



Gemeente Raalte

Agressieprotocol

Versie: 2021

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Het doel	3
3. Norm	3
4. Hoe gaan we om met agressie?	4
4.1 Kader	4
4.2 Vormen van gedrag	5
4.3 Gedragsprotocollen	7
4.3.1 Vijf basisverschijningsvormen	7
4.3.2 Gedragsprotocollen telefoon	9
4.3.3 Gedragsprotocollen balie/spreekkamer	9
4.3.4 Gedragsprotocollen huisbezoek.....	10
4.3.5 Gedragsprotocollen schriftelijke agressie.....	10
5. Maatregelen & Registratie	11
5.1 Ordegerek	11
5.2 GIR & Sharepoint & Esuite.....	11
5.3 Waarschuwingsbrief.....	12
5.4 Ontzegging of belbeperking	12
5.5 Niet nakomen van toegangsverbod	12
5.6 Aangifte of melding bij Politie	12
5.6.1 Melding.....	12
5.6.2 Aangifte	13
5.7 Schade	13
5.8 Interventieteam	15
6. Opvang na incidenten	16
6.1 Eerste gesprek.....	16
6.2 Tweede gesprek.....	16
6.3 Evaluatiegesprek.....	16
6.4 Verwachtingen van leidinggevenden.....	17
7. Agressie tegen bestuurders	18
8. Bijlage	19
8.1 Processchema Telefonie	19
8.2 Processchema Balie/Sprekkamer	20
8.3 Processchema Huisbezoek	21
8.4 A-B-C-D-E-overzicht.....	21
8.5 Voorbeeld Brief standaard ontzegging.....	22
8.6 Voorbeeld Brief standaard waarschuwing	23
8.7 Handleiding GIR (Melden).....	24
8.8 Handleiding GIR (Afhandelen).....	30
8.9 Aanspreekpunten/ Betrokkenen.....	36
8.10 Taken en verantwoordelijkheden Arbo coördinator.....	36

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. Bezoekers uiten vaker agressief gedrag tegen medewerkers van de overheid. In de meeste gevallen gaat het om verbaal geweld, maar fysiek geweld komt ook voor. De gemeente Raalte heeft ook met deze ontwikkeling te maken en een agressieprotocol zal handvatten bieden om hiermee om te gaan.

2. Het doel

Met het agressieprotocol wil de Gemeente Raalte vaststellen welke normen gehanteerd worden in de contacten tussen haar medewerkers en bezoekers. Daarnaast vergroot het protocol het inzicht en de vaardigheden bij management, medewerkers en bestuurders om een veilige werkomgeving te waarborgen.

Bestuur en directie van de gemeente Raalte vinden het van groot belang dat medewerkers in een veilige werkomgeving hun taken kunnen uitvoeren. Hierbij past een duidelijk protocol en richtlijnen over hoe te handelen als de veiligheid van de medewerker(s) in het geding is. Als een bezoeker zich niet fatsoenlijk gedraagt.

3. Norm

De Gemeente Raalte heeft een gemeente brede norm ontwikkeld voor het omgaan met agressie. Deze norm geldt voor alle medewerkers van de gemeente en haar bestuur. Met deze norm bepaalt de medewerker niet meer zélf wat hij wel of niet van een bezoeker tolereert. In plaats daarvan is het de organisatie die de grens bepaalt.

We willen namelijk niet verschillend omgaan met agressief gedrag binnen één organisatie. Dit zorgt voor verwarring bij bezoekers en collega's. Bezoekers voelen dat ze bij de ene medewerker verder kunnen gaan dan bij de andere. En zo kunnen ze de verschillen in aanpak ombuigen in hun eigen voordeel. En dat kan nooit de bedoeling zijn.

De norm is:

“AGRESSIE WORDT NIET GEACCEPTEERD, EN HEEFT ALTIJD EEN REACTIE TOT GEVOLG.”

Onder agressie verstaan we schelden, dreigen met geweld of daadwerkelijk geweld toepassen, zoals: slaan, schoppen, toebrengen van persoonlijk letsel, gooien met voorwerpen en beschadigen van eigendommen.

Daarnaast zijn er vormen van emotioneel gedrag van de bezoeker. Bijvoorbeeld als iemand herhaaldelijk spreekt over/uitzondering vraagt voor zijn situatie, kritiek uitoefent of beledigt/scheldt. Het protocol traint je hoe je met deze vormen van gedrag omgaat. Als dit gedrag zich desondanks blijft herhalen noemen we het geen agressie, maar behandelen we het wel als agressie. In hoofdstuk 4 worden deze vormen van agressie verder toegelicht.

4. Hoe gaan we om met agressie?

4.1 Kader

Het is van belang dat er binnen de organisatie vanuit één beleidskader en vanuit dezelfde uitgangspunten wordt gehandeld, daarom wordt hier het een en ander toegelicht.

Veiligheid

De veiligheid van medewerkers en bezoekers van de gemeente Raalte staat altijd voorop. Het uitgangspunt van de gemeente Raalte is dat medewerkers zich door de werkgever beschermd weten tegen agressie, geweld en emotioneel gedrag. Als een medewerker geconfronteerd wordt met een reëel gevaar en inschat dat hij niet anders kan dan toegeven aan eisen, of als een medewerker gedwongen wordt om op een andere manier zijn veiligheid te bewaren, dan wordt hij ook geacht dat te doen.

Klantgericht werken

Klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle medewerkers. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgen we voor een zo goed mogelijke dienstverlening. Op die manier proberen we agressieve situaties te voorkomen.

Steun

Collega's steunen elkaar en bewaken met elkaar de normen. Waar de één voor het herstel of de handhaving van de orde in een bepaalde situatie meer verantwoordelijk is dan de ander, draagt iedereen wel enige verantwoordelijkheid. Het bemoeirecht en de bemoeiplicht zijn twee belangrijke aspecten.

Emotie mag

Als medewerker zal je vaak te maken hebben met emotioneel gedrag van bezoekers. Dit gedrag kun je haast niet voorkomen. Als de bezoeker bijvoorbeeld net slecht nieuws heeft gehoord moet hij de ruimte krijgen om zijn frustratie of boosheid kwijt te kunnen en het kort te kunnen uiten. Dit zal wel binnen de normen moeten blijven die afgesproken zijn binnen de gemeente om het gesprek te kunnen vervolgen.

Voorkomen is beter dan genezen

Het stellen van huis- en gedragsregels, duidelijke grenzen stellen, goede voorlichting en indien nodig vroegtijdig inschakelen van externen kan agressie zoveel mogelijk worden voorkomen. De professional moet er alles aan doen om ervoor te zorgen dat de situatie niet escaleert en de bezoeker agressief gedrag vertoont.

Opleiding & Training

Medewerkers zijn getraind om diverse vormen van agressie te herkennen en hierop te reageren. Door deze deskundigheid kunnen eventuele escalaties worden voorkomen en is bij een eventuele escalatie kennis van de richtlijnen die zijn opgesteld om sancties te kunnen opleggen.

4.2 Vormen van gedrag

Bij emotioneel en agressief gedrag is het vaak onduidelijk wat de bron van dat gedrag is. Je kunt niet zien waar het gedrag vandaan komt. Daarom gaan we af op het gedrag dat we zien. We onderscheiden vijf basisverschijningsvormen van emotioneel en agressief gedrag, namelijk:

- **A-, B- en C-gedrag:** dit is in principe emotioneel gedrag waar je professioneel mee om moet kunnen gaan.
- **D-gedrag:** dit is agressie en hieraan stellen we grenzen;
- **E-gedrag:** iemand dreigt zichzelf en/of anderen iets aan te doen.

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

Als medewerker krijg je het meest te maken met deze drie typen emotioneel gedrag van bezoekers. De inwoner moet de ruimte krijgen om zijn frustratie of boosheid kort te uiten. Emotioneel gedrag kun je niet voorkomen; emoties horen erbij en daar moet je als medewerker professioneel mee om kunnen gaan. Door een professionele houding voorkom je in de meeste gevallen dat het gedrag erger wordt en overgaat van emotioneel naar agressief gedrag. De belangrijkste kenmerken en voorbeelduitspraken lees je hieronder.

A - gedrag (ik: de Bezoeker/inwoner)

Kenmerken: Zeuren, begrip vragen, uitzonderingen, teneurstelling, irritatie.

Voorbeelduitspraken:

- "Ik heb gebeld en ik wist niet dat ik dat mee moest nemen."
- "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: Kritiek op de regels, kritiek op het beleid, kritiek op de organisatie.

Voorbeelduitspraken:

- "Belachelijk, moet toch zo ook kunnen?"
- "Als jullie beter informatie geven, had ik het nu wel bij me gehad."
- "Door jullie toedoen gaat het dus nu helemaal mis!"

C -gedrag (jij: de medewerker)

Kenmerken: persoonlijk worden, schelden, beledigen, discrimineren.

Voorbeelduitspraken:

- "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 A-, B-, C- gedrag

Blijft iemand doorgaan met (A-, B- en C-gedrag)? Dan behandelen we het emotionele gedrag als agressie. Aanhoudend A-, B- en C-gedrag is dus geen agressie, maar wordt wél op dezelfde manier als agressie D-gedrag behandeld.

Agressief gedrag: D-gedrag

Kenmerken: Non-verbale dreiging, dreigen met geweld, intimideren.
(Dit gedrag wordt nooit geaccepteerd)

Voorbeelduitspraken:

- "Zal ik je eens over de tafel trekken?"
- "Ik wacht je buiten wel op dan maak ik je kapot!."
- "Ik weet op welke school je kinderen zitten."

Agressief gedrag: E-gedrag

Kenmerken: Spugen, beetpakken, fysiek geweld, voorwerp gooien, dreigen zelfdoding.
(Dit gedrag wordt nooit geaccepteerd)

Voorbeelduitspraak:

- "Als u mij nu niet helpt dan maak ik er vandaag nog een einde aan."
- "Ik maak er een einde aan en neem mijn kinderen mee".

Figuur 1 in grote versie lezen? Zie bijlage 8.4.

