

Bundel – Politieke Avond – Sessie 2 (Restaurant) van 27 mei 2025

- 1 Opening
- 2 Gewijzigd agressie- en emotieprotocol
Voorstel en besluit – Gewijzigd agressie- en emotieprotocol
Agressie en emotieprotocol politieke ambtsdragers
- 3 Sluiting

Zaaknummer : 1198806

Raadsvergadering : 24 juni 2025

Onderwerp : Agressie- en emotieprotocol voor politieke ambtsdragers

Collegevergadering : 6 mei 2025

Portefeuillehouder : Burgemeester J.H.A. van Oostrum

Steller : Enny Leppink tel. : 0545-250250

Team HR

Te nemen besluit

Agressie- en emotieprotocol voor politieke ambtsdragers Berkelland 2025 vaststellen.

Waarom dit voorstel en wat is het effect

Binnen de gemeente Berkelland zijn politieke ambtsdragers in functie die zich inzetten voor de publieke taak. Ook hun veiligheid dient geborgd te zijn. Voor deze doelgroep is tot nu toe geen agressie- en emotieprotocol vastgesteld.

Argumentatie

1.1 De gemeente Berkelland draagt zorg voor de veiligheid van de politieke ambtsdragers

Kanttekeningen en risico's

De incidenten nemen toe. Een protocol geeft duidelijkheid en handvatten voor de uitvoering. Wanneer dit niet aanwezig is "doet iedereen maar wat". Alle incidenten moeten gemeld worden om inzicht te hebben in de situaties en de ondernomen acties. Zo nodig moet het beleid bijgesteld worden.

Financiën

Niet van toepassing

VN verdrag rechten van mensen met een beperking

Niet van toepassing.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Communicatie

Niet van toepassing

Initiatief, participatie en rol gemeente

Het betreft de uitvoering van de publieke taak.

Planning en evaluatie

Na vaststelling van het agressie- en emotieprotocol voor de politieke ambtsdragers wordt het protocol in uitvoering gebracht.

Vanaf dan worden alle (bijna) incidenten en incidenten gemeld op de beschreven wijze. Na een jaar kan een analyse op de gemelde incidenten gedaan worden en zo mogelijk wordt het beleid bijgesteld.

In te vullen door Griffie:

Raadsvergadering
0 zonder hoofdelijke stemming
0 met algemene stemmen
0 stemmen voor, stemmen tegen
0 aangenomen
0 verworpen

Alternatieven

Als er geen melding gedaan wordt krijgen we geen inzicht in de incidenten en kunnen we geen gepaste (preventieve) maatregelen nemen. Niets doen is geen optie.

Burgemeester en wethouders van Berkelland,
de secretaris, de burgemeester,

drs. J. Jonker

drs. J.H.A. van Oostrum

Raadsvergadering : 24 juni 2025

De raad van de gemeente Berkeland;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 6 mei 2025

b e s l u i t:

het agressie- en emotieprotocol voor politieke ambtsdragers Berkelland 2025 vast te stellen

Aldus vastgesteld in de raadsvergadering van 24 juni 2025

de griffier,

de voorzitter,

drs. J.A. Satijn

drs. J.H.A. van Oostrum

Toelichting raadsvoorstel

Onderwerp : Gewijzigd agressie- en emotieprotocol voor medewerkers gemeente Berkelland en het agressie- en emotieprotocol voor politieke ambtsdragers

Niet van toepassing

**AGRESSIE- EN EMOTIEPROTOCOL
VOOR POLITIEKE AMBTSDRAGERS
BERKELLAND 2025**



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	2
2	WAT IS AGRESSIE?	3
3	HOE PROBEERT U AGRESSIE TE VOORKOMEN?.....	4
4	VORMEN VAN GEDRAG	5
4.1	HOE HERKENT U EMOTIONEEL EN AGRESSIEF GEDRAG?	5
4.2	HOE GAAT U OM MET EMOTIONEEL EN AGRESSIEF GEDRAG?	5
5	ZO VEILIG MOGELIJK OP HUIS- OF LOCATIEBEZOEK! HOE DOET U DAT?	7
5.1	9-STAPPENPLAN MELDING EN AANGIFTE VOOR POLITIEKE AMBTSDRAGERS	7
5.2	WELKE MAATREGELEN LEGGEN WE OP?	10
6	DE MOBIELE NOODKNOP	12
7	SCHADE VERHALEN	13
8	COMMUNICATIE	14
BIJLAGEN		15
	BIJLAGE 1: EENDUIDIGE LANDELIJKE AFSPRAKEN	15
	BIJLAGE 2: INFOGRAPHIC ABCDE-GEDRAG	16
	BIJLAGE 3 BELANGRIJKSTE KENMERKEN EN VOORBEELDEN EMOTIONEEL EN AGRESSIEF GEDRAG	17
	BIJLAGE 4: HANDREIKING HOE OM TE GAAN MET EMOTIONEEL EN AGRESSIEF GEDRAG	19
	BIJLAGE 5: TIPS VOOR EEN HUIS- OF LOCATIEBEZOEK	24
-	RISICO'S INSCHATTEN	24
-	VOORZORGSMATREGELEN NEMEN	24
-	GEbruik MAKEN VAN DE VEILIG GESPREK-APP	25
-	HOE WERKT DE APP	25

1 INLEIDING

‘De maatschappij verhardt’ is een veelgehoorde uitspraak. Een voorbeeld hiervan is de toename van geweld in de samenleving. Het lijkt alsof mensen steeds agressiever zijn en een korter lontje hebben.

Ook politieke ambtsdragers krijgen helaas steeds vaker te maken met fysiek geweld, intimidatie, bedreiging of scheldpartijen. Ook al voelt het soms bijna als een “normaal” onderdeel van de taak; het hoort niet bij het politieke ambt. Democratische waarden als vrijheid van meningsuiting moeten te allen tijde gewaarborgd blijven als voorwaarde voor het politiek functioneren. Agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers (burgemeester, wethouders en raadsleden), maar ook commissieleden, is onacceptabel.

We mogen agressie en intimidatie niet stilhouden en daarom is een collectieve norm opgesteld door het Netwerk Weerbaar Bestuur, met als uitgangspunt: melden helpt. Of het nu online of offline is, misdragingen tegenover ambtsdragers accepteren we niet en worden altijd gemeld.

Tevens beschikken we over gedragscodes en een uitvoeringsprotocol ten aanzien van bestuurlijke integriteit voor politieke ambtsdragers:

- [Gedragscode bestuurlijke integriteit voor burgemeester en wethouders Berkelland 2023](#)
- [Gedragscode bestuurlijke integriteit gemeenteraad Berkelland 2023](#)
- [Uitvoeringsprotocol Integriteit Berkelland 2023](#)

Dit agressie- en emotieprotocol benoemt de rollen en de stappen die in voorkomende gevallen worden gezet.

