

Bijlage 1 Taken en verantwoordelijkheden

Het aanpakken van agressie en geweld binnen de gemeente is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever en werknemers (-vertegenwoordiging). Voor iedere medewerker moet duidelijk zijn wat zijn taak en verantwoordelijkheid is. Deze zijn schriftelijk vastgelegd.

College van burgemeester en wethouders

Het beleid inzake grensoverschrijdend gedrag waaronder agressie en geweld kan pas tot stand komen als bestuurders het dragen. Daartoe stellen zij een richtinggevend kader op.

Taken en verantwoordelijkheden college	Termijn
Stelt een statement of intentieverklaring op.	Eenmalig
Geeft duidelijke kaders voor het op te stellen beleid.	Eenmalig
Volgt de voortgang van het beleid.	Jaarlijks
Geeft blijk van zorg en betrokkenheid bij betrokkenen.	Continue

Directie

Het Management team (MT) bestaande uit directie en teammanagers is verantwoordelijk voor het agressiebeleid organisatie onderdeel breed. De directie is in de organisatie het centrale aanspreekpunt en organiseert de totstandkoming van het beleid, monitort effecten en neemt initiatieven om waar nodig het beleid bij te stellen.

Taken en verantwoordelijkheden directie	Termijn
Zorgt dat daadwerkelijk adequaat instructies, richtlijnen en werkafspraken worden gemaakt en vastgelegd in het agressieprotocol.	Eenmalig
Volgt de voortgang en de effectiviteit van het beleid.	Halfjaarlijks

Teammanager

De teammanagers zorgen voor uitvoering van het agressiebeleid en monitoren de voortgang en effectiviteit van dit beleid. De teammanager is verantwoordelijk voor de veiligheid binnen het eigen team, hij heeft een centrale rol in het bewaken van de veiligheid op de werkvloer. De agressiecoördinator rapporteert eens per jaar hierover aan het MT.

Taken en verantwoordelijkheden teammanager	Termijn
Ziet erop toe dat de afspraken uit het agressieprotocol nageleefd worden.	Continue
Ziet erop toe dat de gedragsregels worden nageleefd.	Continue
Zorgt ervoor dat medewerkers voldoende training, voorlichting en instructie ontvangen.	Jaarlijks
Is verantwoordelijk voor de 1 ^e opvang.	Continue
Doet aangifte (samen met getroffen medewerker) of begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en juridische procedures.	Continue
Is verantwoordelijk voor de nazorg.	Continue
Zorgt dat ernstige incidenten tijdens het werkoverleg worden nabesproken en stelt een kort verslag samen.	Vast agendapunt
Meldt incidenten aan de directie. Bij ernstige incidenten stuurt hij een kort verslag mee.	Continue
Schakelt juridische zaken in, als er sprake is van (bedrijfs-)schade als gevolg van een incident.	Continue

Bespreekt met de medewerkers het agressieprotocol en maakt praktische werkafspraken.	Jaarlijks
Evalueert twee keer per jaar, tijdens het werkoverleg, samen met de medewerkers, bestaande afspraken. Een verslag van deze evaluatie stuurt hij toe aan de directeur van zijn domein.	Halfjaarlijks
Is betrokken bij de nazorg.	Continue
Zorgt voor terugkoppeling naar het slachtoffer over eventuele sancties.	Na elk incident
Geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen.	Continue
Wijst (indien gewenst) een gemandateerd verantwoordelijke aan.	Eenmalig
Geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen.	Continue
Rapporteert aan het college/ MT.	Jaarlijks
Blijft eindverantwoordelijk.	Continue

Medewerkers

De medewerkers dragen zorg voor de eigen veiligheid, binnen de kaders die het management heeft gesteld. Daar vloeien de volgende taken en verantwoordelijkheden uit voort:

Taken en verantwoordelijkheden medewerker	Termijn
Volgt de afspraken en werkinstructies die in het agressieprotocol zijn vastgelegd.	Continue
Is alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hierop.	Continue
Geeft duidelijk aan wanneer een burger zijn (onze) grens overschrijdt.	Continue
Benut de mogelijkheden om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren.	Continue
Meldt incidenten bij de eigen teammanager.	Continue
Doet, samen met zijn teammanager aangifte, als er sprake is van een aangiftewaardig incident. Als er dringende redenen zijn om van aangifte af te zien, laat hij een melding vastleggen in het politiedossier.	Continue
Meldt onveilige of risicovolle situaties bij de teammanager.	Continue
Bespoedigt zijn eigen herstel en maakt als dat nodig is gebruik van de nazorgfaciliteiten.	Continue

Team PenO (Arbo/ agressiecoördinator)

Het team PenO ondersteunt de teammanagers, initieert en stimuleert het tot stand komen van het beleid inzake grensoverschrijdend gedrag waaronder agressie en geweld en signaleert knelpunten.

Taken en verantwoordelijkheden team	Termijn
Adviseert de directie en teammanagers (MT).	(On)gevraagd
Adviseert het MT over het beleid en uitvoering Agressiebeheersing.	(On)gevraagd
Coördineert het tot stand komen van het beleid Agressiebeheersing.	Continue
Zorgt voor de administratieve afhandeling van de incidentmeldingen en houdt het registratiesysteem bij.	Continue
Toetst de kwaliteit van het beleid aan de kaderrichtlijnen.	Jaarlijks
Initieert de ontwikkeling van het beleid Agressiebeheersing door het doen uitvoeren van een RI&E met een volledig deel Agressie & Geweld.	Eenmalig
Ziet erop toe dat de RI&E tijdig wordt geactualiseerd.	Als de situatie erom vraagt
Initieert de jaarlijkse evaluatie van het beleid.	Jaarlijks

Ondersteunt slachtoffers (bedoeld zijn hier: administratieve en juridische steun bij aangifte en schadeverhaal).	Als de situatie erom vraagt
--	-----------------------------

Onze Huisregels

Welkom in het stadhuis
van de gemeente Zutphen.
Graag delen wij onze
huisregels met u.

Respect voor elkaar



Schelden, schreeuwen of
bedreigingen horen daar niet bij

Rookvrij stadhuis



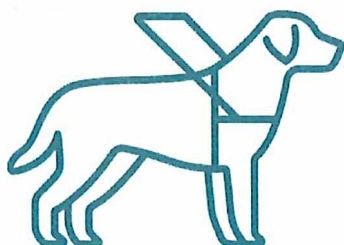
Roken is niet toegestaan. Dit
geldt ook voor drugs en alcohol

Laat zien wie u bent



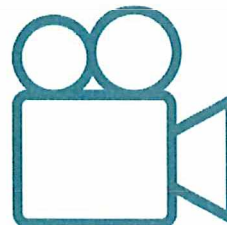
We zien graag wie u bent: daarom is
gezichtsbedekking niet toegestaan