Emotie of Agressie	A Emotie Aanhoudend = agressie		B Emotie Aanhoudend = agressie		C Verbaal persoonlijk Agressie		D Bedreiging Agressie	E Fysiek Agressie
Gedrag	Zeuren Begrip vragen Uitzondering vragen Teleurstelling Irritatie		Kritiek op regels Kritiek op het beleid Kritiek op de organisatie		Persoonlijk worden Schelden Beledigen Discrimineren		(Non) verbale dreiging Dreigen met geweld Intimideren	Spugen Beetpakken Schoppen/slaan Voorwerp gooien Vernieling
Voorbeelden	"Kunt u echt geen uitzondering maken?"		"Wat is dat voor een belachelijke regel van jullie?"		"Wat ben jij een sukkel! Zeker je school niet afgemaakt?"		"Ik kom langs en wacht je buiten wel op..."	
Aanpak	Meevaren Zelfcontrole Contact maken Actief luisteren Begrip tonen Samenvatten Geduld bewaren		Meevaren Zelfcontrole Contact maken Actief luisteren Begrip tonen Samenvatten Discussie vermijden		Grens stellen Zelfcontrole Gedrag benoemen Grens aangeven Voor de keuze stellen		Grens stellen Zelfcontrole Gedrag benoemen Grens aangeven Gesprek beëindigen	Veiligheid Zelfcontrole Eigen veiligheid Veiligheid van andere Alarmeren
Voorbeelden	"Ik kan me voorstellen dat u ervan baalt" "Wat ik u hoor zeggen is (samenvatten)"		"Ik begrijp dat u boos bent." "Ik merk dat u erg teleurgesteld bent."		"U scheldt mij uit. Dat accepteer ik niet." "Of u stopt met schelden en dan ga ik het gesprek met u verder."		"U zegt mij dat u mij buiten gaat opwachten. Dit vat ik op als een bedreiging. Dat accepteer ik niet." "Dat accepteer ik niet"	
Effect?	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Altijd gesprek beëindigen	Altijd gesprek beëindigen
Hoe verder?	Gesprek voeren		Gesprek beëindigen		Gesprek voeren		Zie agressieprotocol (Maatregelen & Registratie)	Zie agressieprotocol (Maatregelen & Registratie)
Melden?	Niet melden	Melden in GIR	Niet melden	Melden in GIR	Niet melden	Melden in GIR	Ontzegging en melding/aangifte & GIR	Ontzegging en aangifte & GIR

Figuur 1: Overzicht ABCDE handelingen

4.3 Gedragsprotocollen

4.3.1 Vijf basisverschijningsvormen

A-gedrag

Probeer dit gedrag om te buigen met de volgende drie stappen:

1. Meeveren

Je erkent de emotie en laat merken dat je het verhaal hebt gehoord en de emotie begrijpt. Dit betekent niet dat je het eens moet zijn met de inhoudelijke boodschap.

2. Begrip

Je legt als het ware alle feiten op tafel en licht toe waarom de situatie is zoals ze is. Als de feiten duidelijk zijn, accepteren de meeste mensen de situatie sneller. Vaak wil iemand dan nog wat 'nasputteren'. Herhaal de toelichting als de situatie daar om vraagt. Ga hierover niet in discussie.

3. Afronden

Rond het ombuigen van de emotie af, weg van de emotie en terug naar de inhoud van het gesprek. Kondig 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 kun je met non-verbale signalen ondersteunen. De inwoner weet nu: opnieuw in opstand komen heeft geen zin.

Valkuilen:

Bij A-gedrag kun je fouten maken die juist zorgen voor verdere escalatie, zoals:

- Formeel reageren: door te wijzen op de regels, zonder enig begrip te tonen voor gevoelens;
- Negeren: niet luisteren naar wat de ander zegt;
- Bagatelliseren: laten merken dat diegene geen uitzondering is.

B-gedrag

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

Het verschil met A-gedrag zit in de argumentatie bij het geven van toelichting. Iemand heeft kritiek op de regels of het beleid, dus leg je deze vaak uit. Dat kan extra moeilijk zijn als het gaat om regels waar je zelf ook moeite mee hebt of niet achter staat.

Valkuilen:

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

- Formeel reageren: regels zijn regels;
- Intimideren: bluffen door te dreigen dat lastig gedrag wordt bestraft;
- Beledigen: je voelt je aangesproken en wilt de persoon op zijn nummer zetten.

C-gedrag

Bij C-gedrag richt iemand zijn emoties op jou als persoon. Dat is moeilijk, maar probeer de uitspraken niet als een persoonlijke aanval te zien. Als professional moet je hier mee om kunnen gaan? Dan probeer je C-gedrag om te buigen. De drie stappen bij het ombuigen van C-gedrag zijn:

1. Gedrag benoemen

Je benoemt het gedrag kort door bijvoorbeeld te zeggen "u scheldt mij uit" of "u beledigt mij".

2. Grens aangeven

Zo geef je aan dat je het gedrag niet accepteert, maar het gesprek nog wel wilt voeren. Je benadrukt het belang van het gesprek.

3. Voor de keuze stellen

De inwoner heeft de keuze: het gesprek op een normale toon voeren of het gesprek wordt beëindigd. Laat duidelijk merken dat de inwoner zelfverantwoordelijk is voor de keuze.

Valkuilen:

Een veelgemaakte fout bij het omgaan met C-gedrag is de inwoner hetzelfde gedrag teruggeven. Je voelt je persoonlijk aangesproken door zijn uitspraken en je wilt diegene daarom op zijn nummer zetten. Dit is logisch maar niet professioneel.

D-gedrag

Is het je niet gelukt om emoties om te buigen en dreigt iemand met geweld? Dan is de grens bereikt en beëindig je het gesprek.

Hoewel je het gesprek in drie aparte stappen beëindigt, kun je deze stappen samenvatten in één zin, bijvoorbeeld: "U bedreigt mij; dat accepteer ik niet, ik beëindig bij deze het gesprek."

1. Gedrag benoemen

Zo maak je duidelijk wat iemand je aandoet. Misschien realiseert diegene zich niet voldoende dat het bedreigen van een medewerker een ernstig feit is.

2. Norm aangeven

Je benoemt expliciet dat je het gedrag niet accepteert. Zo maak je duidelijk dat iemand de grens overschrijdt. Diegene kan achteraf dan niet beweren dat er onduidelijkheid was over de norm. Ga niet mee in dit gedrag; dreig niet terug en maak er geen machtsspel van.

3. Gesprek beëindigen

Je deelt mee dat je het gesprek beëindigt.

- Bij een persoonlijke afspraak; sta daadwerkelijk op. Als het mogelijk is dan zeg je ook dat de inwoner het pand moet verlaten. Als dat niet mogelijk is, verlaat dan zelf de ruimte.
- Bij een telefoongesprek; je geeft aan dat je de verbinding verbreekt.

Als de inwoner niet luistert en doorgaat, of als je de ruimte niet kunt verlaten, volg dan de procedure zoals weergegeven hieronder:

1. Druk de alarmknop in onder het werkblad.
2. Het signaal van de alarmknop informeert het interventieteam bij welke balie of spreekkamer er alarm is geslagen. Zij gaan dan met spoed naar de locatie.
3. De betrokken medewerker(s) wordt/ worden in bescherming genomen.
4. Interventieteam neemt het over en sommeert de agressor het pand te verlaten.
5. Wanneer deze niet vertrekt waarschuwt één van het interventieteam de politie via 112.
6. Als de politie arriveert dan nemen zij de zaak over. De politie houdt de agressor aan.
7. De direct leidinggevende doet samen met betrokken medewerker aangifte.

E-gedrag

Bij E-gedrag is het belangrijk direct aan eigen veiligheid te denken en te alarmeren. Interventieteam zal acteren op de situatie en altijd de politie inschakelen bij E-gedrag. De leidinggevende wordt direct geïnformeerd voor verder afhandeling.

4.3.2 Gedragsprotocollen telefoon

Bij telefonische agressie moet je als medewerker rekening houden met de volgende zaken:

Een gesprek met D-gedrag meld je direct aan de leidinggevende:

- Belt de agressor opnieuw en verloopt het gesprek hetzelfde, deel de agressor dan mee dat je hem gaat doorverbinden met de leidinggevende.
- De leidinggevende deelt de agressor mee dat er pas een gesprek kan plaatsvinden als de agressor kalmeert.
- Wanneer dat niet gebeurt of bij andere uitzonderlijke situaties beslist de leidinggevende over nader te nemen stappen.
- Mocht je agressie verwachten bel dan gezamenlijk met een collega zodat deze kan meeluisteren en bij eventuele bedreiging kan meeluisteren en getuigen bij eventuele aangifte.

Waarschuw de leidinggevende en het interventieteam als de agressor naar het gemeentehuis komt:

- De leidinggevende bepaalt in overleg met de medewerker of en welke maatregelen worden getroffen.
- Leidinggevende schat de situatie in en beoordeelt of politie ingeschakeld moet worden of niet. Zorg daarnaast voor het waarschuwen van receptie en interventieteam.

Leg telefonische agressie altijd vast in het GIR (gemeenschappelijk incidenten registratie). Bij een agressiemelding van een burger waarvan het dossier in behandeling is bij een ander domein wordt de behandelend ambtenaar altijd op de hoogte gesteld. Zie bijlage 10.1 voor een processchema.

4.3.3 Gedragsprotocollen balie/spreekkamer

Bij agressie in de spreekkamer dien je rekening te houden met de volgende zaken:

- Als een medewerker denkt dat er bij een gesprek het gevaar van agressie dreigt, voert hij/zij het gesprek in de spreekkamer met een collega en informeert het interventieteam en leidinggevende hierover in.
- Het interventieteam is verantwoordelijk voor hulp bij agressie in de spreekkamer. De aangewezen personen is op de hoogte van het protocol en gebruikt waar nodig de alarmknop.
- Het is mogelijk dat een collega bij het gesprek zit. De collega heeft dan geen inhoudelijke rol maar begeleidt het gesprek.
- Zodra een bezoeker D-gedrag vertoont staat de veiligheid van de betrokken medewerker voorop. De betrokken medewerker beëindigt het gesprek, drukt op de alarmknop, geeft mondeling aan waarom het gesprek beëindigd wordt en verlaat de ruimte.
 - Als het gezien de situatie in de spreekkamer veiliger is om niet aan te geven dat het gesprek beëindigd wordt, geldt: doe wat nodig is om veilig weg te komen (in dat geval kan ook een smoes volstaan).
 - Zodra een medewerker op de alarmknop/melder heeft gedrukt, begeeft het interventieteam zich direct naar de betreffende locatie en ontfermt zich over de agressor. Deze wordt verzocht het pand te verlaten.
 - De medewerker loopt weg bij de situatie om verdere discussie te voorkomen.
 - Als de agressor weigert, wordt de politie ingeschakeld. In afwachting van de politie blijft iemand in de buurt van de agressor. Onnodige discussie, oogcontact of confrontatie moet daarbij worden vermeden.
 - Wanneer de politie is gearriveerd, nemen zij de situatie over.
- Registreer alle incidenten in het GIR-systeem en breng leidinggevende op de hoogte.