In dit protocol leest u:

- Wat is agressie
- Wat de norm is bij agressie
- Hoe we agressie proberen te voorkomen
- Welke vormen van gedrag er zijn
- Hoe u emotioneel en agressief gedrag herkent
- Hoe u omgaat met emotioneel en agressief gedrag
- Hoe u zo veilig mogelijk gesprekken voert en/of op huis- en locatiebezoek gaat
- Welke maatregelen we kunnen opleggen
- Welke hulpmiddelen we hebben als zich een incident voordoet

Dit protocol is bedoeld voor burgemeester, wethouders, raadsleden, commissieleden. In dit protocol spreken we, om deze groep aan te duiden, over politieke ambtsdragers. Waar in dit protocol wordt gesproken over raads- of collegeleden dan wel commissieleden wordt ook verstaan oud-raadsleden, oud-collegeleden, oud commissieleden, voor zover het grensoverschrijdende- en agressief gedrag betrekking heeft op hun functioneren als (voormalig) politiek ambtsdrager, respectievelijk op politieke werkzaamheden zoals het optreden als woordvoerder in commissievergaderingen of het contact hebben met inwoners.

2 WAT IS AGRESSIE?

Onder **emotioneel gedrag** wordt verstaan dat een gesprekspartner¹ op een emotionele manier begrip vraagt voor zijn (persoonlijke) situatie, kritiek geeft op de regels of op het beleid van de gemeente of bijvoorbeeld boos is over een beslissing van de gemeente. Emotioneel gedrag is vaak van korte duur en laat zich corrigeren of ombuigen.

Dit gedrag kan zich als volgt manifesteren;

- a. Zeuren, klagen, begrip vragen, uitzondering vragen
- b. Kritiek op de organisatie, de regels of het beleid

Grensoverschrijdend gedrag zijn omgangsvormen die door de persoon die het ondergaat als gedwongen en/of ongewenst worden ervaren. Gedrag waardoor iemand zich bedreigt, beledigt, gekwetst of onveilig voelt. Voorbeelden hiervan zijn discriminatie, pesten, intimidatie of seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Grensoverschrijdend gedrag kenmerkt zich door aanhoudend emotioneel gedrag, aanhoudende boosheid of het aanhoudend uiten van beledigingen en gedrag dat - nadat de gesprekspartner erop is aangesproken – niet verandert of juist verergert. Het gedrag is gericht op:

- Het teweegbrengen van onlustgevoelens, bijvoorbeeld door belediging, bedreigingen, intimidaties en impliciete uitspraken
- Het verstoren van de orde of op ontoelaatbare wijze beïnvloeden van de taakuitoefening
- Het veroorzaken van pijn, letsel en/of schade
- Het verkrijgen van iets dat men wel wil, anders dan elkaar proberen te overtuigen van elkaars standpunten (de politieke context)

Dit gedrag kan zich als volgt manifesteren;

- a. Kritiek op de persoon, treiteren, uitlokken, schelden, intimideren of beledigen
- b. Agressie in alle vormen van (dreigen met) geweld, wapens laten zien, emotioneel chanteren of aanhoudend A, B, C gedrag

Onder **agressie** wordt in navolging van de zogenaamde Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) (bijlage 1) verstaan: Lichamelijke en verbale geweldplegingen, belaging, intimidatie en bedreiging gepleegd in of door omstandigheden die verband houden met de uitvoering van de publieke taak. Dit kan gepaard gaan met beschadiging van goederen. Onder agressie wordt in dit protocol ook verstaan ieder gebruik van geweld.

¹ Onder gesprekspartner verstaan we alle personen met wie de politieke ambtsdragers van de gemeente Berkelland een gesprek voeren. Denk bijv. aan inwoners, organisaties waarmee we samenwerken, collega politieke ambtsdragers, ambtenaren

3 HOE PROBEERT U AGRESSIE TE VOORKOMEN?

In eerste instantie probeert u agressief gedrag te voorkomen. Dit doet u o.a. door kennis te nemen van dit protocol en door structureel deel te nemen aan agressietrainingen.

Met een professionele houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgt u voor een zo goed mogelijke interactie met de gesprekspartner.

Een paar voorbeelden hiervan zijn:

- U benadert iedereen op een objectieve manier en oordeelt op grond van feiten
- U benadert iedereen met respect
- U geeft de gesprekspartner de ruimte om zijn opvattingen over de situatie te geven en respecteert zijn normen, waarden en opvattingen
- U gebruikt begrijpelijke taal en vermijdt vaktaal
- U brengt slecht nieuws op de goede manier (meedelen, ruimte voor reactie geven, meeleven, argumenteren, afronden)
- U geeft zelf het goede voorbeeld

Dit protocol, inclusief bijlagen, is te vinden in ons raadsinformatiesysteem. Nieuwe politieke ambtsdragers worden bij de introductie uitdrukkelijk geïnformeerd over het protocol”.

De gemeente Berkelland biedt politieke ambtsdragers een training omgaan met agressie en geweld aan. Het trainingsprogramma is praktijkgericht en gebaseerd op dit protocol.

4 VORMEN VAN GEDRAG

In dit hoofdstuk wordt het ABCDE-gedrag nader toegelicht. In de Gedragsinfographic ABCDE wordt schematisch weergegeven wat onder ABCDE gedrag wordt verstaan. Deze infographic is als bijlage 2 bij dit protocol gevoegd. Gedetailleerde uitleg met de belangrijkste kenmerken en voorbeelden leest u in bijlage 3.

4.1 HOE HERKENT U EMOTIONEEL EN AGRESSIEF GEDRAG?

Bij emotioneel en agressief gedrag is het vaak onduidelijk wat de bron van dat gedrag is. Daarom kijken wij naar feitelijk gedrag: wat de gesprekspartner concreet zegt en doet. De toon en de non-verbale communicatie zijn van ondergeschikt belang.

We onderscheiden 5 basisvormen van emotioneel en agressief gedrag, namelijk:

- A-, B- en C-gedrag is in principe emotioneel gedrag waar je professioneel mee om moet kunnen gaan. Let op: aanhoudend A-, B- en C-gedrag behandelen we als D-gedrag.
- D-gedrag is agressief gedrag. Hieraan stellen we grenzen.
- E-gedrag is als iemand dreigt zichzelf en/of anderen iets aan te doen.

Emotioneel gedrag: A-, B-, C-gedrag

De gesprekspartner moet de ruimte krijgen om zijn frustratie of boosheid te uiten. Emotioneel gedrag kunt u niet voorkomen. Emoties horen erbij en daar moet u professioneel mee omgaan. Door een professionele houding voorkomt u in de meeste gevallen dat het gedrag erger wordt en overgaat van emotioneel naar agressief gedrag. De belangrijkste kenmerken en voorbeelden leest u in bijlage 3.

4.2 HOE GAAT U OM MET EMOTIONEEL EN AGRESSIEF GEDRAG?

Het doel bij A-, B-, en C-gedrag is ombuigen van het gedrag zodat u het gesprek op een normale manier kunt voeren. Bij D-gedrag beëindigt u het gesprek onmiddellijk. Hier is de grens overschreden en stopt u het contact. Bij E-gedrag meldt u dit bij de griffier/gemeentesecretaris afhankelijk van welke taak u als politieke ambtsdrager vervult. De griffier schakelt een hulpdienst in voor politieke ambtsdragers en de gemeentesecretaris voor burgemeester en wethouders.

