

EMOTIE OF AGRESSIE?	EMOTIONEEL GEDRAG		AGRESSIE (Non-)verbale Agressie	AGRESSIE Bedreiging, Intimidatie	AGRESSIE Fysiek Geweld
GEDRAG VAN DE BURGER	Gedrag gericht op zichzelf en op de eigen situatie <i>Vaak te herkennen aan het woordje "Ik".</i> <i>Uitzondering of begrip vragen, klagen, excuus verzinnen, beroep op redelijkheid doen, afhankelijk gedrag, claimen</i>	Kritiek op regels, beleid en/of bestuurlijk orgaan <i>Vaak te herkennen aan het woordje "Jullie".</i> <i>In discussie gaan, ter verantwoording roepen, beschuldigen, schande spreken, machtsstrijd, obstructie</i>	Gericht op de politieke ambtsdrager <i>Vaak te herkennen aan het woordje "Jij".</i> <i>Sarren, zuigen, treiteren, uitlokken, grof zijn, schelden, belachelijk maken</i> Organisatie bepaalt wat wel/niet acceptabel is	(Non) verbaal dreigen Dreigen met geweld Intimideren, Seksuele intimidatie <i>Gaat een stap verder dan verbale agressie. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of door openlijk hiermee te dreigen. Het gedrag is op jou persoonlijk gericht. De uiting van agressie levert mogelijk ook gevaar op voor de burger zelf of voor anderen.</i>	Schoppen, Slaan, Spugen, Beetpakken, Trekken, Vernielen, Voorwerpen gooien <i>Gaat een stap verder dan bedreiging of intimidatie.</i> <i>Het gedrag is gericht op personen en/of zaken</i>
	STANDPUNT ORGANISATIE (ORGANISATIE-NORM)	Burgers mogen klagen en boos en geïrriteerd zijn. Burgers mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving en mogen dit uiten en boos en geïrriteerd zijn. In de aanpak is de politieke ambtsdrager aan zet.	Burgers mogen niet persoonlijk worden richting politieke ambtsdragers. We gaan pas verder in gesprek wanneer de burger met dit gedrag stopt. Als het gedrag niet stopt beëindigen we het gesprek en nemen we passende maatregelen.	Burgers mogen politieke ambtsdragers niet bedreigen of intimideren. We beëindigen in zo'n geval het gesprek en nemen gepaste maatregelen.	De veiligheid van politieke ambtsdragers gaat boven alles. Burgers mogen dus niet fysiek worden naar personen en/of zaken.
	MELDEN EN AFHANDELEN?	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat	Als de burger zich positief corrigeert na te zijn aangesproken op zijn/haar gedrag wordt er niet gemeld. Bij aanhoudend gedrag wordt het gedrag wel gemeld en afgehandeld conform sanctiebeleid van de gemeente. Het doel is regie voeren op de interactie	Altijd melden en afhandelen conform sanctiebeleid van de gemeente. Het doel is regie voeren op de interactie