4.3.4 Gedragsprotocollen huisbezoek

Voor huisbezoeken dien je rekening te houden met de volgende zaken:

- Heb bij de voorbereiding van huisbezoek aandacht voor mogelijke onveilige situaties die zich al eerder in het contact met de klant of diens directe omgeving hebben voorgedaan. Informeer als dat mogelijk is binnen de organisatie en bespreek de indicaties die erop wijzen dat de kans van een onveilige situatie zich kan voordoen (bijvoorbeeld eerdere incidenten).
- Bij een sterke aanwijzing van onveiligheid pleeg dan overleg met je leidinggevenden en ga niet alleen.
- Bij voorkeur vindt huisbezoek overdag plaats binnen de kantooruren.
- Zorg ervoor dat je collega's/je leidinggevende altijd weet waar je bent en zorg voor telefonische bereikbaarheid.
- Zorg ervoor dat je altijd een vrije uitloop uit de woning hebt.
- Indien je het idee hebt dat het wel eens gevaarlijk zou kunnen zijn, dan ga je niet naar binnen.
- Start het huisbezoek in eerste instantie in de huiskamer van de woning.
- Bij het betreden van de diverse woonruimten loopt de klant steeds voorop.
- Indien er een gevoel van onveiligheid ontstaat tijdens het huisbezoek dient de woning zo snel mogelijk te worden verlaten.
- Verklein risicofactoren zoveel mogelijk. Confronterende vragen of een mogelijk negatieve/ nadelige uitslag voor de klant kunnen worden uitgesteld tot een later tijdstip.
- Vraag een collega jou te bellen, in geval je niet op de afgesproken tijd terug bent op kantoor.

Stappenplan huisbezoek:

1. Werk je Outlook agenda bij en vermeld adresgegevens van je huisbezoek.
2. Informeer collega's over je huisbezoek, bij voorkeur ga je niet alleen.
3. Ga nooit alleen wanneer er verhoogd risico is of een slecht nieuws gesprek plaats vindt.
4. Telefoon opgeladen en binnen handbereik.
5. Neem juiste positie in bij een huisbezoek.

4.3.5 Gedragsprotocollen schriftelijke agressie

Bij schriftelijke agressie moet je als medewerker rekening houden met de volgende zaken:

Overleg met je leidinggevende over wat te doen. Over het algemeen geldt:

- Reageer (schriftelijk) op de inhoud van de brief en spreek de agressor aan op het betreffende gedrag.
- Bij een brief uitsluitend met beledigingen/schelden en/of dreiging met geweld, wordt verzocht om een brief zonder beledigingen/schelden en/of dreiging met geweld en voorzien van nadere uitleg van de schriftelijke vraag. Maak hierbij duidelijk dat schriftelijke agressie niet leidt tot andere besluiten en/of snellere afhandeling van dienstverlening.
- Vermeld/archiveer de brief in het GIR.
- Bij een tweede agressieve brief van de burger ontvangt deze een brief van de gemeente waarin wordt aangekondigd dat bij blijvend agressief gedrag er maatregelen kunnen worden opgelegd.
- De afzenders, die bekend staan met het schrijven van agressieve brieven, gaan niet meer rechtstreeks naar de medewerker, maar worden gelijk doorgestuurd naar de leidinggevende.
- De leidinggevende besluit dan of de brief al dan niet in behandeling moet worden genomen.

5. Maatregelen & Registratie

5.1 Ordegesprek

In een ordegesprek wordt een burger aangesproken op zijn gedrag en worden de voorwaarden voor toekomstige contacten gecommuniceerd. Het ordegesprek wordt zo spoedig mogelijk na afloop van het incident gevoerd door degene die hiervoor aangewezen is op basis van capaciteiten/talenten. Inhoud van dit gesprek zal zijn dat het gedrag van betrokkene niet wordt getolereerd. We geven aan welke sanctie of maatregel wordt genomen. Degene die het ordegesprek gevoerd heeft, vermeldt de uitkomst in GIR.

Gedrag	Orde gesprek	Registratie	Waarschuwing	Ontzegging	Aangifte	GIR
Aanhouden A+B-gedrag						
C- gedrag						
Aanhouden C-gedrag						
D-gedrag						
E-gedrag						

Figuur 2 Tabel actie bij welk gedrag

5.2 GIR & Sharepoint & Esuite

Registreer een incident altijd in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR)

Procedure voor het registreren van een incident in het GIR

- Je kunt inloggen op <https://www.agressieregistratieoverheid.nl/> met je e-mailadres van de gemeente Raalte.
- Na jouw melding krijgt je leidinggevende een e-mail met een link naar jouw melding. Vervolgens kan je leidinggevende de melding bekijken en verder afhandelen, bijvoorbeeld door een te nemen maatregel daarin op te nemen. Jij ziet, als je dat aangeeft, zelf via e-mailsignalering de voortgang van je melding.
- Maandelijks worden mutaties verwerkt in het systeem. Dit is opgenomen in het IDU-proces.
- Arbocoördinator zal maandelijks en jaarlijks terugkoppeling geven aan verantwoordelijke leidinggevende.

Procedure voor het registreren van een incident in SharePoint

Op SharePoint worden de volgende onderdelen geregistreerd:

- Ontzeggingen inclusief brief en pasfoto betreffende persoon.
- Waarschuwing brief inclusief brief en pasfoto betreffende persoon.

De site zal ook gebruikt worden voor volgende onderdelen:

- Map voor interventieteam met roosters en overige informatie;
- Aggressieprotocol;
- Standaard documenten (brieven);

E-suite

Er zal in het systeem een notitie worden gemaakt om bij klantcontact dit te kunnen zien of contactpersoon staat geregistreerd.

Het bijhouden actualiseren is de verantwoordelijkheid van de Arbocoördinator.

5.3 Waarschuwbingsbrief

In deze brief staat dat we het gedrag van de inwoner tegen de medewerker of organisatie niet accepteren. In de brief maken we duidelijk wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het gedrag. Het is de verantwoordelijkheid van de leidinggevende om een eventuele brief te verzenden.

Een waarschuwbingsbrief verstuurt je bij aanhoudend A-, B-, C- gedrag. Check altijd of de agressor bekend is. Neem in dat geval altijd contact op met de contactpersoon van de agressor of iemand die meer kan afweten van de persoon en de situatie. In overleg met de contactpersoon verstuurt je een waarschuwbingsbrief. De contactpersoon kan de situatie anders inschatten; in sommige situaties komt een brief/maatregel de situatie niet ten goede.

5.4 Ontzegging of belbeperking

Bij een ontzegging mag de inwoner tijdelijk niet op eigen initiatief langskomen in de gemeentelijke gebouwen gemeentehuis en Werf), alleen op afspraken met de contactpersoon. Bij een belbeperking mag iemand tijdelijk geen telefonisch contact opnemen met de gemeente Raalte, alleen rechtstreeks met een aangewezen contactpersoon. De leidinggevende en betrokken medewerker bepalen in overleg de duur van de periode, afhankelijk van het incident.

Een ontzegging wordt gegeven bij:

- Wanneer er een waarschuwbingsbrief is gegeven en agressor overschrijdt wederom de norm die is gesteld.
- Bij D & E-agressie wordt er direct een ontzegging gegeven.

Let op: Een ontzegging mag maar voor maximaal één jaar worden afgegeven, afhankelijk van het incident wordt in overleg de duur van ontzegging besloten. Datum van incident tot een jaar verder zal in de brief moeten worden genoteerd. Collega of leidinggevende kunnen wanneer wenselijk een ordegesprek plannen wanneer deze datum verloopt om terugkeer afspraken met de agressor te maken.

In de bijlage de waarschuwbingsbrief en ontzeggingsbrief te gebruiken door de leidinggevende.

5.5 Niet nakomen van toegangsverbod

Mocht iemand zich toch zonder begeleiding melden met een ontzegging volg dan de volgende stappen:

- Receptie/medewerker verzoekt de bezoeker te vertrekken en wijst hem/haar op zijn overtreding;
- Mocht bezoeker niet vertrekken druk dan alarmknop in om interventieteam op te roepen;
- Interventieteam zal de man sommeren om het pand te verlaten, wanneer hij dit niet doet pleegt hij lokaalvredebreuk en zal de politie in geschakeld worden.
- Politie zal eventueel desbetreffende bezoeker komen ophalen/ verwijderen.

Wanneer de bezoeker met ontzegging onder politiebegeleiding naar buiten moeten worden begeleid zal aangifte worden gedaan en de ontzegging vanaf incident datum opnieuw worden verstrekt.

5.6 Aangifte of melding bij Politie

Bij agressie wordt melding of aangifte gedaan bij de politie. Doe je een melding, dan stel je de politie op de hoogte van de situatie. Bij een melding is er wel sprake van dreiging, maar geen sprake van een strafbaar feit.

5.6.1 Melding

Omdat het al snel niet mogelijk is om aangifte te doen is het wel belangrijk een melding te maken bij de politie. Dit melden geeft niet alleen een signaal richting de dader maar ook

zorgt het ervoor dat de politie een dossier kan gaan opbouwen om bij meerdere incidenten mogelijk over te gaan tot strafvervolgning.

Een melding doen bij de politie kan op verschillende manieren: melden aan de balie bij het politiebureau, bellen via 0900 – 8844, of via een online contactverzoek. Overleg voordat je een melding doet met je leidinggevende.

5.6.2 Aangifte

Zoals in figuur 2 aangegeven zal er aangifte worden gedaan bij de politie bij D- en E-gedrag. Bij de ontzeggingsbrief die zal worden verstuurd zal naar de agressor worden geïnformeerd over de aangifte. Aangifte kan worden gedaan als er sprake is van een strafbaar feit. Het is niet altijd even makkelijk om te bepalen of er ook een strafbaar feit is gepleegd. Met name als het gaat om bedreiging is dat moeilijk vast te stellen. Je leidinggevende kan hierover overleggen met een vast contactpersoon bij de politie. Is er geen strafbaar feit gepleegd dan wordt een melding gedaan zie 5.6.1.

Wie doet de aangifte?

Alleen de persoon waartegen de agressie zich heeft gericht kan aangifte doen. Deze aangifte moet persoonlijk gebeuren. Natuurlijk word je hierbij ondersteund en begeleid door je leidinggevende. Een eerste (aanzet tot) aangifte kan wel via de leidinggevende, maar de medewerker zal altijd zelf nog een verklaring moeten afgeven. Medewerkers kunnen niet worden gedwongen om aangifte te doen van strafbare handelingen die tegen hen hebben plaatsgevonden. Of de medewerker aangifte doet is dus zijn eigen afweging en beslissing. Het uitgangspunt van de organisatie is wel wanneer nodig zoveel mogelijk aangifte wordt gedaan en zal dit ook stimuleren door het gehele traject hierin te ondersteunen.

Is er mogelijkheid anoniem aangifte te doen?