Gaat u in één van de vergaderkamers in het gemeentehuis locatie Marktstraat 1 te Borculo of elders in gesprek en verwacht u dat het gesprek moeizaam verloopt? Zorg er dan altijd voor dat een collega politieke ambtsdrager² op de hoogte is van dat gesprek. Vraag een collega politieke ambtsdrager om tijdens het gesprek in het zichts- en hoorveld te werken.

² een collega wethouder, raadslid of commissielid

Of vraag een collega politieke ambtsdrager om bij het gesprek aanwezig te zijn. In het laatste geval informeert u de gesprekspartner hierover in de afspraakbevestiging. Ofwel: voer zo'n gesprek niet alleen.

In bijlage 4 is de handreiking opgenomen over hoe om te gaan met emotioneel en agressief gedrag.

5 ZO VEILIG MOGELIJK OP HUIS- OF LOCATIEBEZOEK! HOE DOET U DAT?

Het kan voorkomen dat u op huis- of locatiebezoek gaat. Dit brengt in sommige gevallen risico's met zich mee.

Gesprekspartners die slecht nieuws te horen krijgen of in een stressvolle situatie zitten, zijn soms geagiteerd en/of reageren onvoorspelbaar. Door rekening met de omstandigheden te houden en een huis- of locatiebezoek goed voor te bereiden kunt u deze risico's beperken.

Om dit te kunnen doen hebben we een aantal tips opgeschreven! Deze vindt u in bijlage 5.

Ook besteden we aandacht aan de Veilig gesprek-app.

5.1 9-STAPPENPLAN MELDING EN AANGIFTE VOOR POLITIEKE AMBTSDRAGERS³

Basisafpraak

De basisafpraak is dat de individuele politieke ambtsdrager elk incident en de bijna incidenten (dit zijn incidenten die niet leiden tot een incident maar dat wel hadden kunnen worden) waarbij sprake is van agressief- en grensoverschrijdend gedrag vanwege zijn of haar taak altijd intern bespreekbaar maakt of bij de griffier of gemeentesecretaris. Het kanaal dat gebruikt wordt is niet van belang. Melding wordt gemaakt van agressief- en grensoverschrijdend gedrag dat face-to-face, schriftelijk, via e-mail of social media wordt geuit. Vervolgens wordt de vastgestelde handelwijze in dit protocol gevolgd.

Stap 1: Meld het incident intern

Situatie: een politieke ambtsdrager of diens familie krijgt vanwege de uitoefening van het politieke ambt te maken met agressie en intimidatie.

- **Raads- en commissieleden** bespreken en melden incidenten bij de **griffier**. De griffier zorgt voor de eerste opvang en het in gang zetten van vervolgstappen. De griffier stelt onverwijld de burgemeester op de hoogte van de melding.
- **Wethouders** bespreken en melden incidenten bij de **gemeentesecretaris**. De gemeentesecretaris zorgt voor eerste opvang en het in gang zetten van vervolgstappen. De gemeentesecretaris stelt onverwijld de burgemeester op de hoogte van de melding.
- De **burgemeester** bespreekt en meldt een incident bij de **gemeentesecretaris**. De gemeentesecretaris zorgt voor eerste opvang en het in gang zetten van vervolgstappen. De griffier wordt hiervan door de gemeentesecretaris op de hoogte gebracht.

³ Het 9-stappenplan is overgenomen uit de publicatie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Ministerie van Justitie en Veiligheid van november 2021

Voor alle situaties geldt dat bij spoed direct contact met de burgemeester gezocht kan worden.

- De **griffier** (voor raads- en commissieleden) en de **gemeentesecretaris** (voor de wethouders en de burgemeester) registreren alle meldingen in de Gemeentelijke Incidentenregistratie (GIR). De meldingen zijn vertrouwelijk en niet toegankelijk en zichtbaar door onbevoegde personen. Op grond van artikel 5.2 en 5.3 Wet open overheid (WOO) ligt de privacy van gevoelige zaken vast. Documenten kunnen doorgestuurd worden bijvoorbeeld naar een advocaat maar dan worden de persoonlijke gegevens weggehaald of onleesbaar gemaakt.
- De burgemeester informeert het OM en politie zo spoedig mogelijk over de incidenten.
- De burgemeester agendaert elke melding van bedreiging of agressie jegens een politieke ambtsdrager in de eerstvolgende vergadering met OM en politie (lokale driehoek).
- Zo spoedig mogelijk na de melding volgt een gesprek met de bedreigde politieke ambtsdrager en een daartoe gespecialiseerde politieambtenaar die vaststelt of er sprake is van strafbare feiten.

Ook als een politiek ambtsdrager twijfelt of er sprake is van grensoverschrijdend of agressief gedrag, neemt deze contact op met de gemeentesecretaris, de griffier en/of de burgemeester. Tijdens het contact wordt bepaald of er vervolgstappen nodig zijn en zo ja, welke.

Het registreren van incidenten geeft inzicht in de aard, de vorm en mogelijke toename of afname van incidenten en is de basis voor de te nemen (preventieve) maatregelen. Het registreren van incidenten is ook belangrijk voor het mogelijk later, aangifte doen bij de politie en voor het verhalen van mogelijke schade. Verder borgt dit de zorgvuldige stappen die genomen moeten worden.

Grensoverschrijdend- en agressief gedrag kan strafbaar zijn. Het is van groot belang dat van mogelijk strafbaar gedrag zo snel mogelijk aangifte wordt gedaan. Bij deze aangifte, die door de gerechtigd vertegenwoordiger van de organisatie wordt gedaan, wordt de privacy van het slachtoffer zo veel mogelijk beschermd. Zo is het domicilie Markstraat 1 en bestaat de mogelijkheid tot het anoniem aangifte doen. Zo verloopt ook alle correspondentie via het werkadres.

Enkele voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag die strafbaar kunnen zijn:

- Beledigingen, (doods)bedreigingen uiten (ook op social media)
- Bedreiging ook met represailles, bedreigingen (van familieleden) en uitvoeren van dreigementen
- Schoppen, spugen en andere fysieke agressie
- Letsel toebrengen of materiële schade veroorzaken en gedrag dat anderen in gevaar brengt.

Wordt een politieke ambtsdrager of één van zijn gezinsleden vanuit het criminele circuit bedreigd? Doe een melding zoals hierboven omschreven. De griffier of gemeentesecretaris neemt altijd contact op met de politie. Samen met de politie wordt bekeken hoe een passend veiligheidsplan, inclusief de nazorg gemaakt kan worden voor het slachtoffer en het gezin.

Zowel incidenten als bijna incidenten worden gemeld.

Stap 2: Verzamel zo veel mogelijk feiten

De politieke ambtsdrager verzamelt zo veel mogelijk feiten. Gebruik daarvoor de 7 w's: wie, wat, waar, waarmee, op welke wijze, wanneer en waarom. Maak foto's (van de situatie, schade of verwondingen). Bewaar eventuele video-opnames, printscreens of berichten van de dader (op sociale media). Leg ook het account van de verzender, URL's, datum en tijd van het bericht en eventuele andere gegevens vast.

Politie, officier van justitie en rechter moeten zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies gebeurd is.