Hulphonden zijn welkom



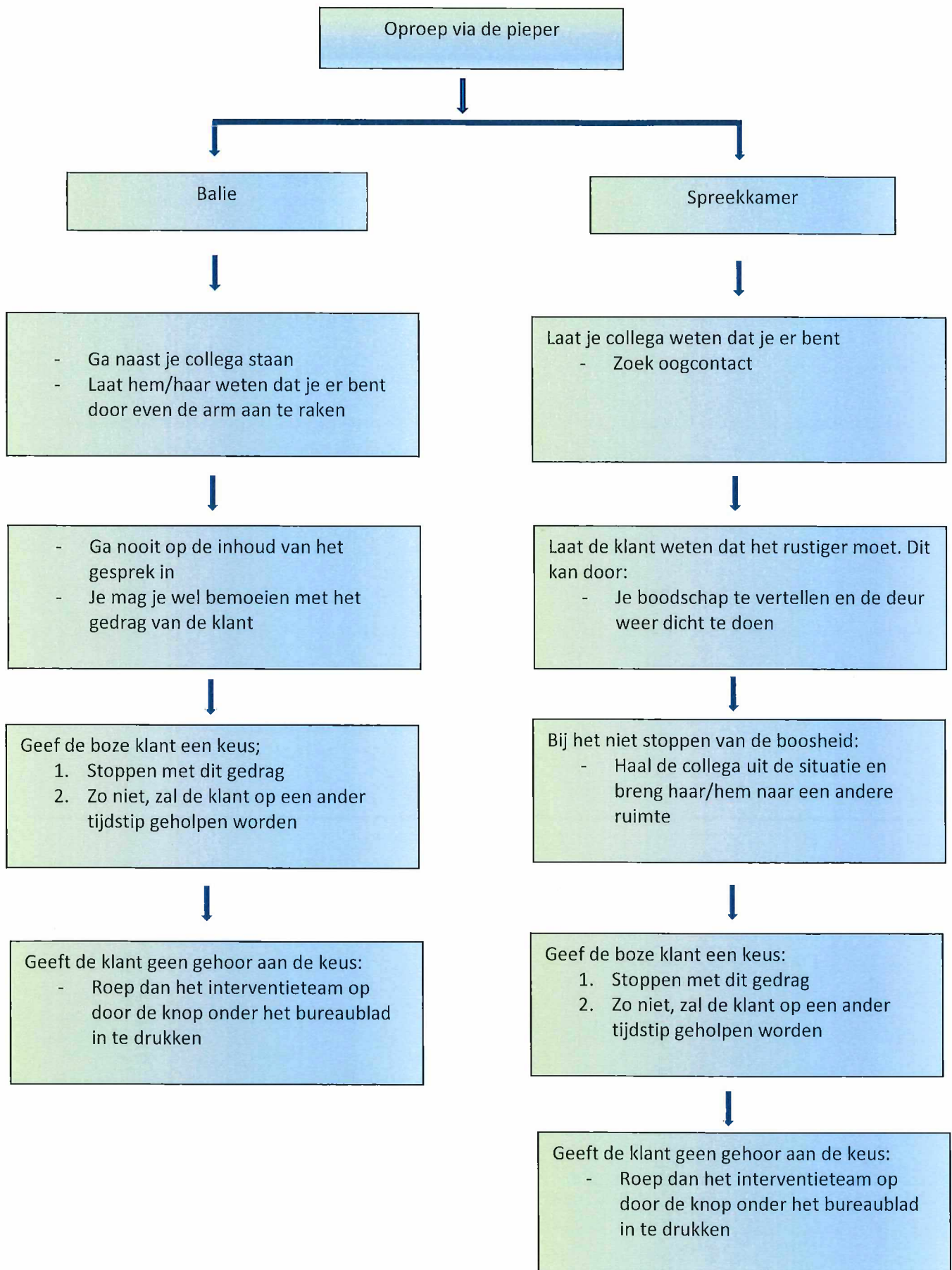
Huisdieren wachten even buiten

Foto, film- of geluidsopnamen



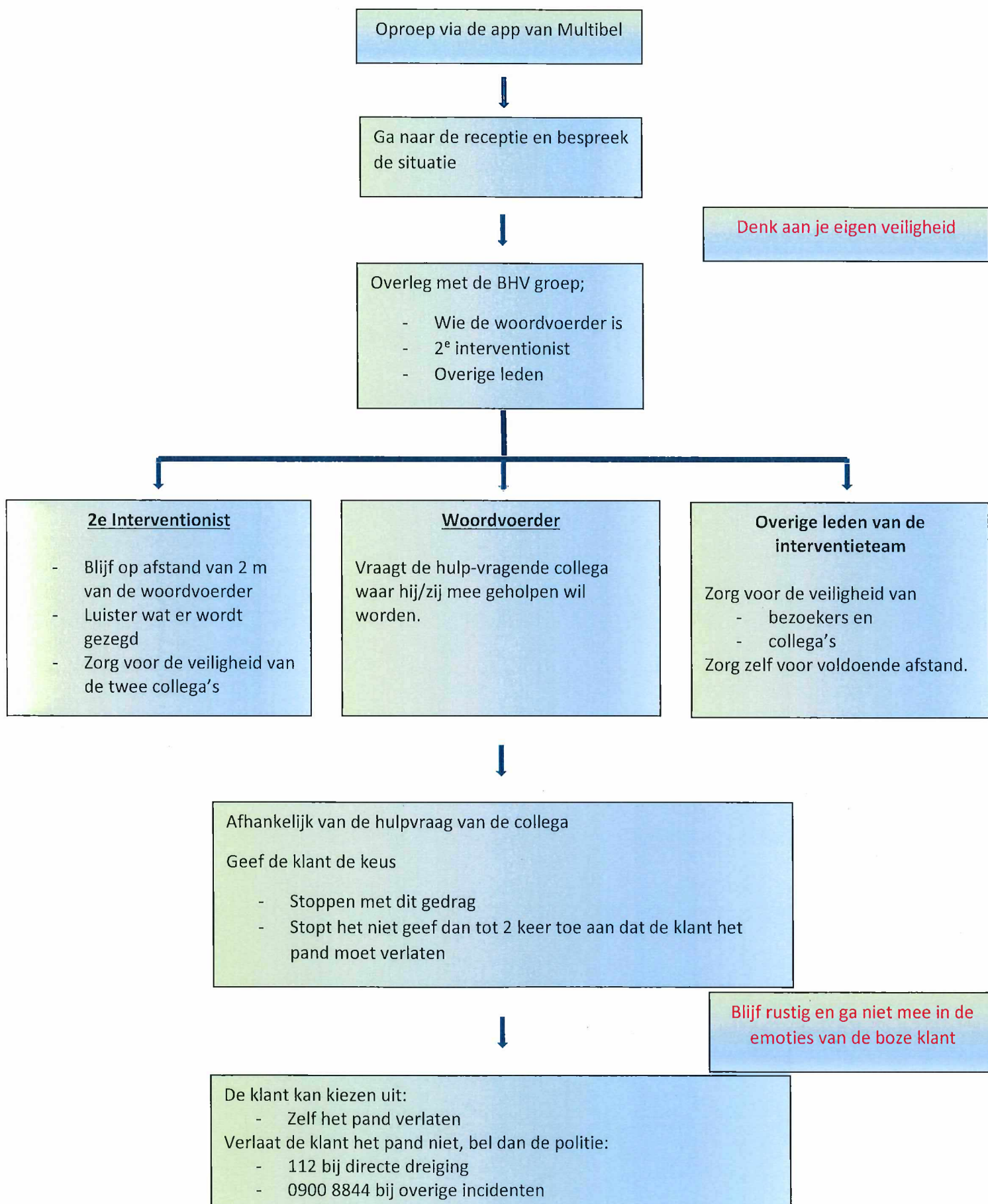
Overleg dit eerst met een
medewerker

Bijlage 3 Wat kan ik doen als een collega een boze inwoner/ ondernemer spreekt?



Meld het incident op Sjaak (intranet)!

Bijlage 4 Taak interventieteam



Meld het incident op Sjaak (intranet)!



Veilig en gezond op werkbezoek (huis-/ bedrijfsbezoek)

Datum : september 2024
Team : PenO

Bijlage 5 Veilig en gezond op werkbezoek (huis-/ bedrijfsbezoek)

Veilig op huis- of bedrijfsbezoek

Het komt regelmatig voor dat medewerkers van de gemeente Zutphen een huis- of bedrijfsbezoek moeten afleggen. Het doel van dit huisbezoek kan verschillend zijn. Het kan een informatief karakter hebben, maar het kan ook een confronterend, controlerend of een slecht-nieuws gesprek zijn. Op huis- of bedrijfsbezoek heb je te maken met onvoorspelbare factoren.

Met dit document willen we jou bewust maken wat je kunt doen om veilig op huis- of bedrijfsbezoek te gaan. Dit doen we aan de hand van:



1. Vorbereiding

De toenemende ambulante dienst-/ hulpverlening heeft als gevolg dat jij als professional steeds vaker achter de voordeur komt. Dat brengt ook risico's met zich mee: lastige situaties kunnen escaleren en dan sta je daar als jeugd- of gezinsconsulent, Wmo consulent of wellicht als handhaver. Misschien ben je alleen of met z'n tweeën. Hoe zorg je voor je eigen veiligheid?