Nee, dit is in de meeste gevallen niet mogelijk wel zal justitie er altijd alles aan doen om de aangifte anoniem te houden, laat staan je in gevaar te brengen. Als er toch behoefte bestaat om anoniem aangifte te doen, ga daar dan over in gesprek met de politie om te kijken naar de mogelijkheden. Bij aangifte wordt er gekozen voor domicilie. Dit betekent concreet dat je naam wel in de systemen van de politie komt (aangifte moet namelijk herleidbaar zijn), maar verdere gegevens zoals privé adresgegevens, telefoonnummer, etc. niet, hiervoor in de plaats komen de gegevens van de gemeente Raalte.

Wat gebeurt er na de melding?

De leidinggevende of een ander daarvoor aangewezen persoon geeft aan jou terug wat er met je melding is gedaan, bijvoorbeeld welke sanctie de organisatie de dader oplegt (denk aan een waarschuwingsbrief of pandverbod) Wat voor actie de politie heeft ondernomen bij aangifte/melding zal rechtstreeks bij de medewerker worden gedaan welke de leidinggevend hierover informeert.

Verschijnen voor de rechtbank:

Medewerkers die – als getuige of deskundige – voor de rechtbank moeten verschijnen, kunnen rekenen op begeleiding. Per situatie bekijken we wie de begeleiding op zich neemt. Dit regelt jouw leidinggevende in samenwerking met een Arbo-preventie medewerker of Arbo-coördinator van HR.

5.7 Schade

Na een incident moet zo veel mogelijk vastgesteld worden wat de schade is. Als er aangifte gedaan wordt kan in ieder geval de materiële schade in het proces-verbaal worden opgenomen. Als er verwondingen zijn dan dienen die door een arts te worden gezien. Ernstige verwondingen moeten worden gefotografeerd. Schade wordt zoveel mogelijk verhaald.

Als medewerkers schade hebben aan persoonlijke eigendommen dan vergoedt de gemeente Raalte deze in redelijkheid. Bij het vaststellen van de schade maakt de gemeente Raalte gebruik van de afschrijvingswaarde van artikelen. De schade die de gemeente Raalte aan medewerkers vergoedt wordt verhaald op de dader. Het slachtoffer moet dan wel meewerken

aan de verhaalsancties, bijvoorbeeld door de schade formeel aan de gemeente Raalte over te dragen middels een cessie.

5.8 Interventieteam

Alle balies en receptieposities zijn uitgerust met een drukknop voor het alarmeren, deze zijn gesitueerd onder het bureaublad. Het indrukken van één van deze knoppen gaan de pagers van het interventieteam af.

De pagers liggen klaar bij de balie van facilitaire zaken. De twee ingeroosterde medewerkers komen hier dagelijks hun pager ophalen en terugbrengen.

Om er zeker van te zijn dat er altijd een twee interventieteam medewerkers aanwezig zijn wordt er een rooster gemaakt welke is te bekijken op SharePoint.

Afspraken

- Ingeroosterde medewerkers proberen waar mogelijk in de buurt van publiekshal te werken.
- Ingeroosterde medewerkers worden geïnformeerd over risicogesprekken. De medewerker meldt dit bij de receptie en aanspreekpunt interventieteam.
- Bij een incident heeft het interventieteam de regie.
- Interventieteam schakelt politie in wanneer noodzakelijk.

In de volgende situatie wordt altijd de politie gebeld:

- Fysiek geweld
- Geen gehoor geven aan verzoek tot het verlaten van het pand (na 3x vorderen).

Procedure

Baliemedewerker of receptioniste drukt op de alarmknop wanneer de medewerker het gesprek wil beëindigen en de bezoeker niet vrijwillig de balie/ het pand wil verlaten.

- Alarm gaat bij pieperdragers
- Interventieteam en eventueel aanwezige toezicht medewerker begeven zich naar het publieksplein.

Rol interventieteam

- Interventieteam gaat naar de betreffende locatie en neemt het gesprek over.
- Interventieteam spreekt de bezoeker aan op zijn/haar gedrag.
- Interventieteam vordert bezoeker het pand te verlaten.
- Interventieteam schakelt eventueel politie in.
- Interventieteam houdt in de gaten dat de bezoeker aan de buitenzijde van het pand geen schade aanricht/ mensen lastigvalt.
- Interventieteam zorgt vervolgens voor eerste opvang collega.

Rol medewerker Toezicht

- Toezichthouder blijft in eerste instantie op achtergrond in het zicht van het interventieteam.
- Bij escalatie ondersteunen zij het interventieteam.

Vervolg

- Leidinggevende draagt zorg voor ontzegging & nazorg collega.
- Alle betrokken evalueren het incident.
- Het incident wordt geregistreerd in het GIR.

6. Opvang na incidenten

Het is van groot belang dat direct na een agressie-incident aan de betrokken medewerker(s) een hulpaanbod wordt gedaan. De plotselinge confrontatie met agressief gedrag kan leiden tot traumatische gevoelens van angst en onveiligheid zowel op het werk als thuis. Begrip en ondersteuning vanuit de directe omgeving (werk en privé) kunnen blijvende psychische 'verwondingen' in veel situaties voorkomen. Dit is (procedureel en kwalitatief) goed geregeld de betrokken medewerker is verplicht om minimaal één gesprek te hebben en op basis van deze uitkomst het verdere traject bepaald.

Opvang en nazorg van medewerkers en bezoekers

Leidinggevende zijn verantwoordelijk voor de nazorg. Dit betekent niet altijd dat zij die nazorg zelf geven. Wel dat ze zorgen dat het gebeurt en er eventueel andere medewerkers voor vrijmaken. Er is hier dus sprake van een specifieke verantwoordelijkheid. Deze verantwoordelijkheid bestaat uit het signaleren van een eventuele behoefte aan en het zo nodig in gang zetten van een adequate opvang voor de medewerkers. De leidinggevende/medewerker die de nazorg verleent biedt de medewerker die het agressie-incident heeft meegemaakt tenminste een eerste fysiek (opvang)gesprek, een tweede gesprek en een evaluatiegesprek.

6.1 Eerste gesprek

Dit gesprek vindt plaats direct na het incident. Leidinggevende stelt zichzelf of een collega van betrokken medewerker onmiddellijk beschikbaar voor betrokken medewerker. Het doel is aandacht te tonen voor de persoon, eventuele wensen en gevoelens bespreken. Daarnaast wordt met elkaar het vervolg afgestemd.

6.2 Tweede gesprek

Het tweede gesprek vindt één tot drie dagen na het incident plaats. Het doel is het incident te reconstrueren (wat is er nu precies gebeurd?), meer informatie te geven, eventuele klachten te signaleren en een eventuele verstoorde verwerking te signaleren. Voorbeelden van signalen van een verstoorde verwerking zijn:

- Het vermijden van bepaalde taken en verantwoordelijkheden;
- Het weigeren bepaalde taken op een bepaald moment uit te voeren;
- Agressief of passief gedrag ten aanzien van collega's en bezoekers;
- Vermijden van sociale gebeurtenissen;
- Cynische houding ten aanzien bezoekers;
- Andere symptomen zijn het verliezen van het gevoel voor humor en niet meer tegen een grapje kunnen, of het vertonen van depressief gedrag.

6.3 Evaluatiegesprek

Het evaluatiegesprek wordt ongeveer vier weken na het incident gehouden. Doel is het evalueren van het incident. Hierbij worden in ieder geval de volgende punten besproken:

- Wat heeft zich precies afgespeeld?
- Hoe is er gehandeld door de betrokken medewerker?
- Welk vervolg is gewenst/vereist?
- Het team evalueert de situatie op kwaliteit en staat open voor verbeteringen.

Karakter van nazorg en het thuisfront

Voorkomen moet worden dat de opvang binnen het team het karakter van professionele hulpverlening krijgt. Verwijzingen naar professionele instellingen of personen zoals de bedrijfsmaatschappelijk werker of de bedrijfsarts kunnen nodig blijven. Het thuisfront van het slachtoffer kan worden betrokken bij de nazorg. De mate waarin zal afhangen van de ernst van het voorval en de behoefte van het slachtoffer en zijn thuisfront. Het moet het thuisfront duidelijk zijn dat de gemeente alle nodige stappen zet met betrekking tot de dader en dat het slachtoffer veilig is op het werk.

6.4 Verwachtingen van leidinggevenden

Leidinggevenden ondersteunen bij opvang en nazorg en orde- en herstelgesprekken.

Taken en verantwoordelijkheden leidinggevende:

- Aggressie regelmatig (bijv. minimaal twee keer per jaar) op de agenda voor het werkoverleg te agenderen en risicosituaties en preventieve maatregelen te bespreken.
- Achtervang en klankbord aan de medewerker zodat agressie een passende reactie krijgt.
- Opvolging van incidenten, zoals ordegesprekken, waarschuwingen of ontzeggingen.
- Ondersteuning aan de medewerker bij het doen van meldingen, aangifte, en het verhalen van schade.
- Bieden van een eerste-, en evaluatiegesprek met een medewerker na een incident.
- Voeren van ordegesprekken met personen die zich ongepast hebben gedragen tegenover een van de medewerkers. In deze gesprekken de leidinggevende duidelijk maken dat grenzen zijn overschreden.
- Zorgdragen voor de opvang en nazorg van collega's. Dit betekent niet altijd dat de leidinggevende die nazorg zelf geeft. Eventueel worden andere medewerkers hiervoor vrijgemaakt.

Opvang medewerkers

Direct leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor de opvang en nazorg van collega's die slachtoffer zijn geworden van een agressie-incident. Na afloop van het incident onderneemt de leidinggevende de volgende stappen:

1. Zo snel mogelijk informeren van het team over het incident.
2. Iedereen stroom laten afblazen. Roep de collega's die bij het incident waren betrokken bij elkaar, inclusief naaste collega's om hen over het incident te laten uitzaden. Zorg ervoor dat de collega's die een agressie-incident hebben meegemaakt zoveel mogelijk op het werk worden opgevangen. Collega's kennen de werkomstandigheden en herkennen allerlei situaties. Op het werk kunnen daardoor de heftigste emoties enigszins luwen. Dat voorkomt dat slachtoffers hun gezin ermee overrompelen.
3. Waarschuw de Arbocoördinator voor het inzetten van adequate externe hulp indien noodzakelijk.
4. Laat bij ernstige incidenten het slachtoffer na het gesprek met collega's naar huis gaan als daar behoefte aan is. Bij voorkeur niet alleen; stuur een collega mee. De collega licht als het kan de gezinsleden in en geeft het telefoonnummer van de leidinggevende, zodat ze eventueel kunnen bellen voor toelichting of overleg.
5. Voer zo spoedig mogelijk een ordegesprek met de agressor die het incident heeft veroorzaakt.
6. Informeer regelmatig bij de medewerker die bij het incident betrokken was hoe het ermee gaat. Schat in of de medewerker behoefte heeft aan meer aandacht of professionele hulp. Mensen die dicht bij hen staan, bieden de beste emotionele opvang; de naaste collega's en het gezin. Maar als dat niet genoeg is, kan een professionele begeleider of instelling nodig zijn. Aandachtspunten zijn: concentratieverlies, veranderende gewoonten en oplopend verzuim. Zorg in ernstige gevallen samen met de bedrijfsarts voor passende nazorg. Geef langdurig aandacht aan het slachtoffer. De periode voor nazorg duurt doorgaans drie maanden.
7. Bij blijvende psychische problemen, vraag de medewerker contact op te nemen voor een gesprek met de bedrijfsarts.