Stap 3: Maak een afspraak met de politie

Bij deze stap is geen nadere informatie opgenomen omdat het hier interne uitvoering betreft na de melding.

Stap 4: Doe een melding of aangifte bij de politie

Elk (bijna) geval van intimidatie en agressie moet worden gemeld (intern en soms ook bij de politie). Een interne melding wordt meegenomen in het politiedossier van de dader. Bij een combinatie van handelingen of opstapeling van incidenten, kan eventueel toch worden overgegaan tot aangifte.

Een aangifte heeft tot doel om te komen tot strafrechtelijke vervolging. De politie helpt met beoordelen of er sprake is van een strafbaar feit dat vervolgd kan worden. Het is uiteindelijk aan de officier van justitie om dat te beoordelen.

Bij een aangifte moet de politie aan een aangifte de VPT code toekennen.

Stappen die de griffier en gemeentesecretaris uitvoeren:

- Stap 4: de griffier en gemeentesecretaris doen de aangifte/melding. Ook de burgemeester kan aangifte doen
- Stap 5: bescherm privégegevens
- Stap 6: meld dat je een publieke taak hebt
- Stap 7: controleer de melding of aangifte
- Stap 8: Vervolg van de melding of aangifte

Stap 9: Nazorg (gefaciliteerd) vanuit de organisatie

De eerste stap na confrontatie met agressie is directe steun en opvang waar nodig. De organisatie speelt daarin een belangrijke rol. Stress is een normale reactie op een abnormale situatie. In veel gevallen gaat stress vanzelf weer weg. Gebeurt dat niet, dan is hulp nodig. Hoe

eerder aanhoudende stressklachten herkend worden, hoe sneller een slachtoffer kan worden geholpen. Indien nodig worden ook directe familieleden en collega's door de gemeente Berkelland opgevangen voor zorg en nazorg.

Agressie en geweld mogen niet worden afgedaan als een beroepsrisico en als normaal worden beschouwd. Een snelle reactie op de gevolgen van agressie en geweld is belangrijk voor de politieke ambtsdrager en zijn omgeving. De slachtoffers ervaren dat de situatie serieus wordt genomen en krijgen de aandacht en zorg die nodig is om weer goed verder te kunnen gaan. Naast het voeren van opvanggesprekken kan zorg ook bestaan uit het vergoeden van vernielde persoonlijke eigendommen, meegaan naar het ziekenhuis en het bieden van praktische hulp als financiële (rechtskundige) bijstand bij een civiel en/of strafrechtelijk proces.

Nazorg is belangrijk om agressie en geweld voorvallen psychisch te verwerken en lange termijn gevolgen te voorkomen. Door het geven van nazorg kunnen in een zo vroeg mogelijk stadium problemen in de verwerking onderkend worden en vervolgzorg worden geregeld. Politieke ambtsdragers zullen een incident beter verwerken als direct aandacht en zorg besteed wordt aan de gevolgen.

Een agressie en geweld voorval kan ingrijpende gevolgen hebben voor de politieke ambtsdrager en zijn omgeving. Het is niet altijd de ernst van het voorval die de impact voor het individu bepaalt. Ook dagelijkse blootstelling aan of getuige zijn van "lichtere vormen van agressie en geweld" kan uiteindelijk tot ernstige psychische klachten leiden. Na elk voorval wordt de politieke ambtsdrager (en indien nodig ook direct familieleden en collega's) altijd door de gemeente Berkelland opgevangen voor zorg en nazorg.

Gevolgen bij agressie en geweld kunnen bestaan uit:

- Letselschade
- Psychische klachten en immateriële schade
- Schade aan persoonlijke eigendommen
- Schade aan eigendommen van de gemeente Berkelland

Politieke ambtsdragers die te maken krijgen met grensoverschrijdend- of agressief gedrag kunnen terecht bij het Ondersteuningsteam Weerbaar Bestuur, (via nummer 070 – 3738314 of e-mail naar info@ondersteuningsteamwb.nl). Zij staan klaar voor advies en ondersteuning en kunnen collega-ambtsdragers koppelen aan het slachtoffer. De politie kan de organisatie daarnaast ook in contact brengen met Slachtofferhulp.

5.2 WELKE MAATREGELEN LEGGEN WE OP?

Na iedere melding wordt besproken welke maatregelen naar de gesprekspartner worden genomen.

- Al naar gelang de ernst van het gedrag (en als sprake is van herhaald gedrag) kan de gemeente:

- De gesprekspartner oproepen voor een (orde- of herstel) gesprek met een daartoe aangewezen vertegenwoordiger van de gemeente over het ongewenste gedrag;
- De gesprekspartner verwijderen uit een gebouw/ van een terrein;
- De gesprekspartner mondeling en/ of schriftelijk waarschuwen;
- (tijdelijk) de dienstverlening beperken of (tijdelijk) de toegang ontzeggen tot de gemeentelijke gebouwen. De burgemeester en de college- en/of raadsleden zijn te allen tijde bevoegd een gesprekspartner te verzoeken een gebouw te verlaten en mondeling de toegang tot een gebouw te ontzeggen. De schriftelijke ontzegging voor een bepaalde tijd is een besluit van de burgemeester. Als hier geen gevolg aan wordt gegeven dan wordt de politie direct in kennis gesteld en is er sprake van een strafbaar feit (huisvredebreuk) waarvan aangifte zal volgen. Bij een contactverbod mag de gesprekspartner op geen enkele manier contact zoeken met de gemeente Berkelland. Niet per telefoon, niet per mail en niet via Whatsapp of andere sociale media. Ook mag de gesprekspartner de gebouwen van de gemeente Berkelland niet bezoeken. Contact met de gemeente kan dan alleen via een gemachtigd persoon verlopen.
- Het voorval melden bij de politie (als het gedrag niet strafbaar is, maar wel grensoverschrijdend, kan melding worden gedaan bij de politie, zodat het incident in ieder geval bekend is bij de politie);
- Aangifte doen bij de politie
- Andere maatregelen treffen, afhankelijk van de omstandigheden.

Maatregelen kunnen worden toegepast na iedere melding. Ook als besloten wordt dat van een incident melding of aangifte wordt gedaan bij de politie. De maatregelen die door de gemeente worden genomen jegens de agressor worden zo mogelijk meteen bij het doen van aangifte of bij de melding aan de politie doorgegeven en anders zo spoedig mogelijk na het nemen van deze maatregelen. Belangrijk is dat de maatregel kort na het voorval wordt genomen.

6 DE MOBIELE NOODKNOP

Tijdens politieke avonden en andere vergaderingen met politieke ambtsdragers in de raadszaal beschikt de voorzitter van de vergadering samen met de griffier over een mobiele noodknop.

