskantoor/Stadhuis definitief ontzegd.

Voor alle duidelijkheid wijs ik u erop, dat u alleen schriftelijk met ons contact kunt opnemen. U mag ook een zaakwaarnemer aanstellen die namens u voor u optreedt. De zaakwaarnemer moet zich kunnen legitimeren en een schriftelijke machtiging van u overleggen waaruit blijkt dat hij namens u mag optreden.

Hoogachtend,

Aan

Uw kenmerk	Ons kenmerk	Toestelnummer
	(.....)	(.....)
Uw brief d.d.	Behandeld door	Bijlagen
	(.....)	
Onderwerp		Datum
Ontzegging toegang		(.....)

Geachte (.....),

Op (*datum....*) bezocht u (*locatie.... (bv het Stadskantoor)*) en sprak u met een van onze medewerkers. Tijdens dit gesprek heeft u (*omschrijving van het gedrag....*) tegenover onze medewerker.

De gemeente Alkmaar is een dienstverlenend bedrijf. Bij het leveren van die diensten staan wij voor een werkklimaat waarin onze medewerkers veilig en met plezier hun werk kunnen uitvoeren. Daarbij hoort een respectvolle benadering van de medewerkers in uw richting, maar ook andersom. In zo'n omgeving past geen agressief gedrag. Natuurlijk zijn er omstandigheden denkbaar waarbij ik begrip kan kunnen opbrengen voor teleurstellingen, maar agressief gedrag accepteer ik niet. Ik wijs ook op de waarschuwing van (*datum....*).

Naar aanleiding van dit gedrag heb ik besloten u met ingang van (*datum...*) de toegang tot (*weghalen wat niet van toepassing is*) het Stadskantoor, Mallegatsplein 10/Stadhuis, Langestraat 97 te ontzeggen.

Deze maatregel geldt tot (*datum...*). Mocht u ondanks dit toegangsverbod toch het pand aan de(adres) betreden, dan schakelen wij onmiddellijk de politie in. Indien u tussentijds contact met de gemeente Alkmaar wenst, dan kan dit uitsluitend schriftelijk, telefonisch of via een gemachtigde.

Een afschrift van deze brief is verzonden aan de politie te Alkmaar.

Heeft u nog vragen over de toegangsontzegging, neem dan telefonisch, schriftelijk of via een gemachtigde contact op met (*naam contactpersoon...*)

Hoogachtend,

Bijlage 5

Melding incident agressie en geweld Indien melding in ARO/RIO/GIR niet mogelijk is, maakt men gebruik van onderstaand formulier met de tabtoets de vakjes invullen

<u>Melding door:</u> naam <input type="text"/> adres <input type="text"/> postcode/plaats <input type="text"/> telefoon <input type="text"/> functie <input type="text"/>		<u>Locatie van het incident:</u> adres <input type="text"/> postcode/plaats <input type="text"/>	
Datum incident: <input type="text"/>			
Gebeurde het incident binnen werktijd?			<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Heb je je werkzaamheden voort kunnen zetten?			<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
<u>Is er sprake van letsel:</u> <input type="text"/> Zo ja licht dan toe Bijlage: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		Letsel <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	
<u>Is er sprake van schade aan persoonlijke eigendommen</u> <input type="text"/> Zo ja licht dan toe Bijlage: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		schade: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	
<u>Is er sprake van schade aan eigendommen van de werkgever</u> <input type="text"/> Zo ja licht dan toe Bijlage: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		schade: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	
<u>Gegevens over evt. getuige(n)</u> naam <input type="text"/> adres <input type="text"/> postcode/plaats <input type="text"/>			
<u>Kan voor de gevolgen van dit incident een dader aansprakelijk worden gesteld?</u> <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen <input type="checkbox"/> misschien Gegevens dader naam <input type="text"/> adres <input type="text"/> postcode/plaats <input type="text"/>			
<u>Genomen en voorgestelde maatregelen:</u> <input type="text"/> Bijlage: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee			
Gevolgen: <input type="checkbox"/> Ziekenhuisopname <input type="checkbox"/> Poliklinisch behandeld <input type="checkbox"/> E.H.B.O. / (huis)arts <input type="checkbox"/> Naam van de behandelende instelling/persoon: <input type="text"/> Letsel/Schade: <input type="checkbox"/> dood* <input type="checkbox"/> ernstig letsel* <input type="checkbox"/> verzuim <input type="checkbox"/> geen verzuim Melding aan Inspectie SZW <input type="checkbox"/> neen <input type="checkbox"/> ja, door <input type="text"/> datum: <input type="text"/> tijd: <input type="text"/> (* melding aan Inspectie SZW is verplicht)			
<u>Aangifte gedaan bij de politie?</u> <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee Procesverbaalnummer: <input type="text"/>		Datum: <input type="text"/>	Ingevuld door Betrokkene Naam: <input type="text"/> Handtekening Gezien door Leidinggevende Naam: <input type="text"/> Handtekening
			Datum