7. Agressie tegen bestuurders

Dit zijn de leden van de raad, de leden en plaatsvervangende leden van commissies en burgemeester en wethouders.

Mocht u zich belaagd of bedreigd voelen of wordt u geïntimideerd en heeft u vragen rondom uw beveiliging of rechtshulp? En heeft u behoefte aan nazorg, voor uzelf en/of uw gezin dan kan het ondersteuningsteam (OT) weerbaar bestuur u ondersteunen. Ook als u een onveilig gevoel heeft, maar nog niet geconfronteerd bent met een concreet incident kan het belangrijk zijn om vertrouwelijk te sparren.

Het OT is dan het juiste aanspreekpunt voor u, het geeft u steun in de rug en adviseert welke vervolgstappen gezet kunnen of soms moeten worden.

Het OT is een aanvulling op de ondersteuning die de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Justitie en Veiligheid, de Commissarissen van de Koning en politieke partijen vanuit hun rol bieden. Het Ondersteuningsteam Weerbaar Bestuur biedt een breed en snel in te schakelen netwerk van vakgenoten, experts en ervaringsdeskundigen.

Hoe werkt het?

U kunt vertrouwelijk contact opnemen via het telefoonnummer 070-3738314. U krijgt dan één van de rechtsgenoemde contactpersonen van het Ondersteuningsteam aan de lijn. Dit team bestaat uit vertrouwenspersonen van de beroeps- en belangenverenigingen van burgemeesters, wethouders en raadsleden en het ministerie van BZK.

Deze contactpersoon denkt met u mee, adviseert en schakelt waar nodig netwerkpartners in. Dit netwerk van vak-/ambtsgenoten en ervaringsdeskundigen in de regio is beschikbaar voor snelle, praktische adviezen. Ook kunnen experts op het gebied van bijvoorbeeld beveiliging, rechtshulp en nazorg worden ingeschakeld.

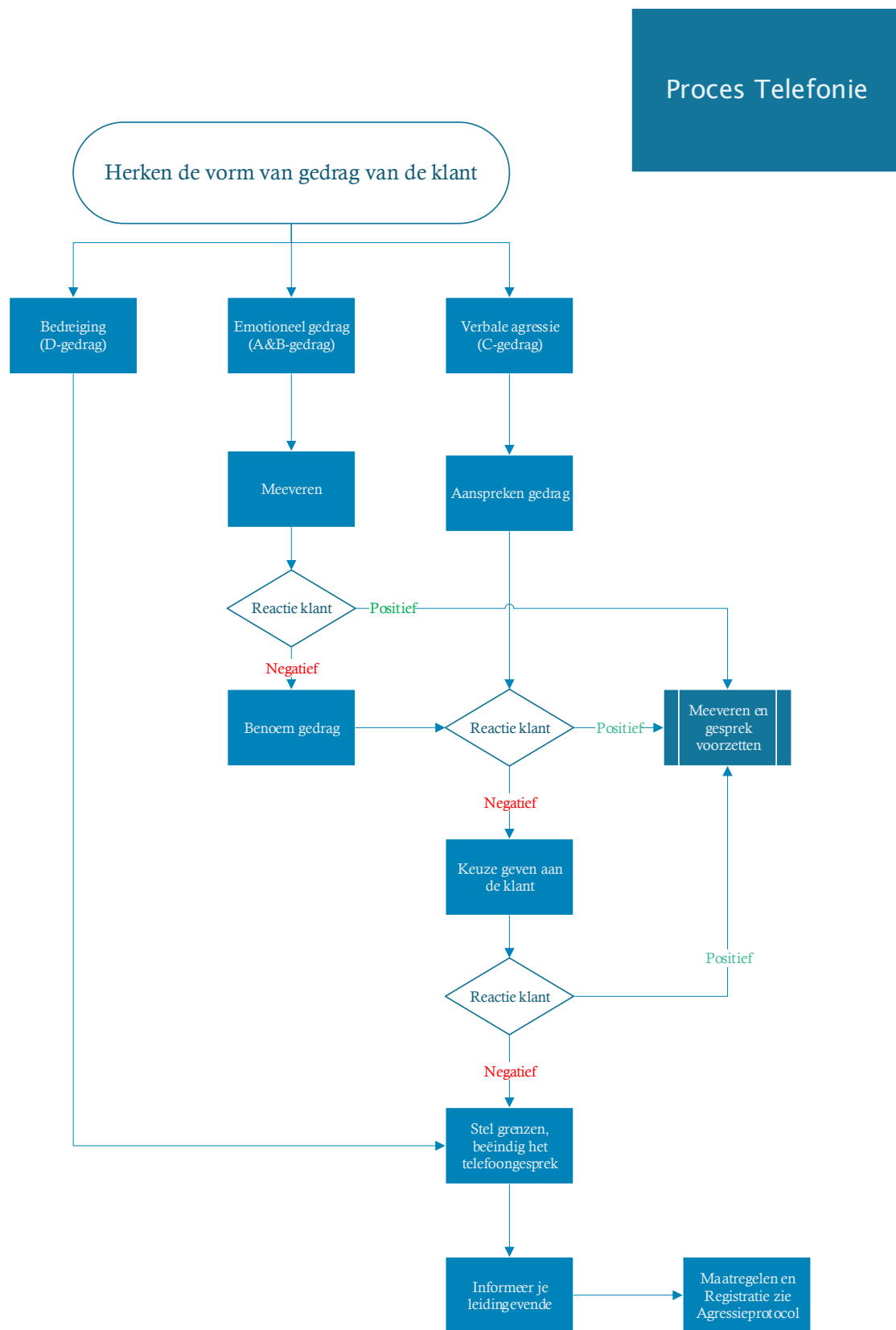
Aangifte, melding en schade

Wanneer u te maken krijgt met bedreiging, agressie of intimidatie is het verstandig om aangifte te doen bij de politie. Op die manier kunt u bijvoorbeeld geleden schade vergoed krijgen. Het is ook mogelijk om een melding bij de politie te maken. Dit gebeurt als het betreffende incident geen strafbaar feit oplevert. Wanneer de politie het incident registreert, kan deze informatie in de toekomst mogelijk bruikbaar zijn bij een nieuwe zaak tegen dezelfde dader.

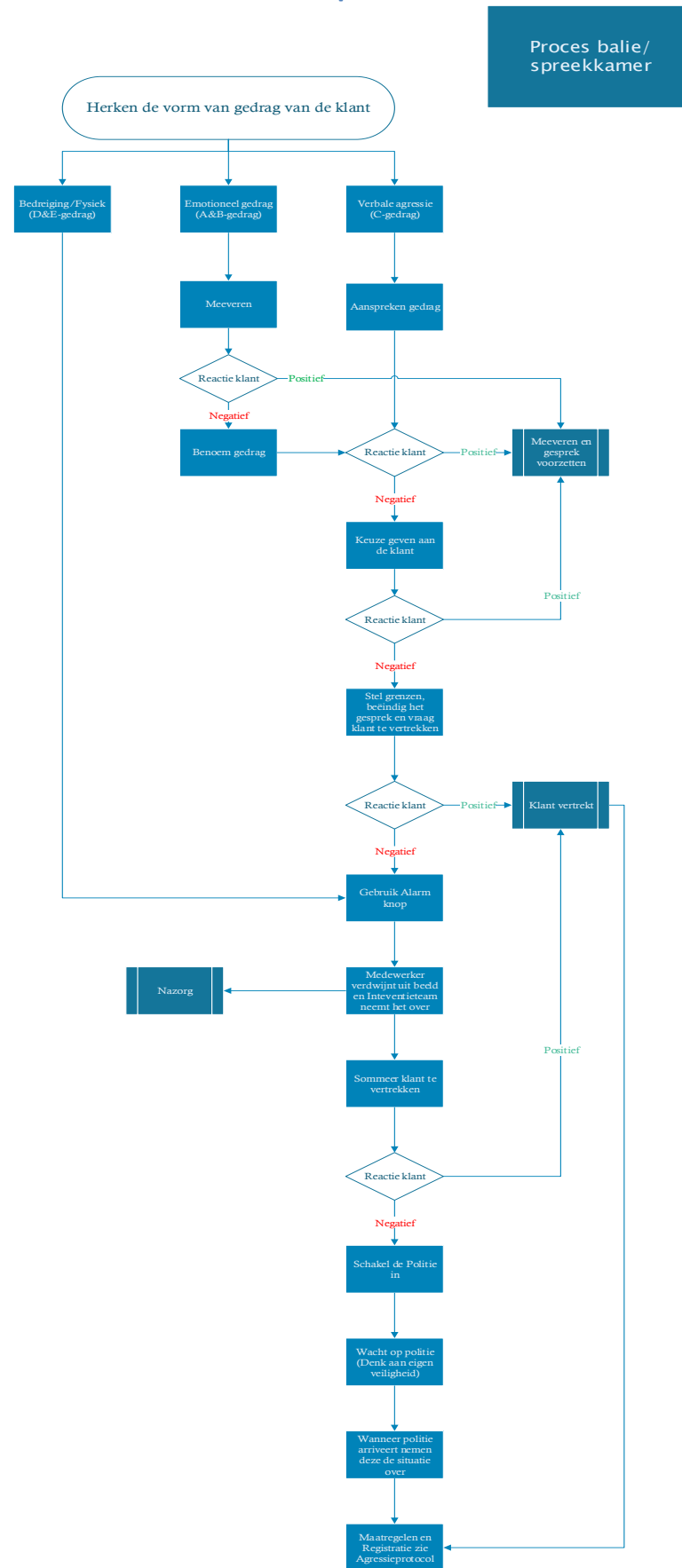
Voor meer informatie bekijk dan het handboek/introductiegids bestuurders.