Duidelijk moet zijn dat als op de knop wordt gedrukt, de gesprekspartner al een waarschuwing kreeg over het gedrag en de gesprekspartner hier niet naar luistert. Bij het indrukken van de noodknop (grote knop 2 seconden ingedrukt houden) voelt de gebruiker een trilling. Op dit moment is er contact gemaakt met de alarmcentrale van G4S en luistert de centralist mee. Hij/zij praat niet terug, dus de agressor hoort niets, maar alarmeert direct de politie. De centralist kan door het GPS signaal zien op welk adres het incident plaatsvindt. De centralist kan niet zien wat er precies gebeurt en op welke afdeling/verdieping het incident plaatsvindt. Het is daarom belangrijk om als gebruiker iets te zeggen als 'Meneer/mevrouw, we zijn nu in de raadszaal en ik vind het erg vervelend dat u zo agressief doet'. De centralist weet dan direct dat het een echt incident is en waar het precies plaatsvindt en zodoende ook de politie direct naar het incident kan toesturen.

7 SCHADE VERHALEN

Bij agressie en geweld ontstaat vaak schade: materiële dan wel immateriële. Door het altijd verhalen van de schade laat de gemeente Berkelland zien dat agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers niet te tolereren. Daders merken zo ook financieel dat zij een onacceptabele grens zijn overgegaan. Daar waar het gaat over “de dader” kan ook de “wettelijke vertegenwoordiger” worden gelezen.

Materiële schade, bijvoorbeeld	Immateriële schade, bijvoorbeeld
Vervangingskosten van een kapotte bril	Pijn
Medische kosten	Inbreuk op privacy
Reiskosten	Psychische schade, nachten zonder slaap, post traumatische stress
Schade door gemiste promotiekansen	Gederfde levensvreugde, verdriet
Schade door gederfde inkomsten	Gekrenkt gevoel
Kosten voor huishoudelijke hulp en gezinszorg	
Studievertraging	
Vervangingskosten meubilair	
Kosten door ziekteverzuim	

8 COMMUNICATIE

De burgemeester is (al dan niet vertrouwelijk) woordvoerder als het gaat om een bedreiging van één of meer wethouders of raadsleden. 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 indien noodzakelijk en met instemming van het slachtoffer op de hoogte gebracht van een incident, tijdens een collegevergadering, presidiumoverleg (het geheime deel). Vertrouwelijkheid wordt daarbij in acht genomen. In het geval van voortdurende dreiging is het van groot belang dat niemand van de betrokkenen uitspraken doet die leiden tot verhoging van veiligheidsrisico's.

Zodra er een strafrechtelijk onderzoek is begonnen ligt de woordvoering bij het OM.

Communicatie en contacten met de pers worden overgelaten aan het OM in samenspraak met de betrokken functionarissen van de gemeente Berkelland. De adviseur van de gemeente stemt, over een eventuele communicatieboodschap bij een ernstige bedreiging altijd af met de afdeling voorlichting van het Openbaar Ministerie. Getroffen (politie) maatregelen in de publieke ruimte worden nooit naar de pers gecommuniceerd. Afspraken over woordvoering worden altijd in acht genomen.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: EENDUIDIGE LANDELIJKE AFSPRAKEN

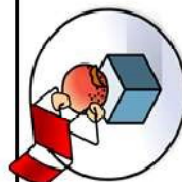
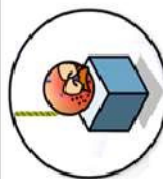
Zie:

[Eenduidige Landelijke Afspraken](#)

[Bij agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak](#)

BIJLAGE 2: INFOGRAPHIC ABCDE-GEDRAG

EMOTIE & AGRESSIE	A-GEDRAG IK	B-GEDRAG JULLIE	C-GEDRAG JIJ	D-GEDRAG AGRESSIE	E-GEDRAG
Beschrijving van het gedrag	Zeuren Begrip vragen Om een uitzondering vragen Wanen	Kritiek op de regels Kritiek op de organisatie Kritiek op het beleid	Treiteren Uitlokken Schelden Beledigen Discrimineren	(Non-)verbaal dreigen Dreigen met geweld Fysiek geweld Intimidatie Aanhoudend A, B en C	Zelfmoorddreiging Dreigen zichzelf iets aan te doen
Technieken	Ombuigen	Ombuigen	Ombuigen	Grenzen stellen	Zeer serieus nemen
Stap 1	Meeveren	Meeveren	Kort negeren	Gedrag benoemen	Meeveren (aandacht)
Stap 2	Toelichten	Toelichten	Gedrag benoemen	Norm aangeven	Toelichten (hulp adviseren)
Stap 3	Afronden	Afronden	Tot de orde roepen	Gesprek beëindigen	Afronden
Stap 4			Voor keuze stellen		Daarna hulp* inschakelen
Grensstellen	3/4 x meeveren, geen effect? voor de keuze stellen, daarna grens stellen	3/4 x meeveren, geen effect? voor de keuze stellen, daarna grens stellen	2 x C: grens stellen	1 x D: grens stellen	3/4 x meeveren, geen effect? voor de keuze stellen, daarna gesprek beëindigen
Voorbeelden	Kunt u echt geen uitzondering maken? Ik kan er toch niks aan doen? U kunt toch wel een beetje rekening houden met mij?	Wat een nml organisatie! Ik kan n het geloven dat er zulke regels bestaan! Wat een bureaucratie!	Je lijkt wel niet goed bij je hoofd! Je voelt je heel wat zeker? Jij enorme zakkenvasser!	Zal ik je eens over de tafel trekken? Ik wacht je buiten wel op... Ik weet waar je kinderen op school zitten!	Ik ga er aan eind aan maken



E-Learningmodule:
Website: agressie.cirquest.nl

Inloggen: E-Mail theorie

Wachtwoord: omea

BIJLAGE 3 BELANGRIJKSTE KENMERKEN EN VOORBEELDEN EMOTIONEEL EN AGRESSIEF GEDRAG

• A-GEDRAG □ IK: DE GESPREKSPARTNER

Kenmerken zijn zeuren, vragen om begrip en vragen om een uitzondering.

Voorbeelden:

- “Ja maar, ik werk iedere dag, ik heb heel weinig tijd.”
- “Kunt u niet één keer een uitzondering maken, alstublieft?”



• B-GEDRAG □ JULLIE: DE ORGANISATIE

Kenmerken zijn kritiek op de regels of het beleid van de organisatie.

De gesprekspartner richt zijn emotie op de hele organisatie.

Voorbeelden:

- “Belachelijk, moet toch zo ook kunnen?”
- “Door jullie gaat het dus nu helemaal mis!”



• C-GEDRAG □ U: DE POLITIEKE AMBTSDRAGER

Kenmerken zijn treiteren, uitlokken, schelden en beledigen. De gesprekspartner richt zijn emotie of agressie op jou als politieke ambtsdrager van de gemeente.

Dit zien wij als persoonlijke/instrumentele agressie. Dit gedrag dient direct begrensd te worden.

Voorbeelden:

- “U snapt er niets van, heeft u eigenlijk wel een opleiding gehad voor deze functie?”
- “Dat ze u hebben aangenomen hier...ongelooflijk...”
- “Jij enorme zakkenwasser!”



Aanhoudend emotioneel gedrag: aanhoudend A-, B-, C-gedrag

Lukt het niet om emotioneel gedrag om te buigen en blijft iemand zeuren of schelden?

Dan behandelen we het emotionele gedrag als agressief gedrag (D-gedrag).