Formulier toezenden aan: Coördinatoren agressie en geweld, Beveiliging, Leidinggevende, Betrokkene, Afdeling Risicobeheer en Verzekeringen

Bijlage 6 Richtlijnen verhalen van materiële en immateriële schade

Bij het aanrichten van materiële schade aan gebouwen en/of eigendommen van de organisatie, of van medewerkers/ vertegenwoordigers van de organisaties verbonden aan het Gemeente Alkmaar/ Halte Werk/ UWV wordt de schade verhaalt op de dader.

Betreft het schade aan het interieur neem dan contact op met afdelingen verzekeringen Alkmaar.

Voor Halte Werk: als er schade is aan de medewerker of eigendommen van de medewerker neem dan contact op met afdeling verzekeringen Heerhugowaard.

De leidinggevende van de getroffen medewerker of meldende medewerker treft de benodigde acties.

Bijlage 7 Handleiding voor politieke ambtsdragers

Bij agressie of geweld

In geval van agressie of geweld tegen politieke ambtsdragers is de contactpersoon: de burgemeester, de vicevoorzitter van de raad of de griffier.

Met de contactpersoon kan de betrokkene de zaak bespreken, afwegen of de agressie al of niet normoverschrijdend was en ook belangrijk, een luisterend oor krijgen. Daarbij kan een inschatting gemaakt worden van eventueel te nemen maatregelen. Voorts kan de contactpersoon het sociale vangnet in kaart brengen en mogelijkheden van professionele begeleiding bespreken.

Situaties van agressie of geweld kunnen tot verschillende maatregelen nopen: zie bijlage 3, sancties gemeente Alkmaar.

Ongeacht welke maatregelen getroffen worden, wordt het incident altijd vastgelegd in het gemeentelijke registratiesysteem. De registratie geschiedt door:

- *) de griffier voor raadsleden en fractieassistenten in overleg met de coördinator agressie en geweld.
- *) de security coördinator voor de collegeleden in overleg met de coördinator agressie en geweld.

Wanneer er lichamelijk letsel is toegebracht of schade aan eigendommen wordt daarvan altijd aangifte gedaan. De aangifte moet door de betreffende persoon zelf worden gedaan.

Begeleiding hierbij kan plaatsvinden door:

- *) de griffier voor raadsleden en fractieassistenten
- *) de security coördinator voor de collegeleden.

Overigens is er ook een landelijke vertrouwenslijn, 088 5543288, waarmee de betreffende persoon of de gezinsleden contact kunnen opnemen voor advies of een persoonlijk en vertrouwelijk gesprek.

Handelswijze bij vormen van agressie: zie hoofdstuk 3 en 4 van dit protocol.

Toevoeging:

- a) Schriftelijke agressie
Indien mogelijk het schriftelijk stuk veiligstellen als bewijsmiddel.
- b) Verbale en (dreigende) lichamelijke agressie
In geval van verbale agressie waarbij sprake is van bedreigingen tegen het leven of goederen en/of tegen zijn/haar gezin of familie contact op nemen met burgemeester/ loco burgemeester of griffier. Na overleg kan besloten worden tot doen van aangifte.
!!! Bij ernstige acute agressie bel 112!!!.
- c) Ordeverstoring van een raads/commissievergadering (lokaalvredebreuk)
 - bij ordeverstoring van een vergadering schorst de voorzitter de vergadering en verzoekt degene(n) die de orde verstoort/verstoren de ruimte te verlaten. Indien dit geweigerd wordt, zal de voorzitter dit nog tweemaal doen (na drie vorderingen is er sprake van lokaalvredebreuk)
 - de politie wordt opgeroepen
 - aanwezigen passen **geen** fysieke maatregelen toe om personen uit de ruimte of het gebouw te verwijderen, maar laten dit over aan de politie
 - 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
 - tijdens een ordeverstoring wordt de internet uitzending van de vergadering stopgezet
 - de voorzitter besluit in samenspraak met de griffier en de medewerker OOV tot het doen van aangifte van de ordeverstoring.