8. Bijlage

8.1 Processchema Telefonie

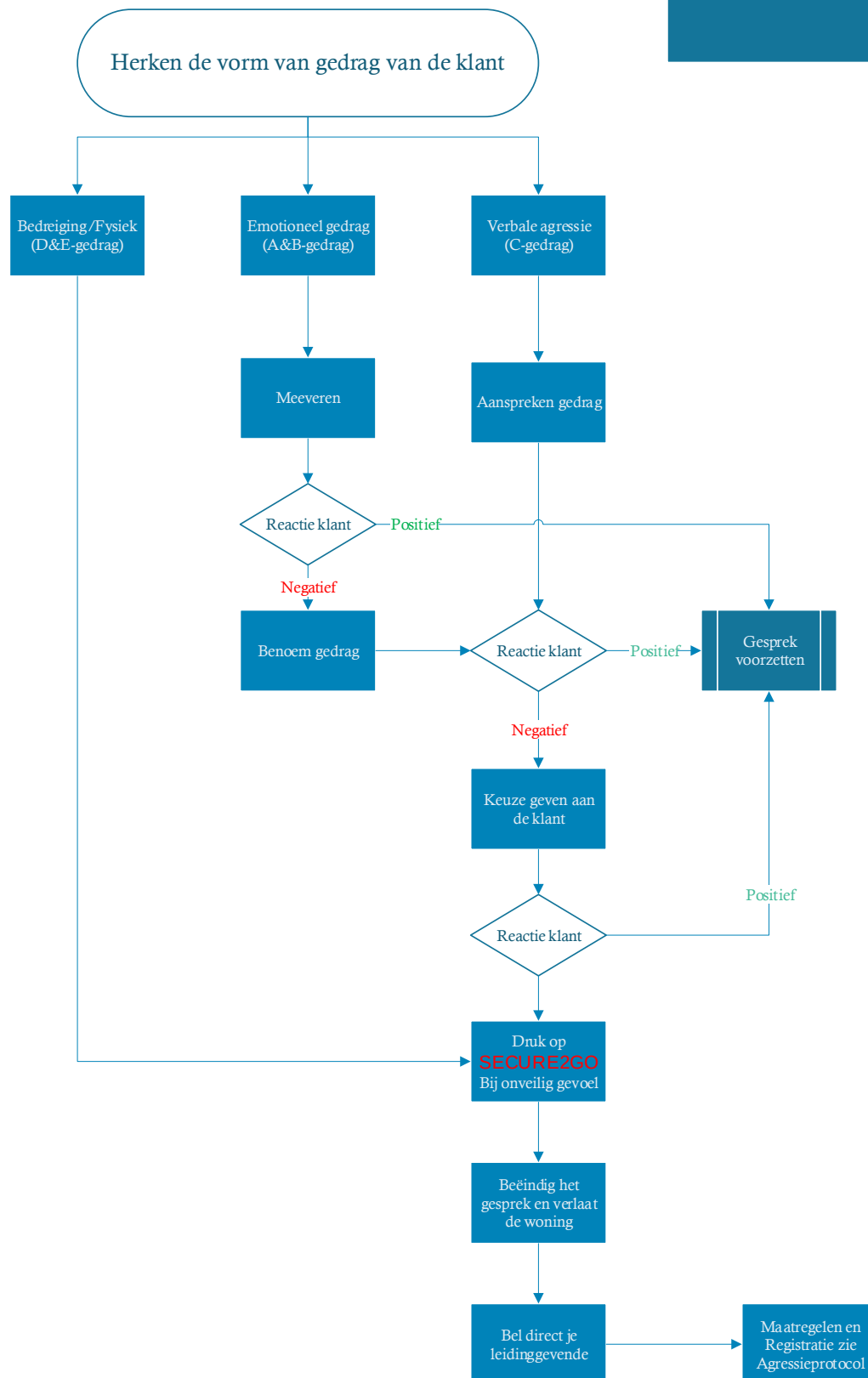


8.2 Processchema Balie/Sprekkamer



8.3 Processchema Huisbezoek

Proces huisbezoek



8.4 A-B-C-D-E-overzicht

Emotie of Agressie	A Emotie Aanhoudend = agressie		B Emotie Aanhoudend = agressie		C Verbaal persoonlijk Agressie		D Bedreiging Agressie	E Fysiek Agressie
Gedrag	Zeuren Begrip vragen Uitzondering vragen Teleurstelling Irritatie		Kritiek op regels Kritiek op het beleid Kritiek op de organisatie		Persoonlijk worden Schelden Beledigen Discrimineren		(Non) verbale dreiging Dreigen met geweld Intimideren	Spugen Beetpakken Schoppen/slaan Voorwerp gooien Vernieling
Voorbeelden	"Kunt u echt geen uitzondering maken?"		"Wat is dat voor een belachelijke regel van jullie!"		"Wat ben jij een sukkel! Zeker je school niet afgemaakt?"		"Ik kom langs en wacht je buiten wel op..."	
Aanpak	Meeveren Zelfcontrole Contact maken Actief luisteren Begrip tonen Samenvatten Geduld bewaren		Meeveren Zelfcontrole Contact maken Actief luisteren Begrip tonen Samenvatten Discussie vermijden		Grens stellen Zelfcontrole Gedrag benoemen Grens aangeven Voor de keuze stellen		Grens stellen Zelfcontrole Gedrag benoemen Grens aangeven Gesprek beëindigen	Veiligheid Zelfcontrole Eigen veiligheid Veiligheid van andere Alarmeren
Voorbeelden	"Ik kan me voorstellen dat u ervan baalt" "Wat ik u hoor zeggen is (samenvatten)"		"Ik begrijp dat u boos bent." "Ik merk dat u erg teleurgesteld bent."		"U scheldt mij uit. Dat accepteer ik niet." "Of u stopt met schelden en dan ga ik het gesprek met u verder."		"U zegt mij dat u mij buiten gaat opwachten. Dit vat ik op als een bedreiging. Dat accepteer ik niet." "Dat accepteer ik niet"	
Effect?	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Altijd gesprek beëindigen	Altijd gesprek beëindigen
Hoe verder?	Gesprek voeren	Gesprek beëindigen	Gesprek voeren	Gesprek beëindigen	Gesprek voeren	Gesprek beëindigen	Zie agressieprotocol (Maatregelen & Registratie)	Zie agressieprotocol (Maatregelen & Registratie)
Melden?	Niet melden	Melden in GIR	Niet melden	Melden in GIR	Niet melden	Melden in GIR	Ontzegging en melding/aangifte & GIR	Ontzegging en aangifte & GIR

8.5 Voorbeeld Brief standaard ontzegging



Uw kenmerk
Zaaknummer
Voor informatie 0572-347799

Onderwerp

Datum
Bijlagen

Geachte

Op [DATUM VOORVAL] was u (volledige naam en geboortedatum) in het gemeentehuis, Zwolsestraat 16 in Raalte. [BESCHRIJVING VOORVAL]. Daarom deel ik u het volgende mede.

Ik accepteer niet dat u medewerkers van de gemeente [beledigt / uitscheldt / bedreigt / intimideert / agressief bejegt / Fysiek]. U heeft zich te houden aan de huisregels en dient zich fatsoenlijk te gedragen tegen mijn medewerkers. [Indien van toepassing: Het is bovendien niet de eerste keer dat u zich misdraagt. U bent ook door andere medewerkers al eerder aangesproken op uw gedrag.] [Indien van toepassing: Het is bovendien niet de eerste keer dat u zich misdraagt. U heeft op XXXXX al een waarschuwingsbrief van mij gehad].

Ik ontzeg u daarom de toegang tot het gemeentehuis en de gemeentewerf van de gemeente Raalte met ingang van vandaag tot en met [max 1 jaar na vandaag]. Indien u de locaties van de gemeente toch betreedt, zal onverwijld de politie worden ingeschakeld om u te verwijderen en zal er tegelijk aangifte worden gedaan van lokaalvredebreuk.

Tot die tijd kunt u slechts schriftelijk of telefonisch contact hebben met medewerkers van de gemeente. Eventueel kunt u zich laten vertegenwoordigen door een door mij geaccepteerde contactpersoon.

Een afschrift van deze brief wordt verzonden aan Basisteam Politie Usseland Zuid en het college van Burgemeester en Wethouders.

Hoogachtend
Gemeente Raalte,

Domeinmanager

Deze brief wordt zowel aangetekend als per gewone post verzonden

Gemeente Raalte
Zwolsestraat 16, 8101 AC Raalte
Postbus 140, 8100 AC Raalte

T (0572) 347 799
E info@raalte.nl
W www.raalte.nl

8.6 Voorbeeld Brief standaard waarschuwing



Uw kenmerk
Zaaknummer
Voor informatie 0572-347799

Onderwerp Waarschuwing

Datum
Bijlagen

Geachte

Naar aanleiding van uw ontoelaatbare gedrag tijdens uw bezoek aan **het gemeentehuis/ de gemeentewerf** te Raalte op **datum**, deel ik u het volgende mede.

Agressief en intimiderend gedrag tolereer ik niet (omschrijving gedrag). U heeft zich te houden aan de huisregels en dient zich fatsoenlijk te gedragen in de contacten met medewerkers van de gemeente.

Ik waarschuw u nadrukkelijk dat, als u zich nogmaals op dergelijke wijze gedraagt, ik u de toegang tot het gemeentehuis en de gemeentewerf zal ontzeggen voor een nader door mij vast te stellen periode. Dit betekent dat u het gemeentehuis en de gemeentewerf dan niet meer mag betreden.

Hoogachtend,
Gemeente Raalte,

.....(naam)

Domeinmanager

8.7 Handleiding GIR (Melden)

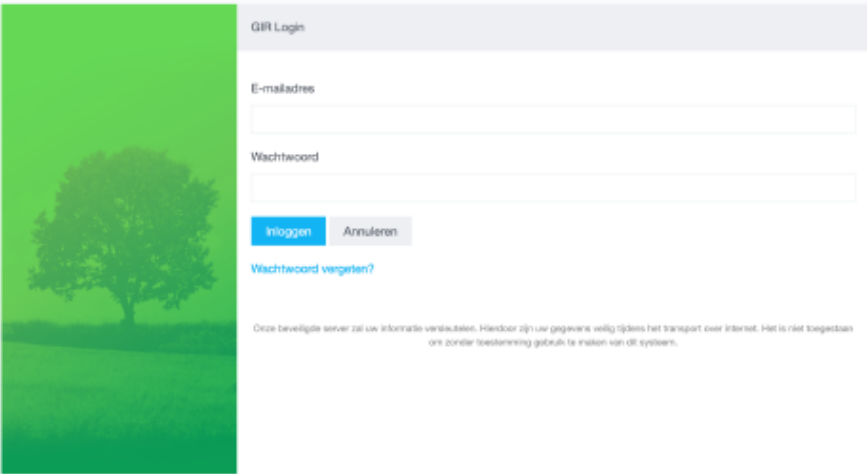
Instructiekaart GIR

Melden van een incident

1. Aanmelden of registreren

Ga naar: <https://www.agressieregistratieoverheid.nl>

- Gebruik je het GIR voor het eerst, dan moet je je eerst registreren. Vul je e-mailadres in en klik op 'wachtwoord vergeten'. Je ontvangt een link in je mailbox om een wachtwoord in te stellen.
- Heb je het GIR al eerder gebruikt dan kun je aanmelden met je e-mailadres (@gemeente.nl) en je eigen GIR-wachtwoord.