Aanhoudend A-, B- en C-gedrag is GEEN agressief gedrag, maar wordt WEL op dezelfde manier als D-gedrag behandeld.

- **AGRESSIEF GEDRAG: D-GEDRAG**

Agressief gedrag is dreigen met geweld, fysiek geweld en intimidatie.

Dit gedrag accepteren we nooit.



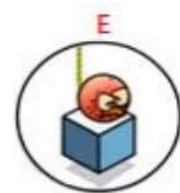
Voorbeelden:

- “Zal ik je eens over de tafel trekken?”
- “Ik wacht je buiten wel op...”
- “Ik weet op welke school je kinderen zitten.”

- **DREIGEN ZICHZELF OF ANDEREN IETS AAN TE DOEN: E-GEDRAG**

De gesprekspartner dreigt met zelfmoord of dreigt anderen iets aan te doen.

Met anderen bedoelen we bijvoorbeeld iemands kinderen.



Voorbeeld:

- “Ik maak er een einde aan en neem mijn kinderen mee”.

BIJLAGE 4: HANDREIKING HOE OM TE GAAN MET EMOTIONEEL EN AGRESSIEF GEDRAG

• A-GEDRAG OMBUIGEN

A-gedrag probeert u om te buigen met de volgende stappen:

- meeveren
- toelichten
- afronden

• MEEVEREN

U luistert, maakt een korte samenvatting en vraagt door. U geeft aan dat U de emotie begrijpt.

Dit hoeft niet te betekenen dat u het eens bent met de inhoudelijke boodschap.

• TOELICHTEN

U onderscheidt de emotie van de feiten. Daarna licht u toe waarom de situatie is zoals deze is. Want als de feiten duidelijk zijn, accepteren de meeste mensen de situatie sneller. Vaak wil iemand dan nog wat 'na sputteren'. Herhaal de toelichting als de situatie daar om vraagt. Ga hierover niet in discussie.

• AFRONDEN

Rond het ombuigen van de emotie af: weg van de emotie en terug naar de inhoud van het gesprek. Kondig nu de volgende stap in het gesprek aan. Het slechte nieuws is een feit en vanaf nu geeft de vraag "hoe nu verder?" richting aan het gesprek. Deze stap kunt u met non-verbale signalen ondersteunen. De gesprekspartner weet nu: opnieuw in opstand komen heeft geen zin.

Wat zijn de valkuilen?

Voorbeelden die bij A-gedrag kunnen zorgen voor verdere escalatie:

- niet de tijd nemen om te luisteren: te snel een oplossing aanbieden
- formeel reageren: wijzen op de regels, zonder enig begrip te tonen voor gevoelens
- negeren: niet luisteren naar wat de ander zegt
- bagatelliseren: net doen alsof het niet belangrijk is.

• B-GEDRAG OMBUIGEN

Het ombuigen van B-gedrag lijkt veel op het ombuigen van A-gedrag. Ook hier past u de drie stappen meeveren, toelichten en afronden toe.

Wat is dan het verschil met A-gedrag? De argumenten bij het geven van de toelichting. Iemand heeft kritiek op de regels of het beleid, dus legt u deze vaak uit. Dat kan extra moeilijk zijn als het gaat om regels waar u zelf ook moeite mee hebt.

Wat zijn de valkuilen?

Voorbeelden die bij B-gedrag kunnen zorgen voor verdere escalatie:

- formeel reageren: regels zijn regels
- intimideren: bluffen door te dreigen dat lastig gedrag wordt bestraft
- beledigen: u voelt zich aangesproken en wilt de gesprekspartner terecht wijzen.

• C-GEDRAG OMBUIGEN

Bij C-gedrag richt iemand zijn emoties op u. De gesprekspartner gaat over van kritiek op beleid naar kritiek op u als persoon. Dat accepteren we niet. Kritiek op beleid mag, maar kritiek op u als persoon accepteren we niet. C-gedrag probeert u om te buigen met de volgende stappen:

- C-gedrag negeren we niet
- We benoemen dit gedrag en geven aan dat dit niet geaccepteerd wordt
- Uitnodigen tot ander gedrag dan kunnen we verder, zo niet dan beëindigen we het gesprek.

• GEDRAG KORT NEGEREN

C-gedrag negeert u in eerste instantie. Ga niet in op de woorden van de gesprekspartner. Kijk bij persoonlijk contact weg en richt uw blik op iets anders. Zo geeft u diegene de kans om zonder te veel gezichtsverlies uit zichzelf te stoppen.

Wacht de reactie af. Stopt de gesprekspartner dan ga je door met het gesprek.

• GEDRAG BENOEMEN EN TOT DE ORDE ROEPEN

Helpt negeren niet? Benoem het gedrag en roep de gesprekspartner tot de orde. U geeft hiermee aan dat u het gedrag niet accepteert maar nog wel het gesprek wilt voeren.

Voorbeeldzinnen:

"U wordt nu persoonlijk, dat accepteer ik niet. Ik wil dat u daarmee stopt"

"U beledigt mij, dat accepteer ik niet. Ik wil dat u daarmee stopt".

"U richt uw kritiek op mij als persoon, dat accepteer ik niet. Ik wil dat u daarmee stopt"

Wacht de reactie af. Stopt de gesprekspartner? Ga dan door met het gesprek.

- **VOOR DE KEUZE STELLEN**

Stopt de gesprekspartner niet? Geef dan de keuze uit twee opties. Bedenk daarbij dat de gesprekspartner vaak de laatste optie kiest.

Voorbeeldzinnen:

"Als u doorgaat met beledigen dan beëindig ik dit gesprek".

"Stop met beledigen dan kunnen we verder praten".

Laat duidelijk merken dat diegene zelf verantwoordelijk is voor de keuze en niet jij.

Wacht de reactie af. Stopt de gesprekspartner dan ga je door met het gesprek. Stopt de gesprekspartner niet? Beëindig dan het gesprek.

Voorbeeldzin:

"U gaat door met beledigen, ik beëindig het gesprek".

Wat zijn de valkuilen?

Voorbeelden die bij C-gedrag kunnen zorgen voor verdere escalatie:

- Vaag blijven. Bijvoorbeeld door te zeggen: "zo gaan we niet met elkaar om".
- Hetzelfde gedrag teruggeven. Bijvoorbeeld door terug te schelden, bekvechten en beledigen.

- **D-GEDRAG GRENZEN STELLEN**

Dreigt iemand met geweld, is er sprake van fysiek geweld, intimidatie of aanhoudend A, B of C-gedrag? De grens is bereikt. U beëindigt het gesprek.

Hoe beëindigt u een telefoongesprek?

U kunt het gesprek beëindigen met de zinnen:

"U bedreigt mij, dat accepteer ik niet. Ik beëindig bij deze het gesprek."

Dreigt de gesprekspartner met naar kantoor komen? Neem direct contact op met de griffier voor raadsleden en de gemeentesecretaris voor burgemeester en wethouders. Deze beslissen over de vervolgstappen.

Hoe beëindigt u een gesprek op kantoor?

Het allerbelangrijkste: uw eigen veiligheid staat voorop!