Uiteraard geldt dit ook voor een handhavingsbezoek. Een bedrijfsbezoek bij een ondernemer tijdens een inspectie kan behoorlijk emotioneel worden wanneer jij als professional komt vertellen dat de richtlijnen/ wettelijke maatregelen ("de regeltjes") beter moeten worden nageleefd. Soms zitten er ook werknemers bij het gesprek en dan moet jij wel overleefd blijven. Hoe kun jij je werk veilig houden?

Pandemie

Voordat je de beslissing neemt om op huis- of bedrijfsbezoek te gaan is het belangrijk om tijdens een pandemie, waaronder bijvoorbeeld COVID-19, de richtlijnen van de gemeente Zutphen te weten. Kijk hiervoor op Sjaak (intranet) en overleg met je teammanager. Voor de actuele stand van de maatregelen kijk je op de site van de overheid: www.rijksoverheid.nl

Het is goed mogelijk dat een huis- of bedrijfsbezoek niet of maar zeer beperkt mogelijk is. Maak dan een afweging of een bezoek noodzakelijk is. Wellicht is het mogelijk om het gesprek via de telefoon of videobellen te doen?

Bijlage 5 Veilig en gezond op werkbezoek (huis-/ bedrijfsbezoek)

Voorkom agressie door duidelijk te zijn

Misschien heeft de klant/ inwoner/ ondernemer helemaal geen zin in jouw bezoek. Bel van tevoren dat je langs komt en maak concrete afspraken. Benoem dat je wilt en gaat samenwerken en dat je dat zo open mogelijk wilt doen. Kom je met slecht nieuws? Zeg dat van tevoren en vraag wat hij in dat gesprek van jou verwacht. Zo kun je agressie voorkomen.

Risicotaxatie

Uiteraard kan het ook zijn dat je een onverwacht bezoek gaat brengen. Beantwoord dan de onderstaande vragen en neem eventuele maatregelen. Welke maatregelen je kunt nemen, leggen we in het volgende hoofdstuk uit.

- Ga je onaangekondigd op huisbezoek?
- Zijn er strafbare feiten gepleegd?
- Is er alcohol-/ drugsgebruik aan de orde?
- Zijn er belangrijke veranderingen in het leven van de cliënt?
- Is het pand bekend om eerdere geweldsituaties?
- Is het tijdstip van het bezoek meer risicovol?
- Spelen omgevingsfactoren nog een rol?
- Gaat het om uithuisplaatsing?
- Zijn er zware geweldsdelicten in de historie?
- Is er sprake van georganiseerde misdaad?
- Zijn er (mogelijk) wapens aanwezig?
- Zijn er psychische factoren?

2. Bepaal je voorzorgsmaatregelen

Zodra je een risico taxatie hebt gedaan moet je bij risico's maatregelen nemen om gevaar zoveel mogelijk te voorkomen. Wat kun je doen:

Werkafspraken

- Ga niet op huisbezoek bij een inwoner/ ondernemer met een agressief verleden.
- Kan dit niet anders, ga dan met z'n tweeën.
- Neem altijd een opgeladen mobiele telefoon mee.
- Neem je **Flic-button** mee (zie meer hierover in het laatste hoofdstuk).
- Draag geen stropdas of dure sierraden en neem geen geld mee.
- Jij als medewerker moet altijd gelokaliseerd kunnen worden.

Achterwacht

- Zorg ervoor dat je outlookagenda actueel is en geef aan je collega door waar je heen gaat.
- Maak met collega's afspraken over het ambulant werken buiten kantoortijden.
- Meld het aan je collega als je op huisbezoek gaat.
- Neem tussen de afspraken door contact op met je collega.
- Zodra de huisbezoeken zijn afgerond meld je je bij je collega.
- Bij onbereikbaarheid wordt er door de Teammanager contact opgenomen met de politie.

3. Tijdens het bezoek

Het is belangrijk dat je je ervan bewust bent dat je te gast bent.