GIR Login

E-mailadres

Wachtwoord

Inloggen Annuleren

[Wachtwoord vergeten?](#)

Deze beveiligde server zal uw informatie versleutelen. Hierdoor zijn uw gegevens veilig tijdens het transport over internet. Het is niet toegestaan om zonder toestemming gebruik te maken van dit systeem.

2. Homepagina

Na het aanmelden kan je op de homepagina terecht. Je kunt hier de volgende keuzes maken:

- Incident melden
- Wachtwoord wijzigen
- Incidentenoverzicht: inzien eigen meldingen

Incident melden Wijzig wachtwoord Incidentoverzicht Eigen meldingen	Incident melden Snel een incident melden. Incident melden
---	--

3. Het melden van een incident

Klik op: Incident melden; je komt nu in het identificatiescherm.

A&O Fonds Gemeenten
Vereniging van gemeenten in Noord-Nederland

U bent ingelogd als **IT-Beheersysteem** **Uitloggen**

Identificatie van het incident

De registratie van een incident bestaat uit het beantwoorden van 3 typen vragen op 3 schermen.

Hier, welkom bij ons G&B

Algemeen

Naam:

Functie:

Organisatie:

Zijn de persoonsgegevens van de dader bekend? ☐ Ja ☒ Nee (Kies ja indien je een signalement wilt opgeven.)

Datum incident:

Tijdstip incident:

Is het incident mogelijk aangifte waardig? ☐ Ja ☒ Nee (Als mogelijk aangifte wordt gedaan)

Locatieomschrijving:

Afdeling:

Status:

☐ Ik wil graag op de hoogte worden gehouden, over de voortgang van de behandeling van dit incident.

Annuleren **Verder >**

Een aantal gegevens is automatisch ingevuld; wijzigen is mogelijk. Je gebruikt hiervoor het pop-up scherm dat wordt aangeduid met



Wanneer de persoonsgegevens (naam, geboortedatum) of een signalement of kenteken van de dader bekend zijn, geef je dit aan door 'ja' aan te klikken.

Bij locatieomschrijving kun je met de de locatie selecteren waar het incident heeft plaatsgevonden.

Als je per mail op de hoogte gehouden wilt worden over de voortgang van de behandeling van het incident, dan vink je dat aan onderaan de pagina.

☒ Ik wil graag op de hoogte worden gehouden, over de voortgang van de behandeling van dit incident.

Door op 'Verder' te klikken, worden de gegevens automatisch opgeslagen en ga je naar het volgende scherm: Typeringen.
Door onder aan de eerste pagina op 'Annuleren' te klikken, breek je de melding af.

In het typeringscherm vink je aan van welke soort agressie sprake is geweest. Je kunt hier meerdere soorten aanklikken.

A&O fonds Gemeenten
Gemeenschappelijk Incidenten Registratie systeem

U bent ingelogd als info@agresspreventie.nl [Uitloggen](#) [Help](#) [GFI](#)

Identificatie 1 Identificatie 2 **Typeringen** 3 Extra vragen 4 Additionele gegevens 5 Maatregelen

Typeringen
Kunt u het incident typen in een of meer kenmerken? U moet minimaal 1 kenmerk aanvinken. Voor een toelichting van de kenmerken kunt u per kenmerk op het vraagteken klikken.

Extra vragen
Additionele gegevens
Maatregelen
Je moet hier in ieder geval iets invullen

(Niet) Verbale agressie	?	Persoonlijke bedreiging	?	Fysieke agressie	?
☐ Belediging	?	☐ Houdding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie	?	☐ Mahandeling, verwonden schoppen	?
☐ Vernedering	?	☐ Bemoeieling/onnogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/werkzaamheden	?	☐ Aanranding	?
☐ Aantasting goede naam of eer, zwart maken, smaad	?	☐ Lokaal medebestuur	?	☐ Beestpakken, duwen, trillen, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen	?
☐ Truïstamen	?	☐ Schenden, kortaan van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie	?	☐ Wapengebruik	?
☐ Discriminatie	?	☐ Poging tot schoppen, slaan, verwonden	?	☐ Verminking	?

< Terug Annuleren Opslaan Verder >

Tip: voor een toelichting op de kenmerken, kun je op het vraagteken klikken per kenmerk ?

Door op 'verder' te klikken, worden de gegevens automatisch opgeslagen en ga je naar het volgende scherm, de Extra vragen.
Door te klikken op 'opslaan' worden de tot nu toe ingevulde gegevens bewaard. Je kunt de melding dan op een later moment verder afmaken.

In het Extra vragenscherm wordt je een aantal vragen gesteld over de toedracht van het incident en de gevolgen ervan, bv:

Als je in het identificatiescherm hebt aangegeven dat de persoonsgegevens van de dader je niet bekend zijn, is je melding nu afgerond en klik je op 'Verzenden'. Je melding wordt nu via een e-mail doorgestuurd naar de afhandelaar/je leidinggevende. Deze zal je melding in behandeling nemen en aangeven welke maatregelen getroffen (moeten) worden met betrekking tot opvang en nazorg en met betrekking tot dadergerichte sancties.

Zijn de persoonsgegevens van de dader wel bekend, klik dan op 'verder'. De gegevens worden automatisch opgeslagen en je gaat naar het volgende scherm:

Additionele gegevens.

In het scherm met Additionele gegevens worden persoonsgegevens van de dader en aanvullende gegevens gevraagd over het incident. Deze gegevens kunnen, waar aan de orde, worden gebruikt voor het doen van aangifte.

Als je geen persoonsgegevens hebt van de dader, kun je in het tekstvak 'Exakte omschrijving/aanleiding van het incident' beginnen met het beschrijven van een signalement of kenteken. Je kunt de vakjes met 'naam en geboortedatum dader' leeg laten.

Tip: de tekst die je in het vorige scherm hebt ingevuld bij de vraag naar de toedracht van het incident, kun je door kopiëren en plakken in dit scherm invullen.

A&O
fonds
Gemeenten
Gemeentelijk Incidenten Registratie systeem

U bent ingelogd als info@agrasia-provincie.nl [Uitloggen](#) [help](#) GIR1

1 Identificatie 2 Typeingen 3 Extra vragen 4 **Additionele gegevens** 5 Maatregelen

Veroorzakergegevens

Eerst achternaam, dan voorletters

Naam veroorzaker

Geboortedatum veroorzaker

Additionele incidentgegevens

Exakte omschrijving/leiding van het incident

Waren er getuigen van het incident? Welk bewijs kunt u aanvoeren?

Identificatie
Typeingen
Extra vragen
Additionele gegevens
Maatregelen

Na het invullen van dit scherm is de melding afgerond. Door te klikken op 'Verzenden' wordt je melding via een e-mail doorgestuurd naar de afhandelaar/je leidinggevende.

Deze zal je melding in behandeling nemen en in het GIR registreren welke maatregelen zijn/moeten worden getroffen met betrekking tot opvang en nazorg en welke sancties richting de dader.

Als je hebt aangegeven dat te willen, word je per e-mail op de hoogte gesteld over de voortgang van de behandeling van dit incident.

4. Incidentenoverzicht

Op de homepagina kun je je eigen meldingen bekijken. Door middel van 'kies' of



kun je de melding bekijken en tevens zien welke maatregelen de afhandelaar heeft toegevoegd.

Meldingen die gedeeltelijk geregistreerd zijn of waarvan de registratie is afgebroken, kun je nog wijzigen of aanvullen. Door op  te klikken kun je documenten als brieven, memo's, foto's toevoegen aan de melding.

Incidentoverzicht – Eigen meldingen

Status

Open

Periode van

01-01-2020

t/m

17-08-2020

Tonen

	Incident	Slachtoffer	Datum Incident	Locatie	Status	Datum Wijziging	
Kies	10075	van Limpt, Monique	17-8-2020 16:07:00	1 Afvalwerf	Gedeeltelijke registratie	17-8-2020 16:10:59	  
Kies	10074	van Limpt, Monique	17-8-2020 16:05:00	2 Bouwlocatie	Gedeeltelijke registratie	17-8-2020 16:06:59	  
Kies	10073	van Limpt, Monique	17-8-2020 16:04:00	2 Bouwlocatie	Gedeeltelijke registratie	17-8-2020 16:04:45	  
Kies	10072	van Limpt, Monique	17-8-2020 16:03:00	1 Afvalwerf	Afgebroken registratie	17-8-2020 16:03:39	  

8.8 Handleiding GIR (Afhandelen)

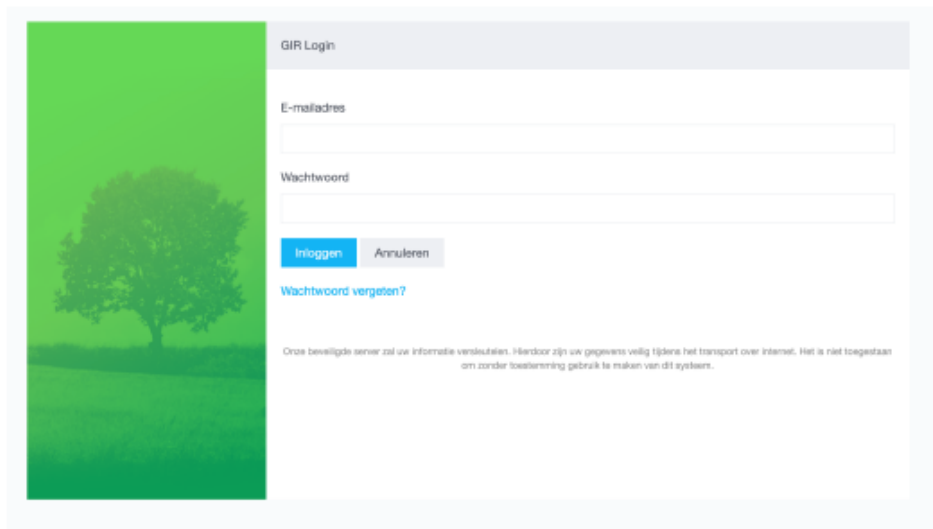
Instructiekaart GIR voor afhandelaren

Melden namens een medewerker en afhandelen van incidenten

1. Aanmelden

Ga naar: <https://www.agressieregistratieoverheid.nl>

- Gebruik je het GIR voor het eerst, dan moet je je eerst registreren. Vul je e-mailadres in en klik op 'wachtwoord vergeten'. Je ontvangt een link in je mailbox om een wachtwoord in te stellen.
- Heb je het GIR al eerder gebruikt dan kun je aanmelden met je e-mailadres (@gemeente.nl) en je eigen GIR-wachtwoord.