Dreigt de gesprekspartner met een wapen? Dan geeft u diegene altijd gelijk en werkt u mee. Is er geen wapen? Dan hangt het van de situatie af wat u kunt doen.

De gesprekspartner dreigt met geweld 'op een later moment' / u kunt wegkomen.

U kunt het gesprek beëindigen met de zinnen:

“U bedreigt mij, dat accepteer ik niet. Ik beëindig bij deze het gesprek en vraag u het pand te verlaten”.

De gesprekspartner dreigt met onmiddellijk fysiek geweld /u kunt wegkomen.

Druk de alarmknop in en loop zijwaarts weg. Houd minimaal een armlengte afstand. Houd uw ogen op de vluchtweg en houd vanuit uw ooghoeken de gesprekspartner in de gaten. Als het gezien uw veiligheid mogelijk is, kunt u de volgende zinnen gebruiken:

“U bedreigt mij, dat accepteer ik niet. Ik beëindig bij deze het gesprek en vraag u het pand te verlaten”.

De gesprekspartner dreigt met fysiek geweld / geen hulp aanwezig / u kunt niet wegkomen.

Geef de agressor gelijk. Vaak wil diegene iets van u of de organisatie. Zeg “ik ga het direct in orde maken” en probeer uit de situatie te komen. Het maakt niet uit of u dit kunt waarmaken. Als u uit de situatie bent, slaat u alarm.

Aanhoudend A-, B- en C-gedrag

Als u aanhoudend A-, B- en C-gedrag niet kunt ombuigen, dan behandelt u dat als D-gedrag.

- **E-GEDRAG**

Soms is E-gedrag heel duidelijk en soms is het niet meteen duidelijk wat uw gesprekspartner bedoelt. Wij zijn geen hulpverlener en zijn (op dit gebied) niet getraind om te praten over meervoudige problematiek. Als een gesprekspartner een

onduidelijke opmerking maakt kunt u toch het beste vragen wat diegene bedoelt. In gesprek gaan verkleint namelijk de kans dat diegene zichzelf of anderen iets aandoet.

- TIPS OM TOE TE PASSEN

Vraag door als de gesprekspartner een opmerking maakt die kan duiden op een voornemen zichzelf iets aan te doen.

Voorbeeldzin:

“Wat bedoelt u precies als u zegt: ‘ik zie het niet meer zitten?’”

Veer, net als bij A- en B-gedrag, uitgebreid mee met de gesprekspartner en geef diegene de ruimte.

Voorbeeldzin:

“U zegt dat u het niet meer ziet zitten en er soms aan denkt er een eind aan te maken, wat vreselijk voor u...”

Bied hulp of ondersteuning aan.

Voorbeeldzinnen:

“U ziet nu geen andere uitweg dan een einde te maken aan uw leven. Zou u ervoor open staan om te kijken naar een andere manier om met uw problemen om te gaan....?”

“Ik raad u aan om met iemand over uw voornemen en uw wanhoop te praten, want dit lijkt me vreselijk voor u..”

Wijs de gesprekspartner op het telefoonnummer 113. Dit nummer is voor zelfmoordpreventie.

Als de gesprekspartner niet ingaat op uw aanbod tot hulp: geef een keuze.

Voorbeeldzinnen:

“Ik merk nu dat we in herhaling vallen, u zegt een aantal keer hetzelfde en ik ook. Zo komen we niet verder in het gesprek... Als we in herhaling blijven vallen, beëindig ik nu het gesprek en kunnen we later verder praten. We kunnen ook nu verder praten als u wilt weten hoe we tot deze beslissing zijn gekomen en wat nu de mogelijkheden nog zijn.”

Treedt na het gesprek in overleg met de griffier/gemeentesecretaris (afhankelijk van uw politieke functie).

BIJLAGE 5: TIPS VOOR EEN HUIS- OF LOCATIEBEZOEK

- RISICO'S INSCHATTEN

In de eerste plaats is het zaak dat u voorafgaand aan uw huis- of locatiebezoek inschat hoe groot de kans is dat er tijdens het huis- of locatiebezoek een vervelende situatie ontstaat. Bijvoorbeeld als er bij de gesprekspartner gevoelens van frustratie, irritatie en/of spanning leven. Daarnaast kan het zijn dat de gesprekspartner bij aankomst onder invloed van alcohol of andere middelen blijkt te zijn, erg onrustig is, bezoek heeft of dat er andere ongewenste zaken zijn. Een aantal punten zorgt standaard voor een verhoogd (gevoel van) risico:

- Als u op huis- of locatiebezoek gaat bij een gesprekspartner aan wie een waarschuwingsbrief is gestuurd of een contactverbod is opgelegd.
- Als u op huis- of locatiebezoek gaat in een onbekende omgeving.
- Als u een onaangekondigd huis- of locatiebezoek aflegt.
- Als u contact heeft met een nieuwe gesprekspartner.
- Als u een afspraak heeft met een gesprekspartner die eerder agressief was.
- Als u altijd samenwerkt en onverwacht alleen moet werken.
- Als u door dreigende straten of buurten moet reizen.

- VOORZORGSMATREGELEN NEMEN

Als tweede stap is het zaak dieper op de situatie in te gaan. Wat maakt nu juist dat de spanningen in die bepaalde situatie kunnen oplopen? Wat zijn in die situatie 'do's' en 'don'ts'? Bent u in staat om tijdig te de-escaleren? Wat zal in die situatie juist als olie op het vuur werken en wat zal de spanningen helpen te verminderen? Het uitgangspunt is: "U gaat er alleen heen, als u ervan overtuigd bent dat u de situatie kunt hanteren". Bij twijfel wordt voor een van de volgende maatregelen gekozen:

- U gaat, maar zorgt dat er iemand achterwacht is!
- U gaat samen met een collega politieke ambtsdrager!
- U laat de gesprekspartner op kantoor komen!
- U gaat samen met de politie!
- U gaat niet en waarschuwt de griffier (voor raadsleden) en de gemeentesecretaris (voor de burgemeester en wethouders)!

Voor het inschatten van de risico's reiken we u een handig hulpmiddel aan : de Veilig gesprek-app⁴.

⁴ De app is ontwikkeld in het kader van de campagne "Wees duidelijk over agressie". De app is gratis te downloaden in de Apple Appstore en Playstore

- GEBRUIK MAKEN VAN DE VEILIG GESPREK-APP

Een gesprek met een gesprekspartner kan weleens stroef verlopen. Of door een voorgevoel vindt u het lastig om een gesprek aan te gaan, bijvoorbeeld als u slecht nieuws gaat vertellen. U kunt dan te maken krijgen met agressie. De Veilig gesprek-app helpt u om de risico's vooraf in te schatten en geeft advies over voorzorgsmaatregelen.

De Veilig gesprek-app maakt u bewust van de invloed die u hebt om een gesprek zo veilig en prettig mogelijk te laten verlopen. Door de vragen krijgt u inzicht in onbewuste risico's en wat u kunt doen om agressie te voorkomen. De tips zijn gebaseerd op ervaringen.

In bijlage 5 staan tips opgenomen voor een huis- of locatiebezoek.

Schat de risico's vooraf in met de Veilig-gesprek app

- Download de app in de App-Store (IOS)
- Download de app in de Google Play Store (Android)

- HOE WERKT DE APP

Na het beantwoorden van een aantal korte vragen krijgt u praktisch advies over hoe u het gesprek zo veilig mogelijk organiseert. Via uw antwoorden schat de app in of er weinig risico, enigszins of veel risico aanwezig is.

Zo kan de omgeving waarin u het gesprek voert van invloed zijn op de gemoedstoestand van u of uw gesprekspartner. Uw gesprekspartner kan mogelijk ook vervelend reageren als u onaangekondigd op huis- of locatiebezoek komt. Daarom behandelt de Veilig gesprek-app verschillende situaties zoals:

- Een huis- of locatiebezoek
- Een gesprek op een vertrouwde plek voor uw gesprekspartner
- Een gesprek op een neutrale plek
- Een externe afspraak
- Een gesprek bij u op kantoor

Hieronder staan een aantal belangrijke aandachtspunten die gebundeld zijn in tips! Neem ze door en gebruik ze om veilig op huis- of locatiebezoek te gaan.

Tip 1: Tijd & locatie zijn belangrijk!

- Werk op afspraak (tenzij er sprake is van een onaangekondigd bezoek).
- Bel uw gesprekspartner vooraf en leg bij het maken van de afspraak duidelijk de aanleiding en het doel van het gesprek uit. Uit de reactie kunt u opmaken hoe uw gesprekspartner aankijkt tegen het bezoek. Op basis van deze reactie bepaalt u eventuele voorzorgsmaatregelen.
- Bepaal aan de hand daarvan of u alleen of samen met een collega (of politie) op huis- of locatiebezoek kunt gaan en/ of dat het gesprek op een andere locatie waar sociale controle is (bijv. bibliotheek, kantoor, winkel) dient plaats te vinden.
- Leg de afspraak vast in uw werkagenda en noteer hierbij het adres van uw afspraak en bij voorkeur de route die u neemt. Op deze manier kunt u collega politieke ambtsdragers laten weten waar u op dat moment bent. Leg risicovolle bezoeken het liefst af tijdens kantooruren. Wees extra alert als u op stap gaat buiten kantooruren.
- Zorg ervoor dat u altijd uw mobiele telefoon binnen handbereik hebt en dat deze voldoende opgeladen is.
- Maak een bereikbaarheidsafpraak met een collega politieke ambtsdrager, bijvoorbeeld 10 minuten na binnenkomst.
- Spreek met een collega politieke ambtsdrager af om contact op te nemen als het gesprek ten einde is en u weer in uw afgesloten vervoermiddel zit of op de fiets stapt, hou elkaar goed op de hoogte.
- Als u op stap gaat in kantoor tijden is dat om twee redenen veiliger.
 - Er is meer sociale controle op straat.
 - Uw collega politieke ambtsdragers zijn vaak beter bereikbaar
- Stel in overleg met uw collega politieke ambtsdragers vast waar de straten en buurten zijn waar relatief veel agressie- en geweldsincidenten voorkomen. Wees in deze buurten extra alert, plan uw bezoeken liefst tijdens kantooruren en spreek af dat hier alleen overdag of met z'n tweeën bezoeken worden gedaan.

Tip 2: De woning!

- Als u een groot gebouwencomplex binnen gaat, neem dan de lay-out in u op en plan een eventuele vluchtroute. In sommige appartementencomplexen is een huismeester aanwezig. Maak eventueel een afspraak met de huismeester, deze kan als stand-by fungeren.
- Als u aanbelt, ga dan niet frontaal voor de opening, maar ga dwars staan en neem enige afstand.
- Ga zo staan dat u niet achter een deur kan worden vastgezet. Ga pas naar binnen als de gesprekspartner u daartoe heeft uitgenodigd. Laat de ander voor gaan en volg.
- Let op hoe uw gesprekspartner de deur achter je dicht doet.
- Wees u bewust dat u het privédomein van een ander binnen komt. Gedraag u als gast.
- Als u de woning van een gesprekspartner binnen gaat, wees u dan ook daar bewust van de vluchtroute. Neem zelf plaats aan de kant van de deur. In noodgevallen kunt u overwegen uzelf in het toilet of douche op te sluiten en vandaar het alarmnummer te draaien. Zorg dus dat u weet waar deze zich bevindt en dat u uw opgeladen telefoon bij u draagt.
- Let binnen de woning op de aanwezigheid van wapens, messen of andere gevaarlijke voorwerpen. Denk daarbij ook aan de hond.

Tip 3: Bent u met de auto of een ander vervoermiddel?

- Zorg dat tijdens het rijden de deuren van uw auto, brommobiel of ander vervoermiddel zijn afgesloten. Afgesloten deuren zorgen ervoor dat er niet iemand zomaar bij u binnen kan stappen.
- Zorg dat u voldoende brandstof getankt hebt of de accu voldoende is opgeladen.
- Parkeer uw auto of ander vervoermiddel op een plek die u gemakkelijk kunt bereiken, met de neus in de richting van de weg.
- Zorg dat u de contactsleutel of fietssleutel van uw vervoermiddel altijd onder handbereik hebt.
- Als u met de auto of ander vervoermiddel gaat, geef kleur, merk, type en kentekennummer door. Maak bij risicobezoekjes een terugbelafpraak met uw collega politieke ambtsdragers, ga samen of schakel eventueel de politie in. Dit brengt rust bij uzelf en bij uw collega politieke ambtsdragers en zorgt voor een algeheel beter gevoel van veiligheid. Als er echt iets aan de hand is dan weten collega politieke ambtsdragers u te vinden.

Tip 4: Voel u veilig!

- Maak bij risicovolle bezoeken gebruik van de mobiele alarmknop. Vraag deze aan bij de griffier/gemeentesecretaris voordat u op huis- of locatiebezoek gaat.
- Draag de mobiele noodknop om alarm te kunnen slaan altijd op uw lichaam en hou uw telefoon in uw zak en niet in uw tas.
- Draag geen waardevolle spullen bij u, zoals sieraden en veel geld.
- Zorg dat u geen gevoelige informatie bij u draagt die niet door uw gesprekspartner mag worden ingezien.

Tip 5: Alarm slaan!

- Als u zich ongemakkelijk of ongewenst voelt in een bepaalde situatie, bedenk dan een excuus en vertrek. Dit kan bijvoorbeeld zijn als de deur wordt opengedaan door een persoon onder invloed van alcohol of andere middelen, uw gesprekspartner zelf niet aanwezig is of onbekende personen aanwezig zijn.
- Volg uw intuïtie, die is meestal goed. Neem voor het geval dat u alarm moet slaan een mobiele alarmknop of mobiele telefoon mee en maak afspraken over alarmnummers van collega's en politie.
- Programmeer een alarmnummer in uw telefoon, zodat u geen nummer hoeft in te toetsen wanneer de spanning oploopt.
- Let op het bereik van uw mobiele telefoon. In sommige woningen is het bereik beperkt. Let er op dat de accu van uw telefoon voldoende geladen is.
- Volg de afspraken op die over alarm slaan in het agressieprotocol zijn gemaakt en volg hierin de organisatienorm.