2. Homepagina

Na het aanmelden kun je op de homepagina terecht. Je kunt hier de volgende keuzes maken:

- Incident melden (let op: je meldt dan een incident waar je zelf bij betrokken was)
- Melden namens een medewerker
- Wachtwoord wijzigen
- Incidentenoverzicht: inzien eigen meldingen
- Af te handelen incidenten
- Beheer incidenten

Incident melden Wijzig wachtwoord Incidentoverzicht Eigen meldingen Af te handelen	Beheer Melden voor medewerker Overzicht accounts Beheer incidenten Vervang afhandelaar
--	---

Incident melden Snel een incident melden.	Melden voor medewerker Melden voor een medewerker.
Incident melden	Melden voor medewerker

De procedure voor het melden van een incident is beschreven in de Instructiekaart GIR 'melden'. Dat geldt ook voor het inzien van eigen meldingen (incidentenoverzicht).

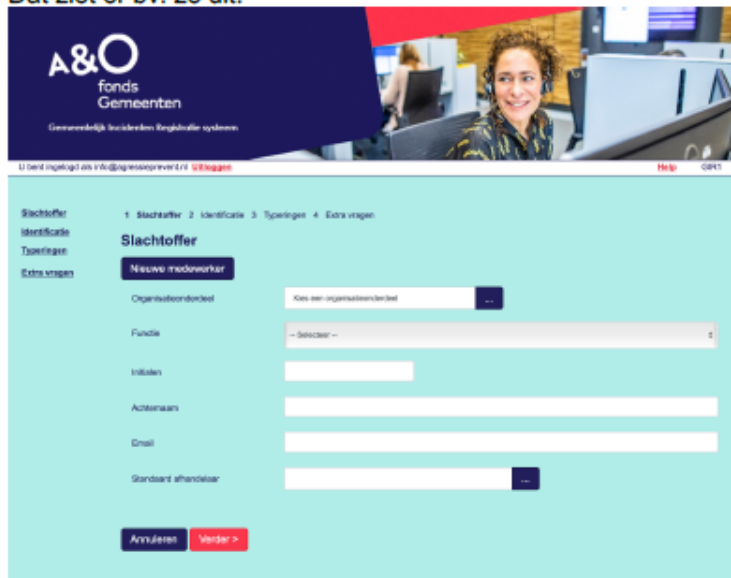
3. Melden namens een medewerker

Melden 'namens een medewerker' doe je als de medewerker, om welke reden dan ook, niet in staat is zelf de melding te doen. De procedure is als volgt:

Klik op de homepagina op 'Melden voor medewerker'.
Je komt nu in het volgende scherm terecht:

In het pop-upschermd  kun je controleren of de betreffende medewerker al bekend is in het GIR; je kunt de betreffende medewerker dan selecteren. Als de medewerker nog niet eerder een melding heeft gedaan, dan kies je voor 'nieuwe medewerker' en je vult de gegevens van de medewerker in.

Dat ziet er bv. zo uit:



The screenshot shows the 'Nieuwe medewerker' (New employee) form within the 'Slachtoffer' (Victim) section of the A&O fonds Gemeenten system. The form is divided into several sections: 'Slachtoffer', 'Identificatie', 'Toewijzing', and 'Extra vragen'. The 'Identificatie' section contains the following fields: 'Organisatieonderdeel' (with a dropdown menu), 'Functie' (with a dropdown menu), 'Initialen' (text input), 'Achternaam' (text input), 'Email' (text input), and 'Standaard afhandelaar' (with a dropdown menu). At the bottom of the form are two buttons: 'Annuleren' (Cancel) and 'Verder >' (Next).

Als standaard afhandelaar kies je je eigen naam middels het pop-upschermd. Als je nu op 'verder' klikt, kom je in de reguliere identificatiepagina van het GIR terecht. Het systeem gaat de melding nu verder registreren op naam van de gekozen medewerker.

4. Het afhandelen van een incident

Als een van je medewerkers een incident heeft geregistreerd in GIR krijg je als afhandelaar een e-mail. Je logt vervolgens in in GIR en opent de bewuste melding door te kiezen voor 'Af te handelen incidenten' en het bewuste incident te openen middels 'kies'. Via de 'kies' knop kun je als leidinggevende zien welke gegevens door de medewerker zijn ingevuld en kun je ook de te treffen maatregelen vastleggen.

Door te kiezen voor  krijg je in een tekstbestand in een oogopslag te zien wat de medewerker al heeft ingevuld; je kunt op deze manier geen maatregelen toevoegen; dat moet gebeuren door het incident te openen middels 'kies'.

Incidentoverzicht – Af te handelen

Incident nummer

Status

Open

Periode van

01-01-2020



t/m

17-08-2020



Tonen

	Incident	Slachtoffer	Datum Incident	Locatie	Status	Datum Wijziging	
Kies	10075	van Limpt, Monique	17-8-2020 16:07:00	1 Afvalwerf	Gedeeltelijke registratie	17-8-2020 16:10:59	
Kies	10074	van Limpt, Monique	17-8-2020 16:05:00	2 Bouwlocatie	Gedeeltelijke registratie	17-8-2020 16:06:59	
Kies	10073	van Limpt, Monique	17-8-2020 16:04:00	2 Bouwlocatie	Gedeeltelijke registratie	17-8-2020 16:04:45	
Kies	10072	van Limpt, Monique	17-8-2020 16:03:00	1 Afvalwerf	Afgebroken registratie	17-8-2020 16:03:39	
Kies	10071	van Limpt, Monique	17-8-2020 16:03:00	1 Afvalwerf	Gedeeltelijke registratie	17-8-2020 16:03:21	

Door te klikken op de 'paperclip' kun je documenten als brieven en foto's toevoegen aan het incident.

Het toevoegen van maatregelen

Als afhandelaar leg je in het GIR vast welke maatregelen er getroffen worden na een incident. We maken een onderscheid tussen zorgmaatregelen (opvang en nazorg voor de medewerker(s)) en dadermaatregelen (sancties).

A&O
fonds
Gemeenten
Gemeenschappelijk Incidenten Registratie systeem

U bent ingelogd als info@agrasuupreventie.nl [Uitloggen](#) [Help](#) GIR1

1. Identificatie 2. Typen 3. Extra vragen 4. Aanvullende gegevens 5. **Maatregelen**

Zorgmaatregelen
Er zijn nog geen zorgmaatregelen genomen
[Zorgmaatregel toevoegen](#)

Dadermaatregelen
Er zijn nog geen dadermaatregelen genomen
[Dadermaatregel toevoegen](#)

Afhandelen
[Incident afhandelen](#)

[< Terug](#) [Annuleren](#) [Verzenden](#)

Als je een maatregel hebt geselecteerd, klik je op 'doorvoeren'. Daarna kunnen evt. nog andere zorg- en/of dadermaatregelen worden toegevoegd.

Als alle maatregelen zijn doorgevoerd en er zijn geen openstaande acties meer, dan kan het incident worden afgehandeld ([incident afhandelen](#)).

De medewerker die betrokken was bij het incident wordt (indien door hem of haar gewenst) op de hoogte gehouden van de afhandeling via de e-mail.

5. Het beheren van incidenten

Als afhandelaar heb je tot slot nog een aantal beheermogelijkheden in het GIR:

Beheer

- [Melden voor medewerker](#)
- [Overzicht accounts](#)
- [Beheer incidenten](#)
- [Vervang afhandelaar](#)

Beheer incidenten en vervang afhandelaar:

Bij 'beheer incidenten' kun je incidenten die al de status 'afgehandeld' hebben meegekregen weer heropenen, bv. als er toch nog nieuwe informatie beschikbaar komt over een incident.

Ook kun je een incident de status 'vervallen verklaard' meegeven. Dat doe je bv. als hetzelfde incident door twee medewerkers is geregistreerd.

Tot slot kun je de afhandeling van een incident (tijdelijk) overdragen aan een collega afhandelaar, tijdens een periode van eigen afwezigheid of als een andere afhandelaar verantwoordelijk is voor de acties. Je kiest in het pop-up scherm de collega die de afhandeling van je overneemt (overdragen aan ...)

Vervang Afhandelaar

Incident nummer

Afhandelaar

Status

Periode van t/m

Tonen

	Incident	Slachtoffer	Afhandelaar	Datum Incident	
☒	10075	van Limpt, Monique	van Limpt, Monique	17-8-2020	
☐	10074	van Limpt, Monique	van Limpt, Monique	17-8-2020	
☐	10073	van Limpt, Monique	van Limpt, Monique	17-8-2020	
☐	10071	van Limpt, Monique	van Limpt, Monique	17-8-2020	
☐	10072	van Limpt, Monique	van Limpt, Monique	17-8-2020	
☐	9978	van Limpt, Monique	van Limpt, Monique	14-1-2020	
☐	9975	van Limpt, Monique	van Limpt, Monique	14-1-2020	
☐	9974	van Limpt, Monique	van Limpt, Monique	13-1-2020	

Overdragen Incidenten

De hierboven geselecteerde incidenten kunnen overgedragen worden.

Overdragen aan: **X** **...**

Overdragen **Annuleren**

8.9 Aanspreekpunten/ Betrokkenen

Onderdeel:	Aanspreekpunt:	Rol:
Agressieprotocol	Mieke Lammerts	Eindverantwoordelijke
Algemene zaken Agressieprotocol	Gerrie Lamers-Middag	Aanspreekpunt als Arbocoördinator
GIR	Ron Meijer	Beheerder GIR
Interventieteam	Edwin Veldkamp	Dagelijks operationeel aanspreekpunt
Rooster interventieteam	Gerrie Lamers-Middag	Opstellen en beheren rooster
Politie	Gerrie Lamers-Middag	Aanspreekpunt bij aangifte/melding
Trainingsbureau	Gerrie Lamers-Middag	Voorziet in trainingen.
Technische installatie	Facilitaire zaken	Onderhoud
St. Doen	Gerrie Lamers-Middag	Eventueel inschakelen bij nazorg
Vast contactpersoon Politie Raalte	Gerrie Lamers-Middag	Rik.tinholt@politie.nl 06-13223559

8.10 Taken en verantwoordelijkheden Arbo coördinator

De Arbocoördinator is proceseigenaar en legt verantwoording af aan de eindverantwoordelijke.

De taken van de Arbocoördinator t.a.v. agressie zijn:

- Bewaken van de inhoud van het agressieprotocol. Als de ontwikkelingen dat nodig maken, stelt de Arbocoördinator wijzigingen voor.
- Zorgdragen dat alle collega's het protocol naleven.
- Zorgdragen dat agressie-incidenten goed worden afgehandeld.
- Na afloop van ieder kwartaal rapporteren aan de eindverantwoordelijke. Input wordt geleverd door de Arbocoördinator vanuit het GIR.
- Registratie van incidenten controleren en waar mogelijk ondersteunen/adviseren.
- Borgen dat jaarlijks de noodzakelijke agressietrainingen c.q. herhalingen plaatsvinden.