Bijlage 5 Veilig en gezond op werkbezoek (huis-/ bedrijfsbezoek)

Eerste contact

Zodra je aanbelt, houd je je aan de volgende regels:

- Legitimeer je, zorg dat de cliënt het legitimatiebewijs ook duidelijk heeft gezien en herkend.
- Zeg je naam en je functie.
- Geef aan wat het doel is van dit bezoek.
- Vraag of je binnen mag komen om het gesprek voort te zetten.
- Vermeld duidelijk wat je gaat doen (alleen een gesprek of ook nog rondlopen en vertrekken bekijken).
- Vraag of er nog meer personen in de woning aanwezig zijn.
- Geef je grenzen aan met betrekking tot aanwezige huisdieren.

Bij binnenkomst

- Sta bij het aanbellen niet frontaal voor de opening, maar dwars, zodat je snel kunt reageren.
- Maak contact met de bewoner/ cliënt.
- Ga pas naar binnen als de cliënt je heeft uitgenodigd.
- Let op hoe de bewoner/ cliënt de deur dichtmaakt.
- Wees je ervan bewust dat jij het privédomein van een ander betreedt. Gedraag je als gast.
- Bekijk bij het binnengaan de mogelijke vluchtroute.
- Neem de omgeving in je op.
- Ga pas zitten als de cliënt je daarvoor heeft uitgenodigd.
- Ga op een strategische plaats zitten, waar je snel kunt wegkomen (houdt zicht op de uitgang, ga dichtbij de uitgang zitten die vrij is van obstakels).
- Houd je auto- of fietssleutels, tas en andere persoonlijke spullen altijd binnen handbereik.

Tijdens het bezoek

- Sluit aan op de beleving van de bewoner/ cliënt, houd rekening met zijn of haar emoties.
- Leg altijd goed uit wat het doel is van het gesprek. Hanteer een duidelijke agenda.
- Als je slecht nieuws moet geven, draai daar dan niet omheen.
- Laat een discussie niet te hoog oplopen. Stop de discussie op tijd en maak een concrete afspraak op korte termijn voor een goed vervolg.
- Let goed op de lichaamshouding van bewoner/ cliënt.
- Benoem emoties die opspelen tijdens het gesprek.
- Beëindig tijdig het gesprek voordat het escaleert. Ga niet meer in gesprek binnen dezelfde omgeving.
- Als er alcohol of drugs gebruikt is, maak dan een afspraak voor een andere keer.
- Wees duidelijk, open en eerlijk.
- Kom afspraken na.
- Als je kamers/ ruimten gaat bekijken, geef dan steeds duidelijk aan wat je wilt bekijken, bijvoorbeeld de inhoud van een kledingkast.
- Laat de bewoner/ cliënt altijd voorgaan op een trap en tijdens de rondleiding.
- Laat de bewoner/ cliënt zelf de kasten openen op aanvraag.

4. Wat te doen als het gesprek/ gedrag onacceptabel is.

Het kan voorkomen dat gaande het gesprek de sfeer er niet leuker op wordt. Het is dan belangrijk om bij je eigen gevoel te blijven. Wat accepteert je nog en wat is voor jou onacceptabel! Bij frustratie komt vaak emotie kijken en kun je begrip opbrengen. Denk eraan dat dit niet te lang duurt.

Bijlage 5 Veilig en gezond op werkbezoek (huis-/ bedrijfsbezoek)

Bespreek het getoonde gedrag. Zodra er sprake is van intimidatie, agressie en geweld wordt het gesprek direct gestopt. Men wil namelijk door middel van dit gedrag een bepaald doel bereiken.

Uiteraard is het altijd spannend en niet leuk wanneer er iemand boos of agressief is. Belangrijk is dat je er bewust van bent wat er gebeurt en waar dit gedrag vandaan komt.

Zelfcontrole

- Pas zelfcontrole toe, probeer rustig te zijn en te blijven.
- Observeer de situatie.
- Let op je eigen gevoel. Neem het serieus en luister ernaar. Benoem je gevoel als jij denkt dat dit de-escalerend werkt.
- Let op je eigen lichaamshouding en spierspanning.
- Sta stil bij je gedachten, zijn deze functioneel of disfunctioneel? Word je er meer of minder gespannen van?
- Let op je ademhaling. Adem rustig door.
- Ga niet mee in de emotie van de cliënt/ bewoner.

Reageren op (dreigend) agressief gedrag

- Accepteer geen enkele escalatie van dreiging. Benoem dat meteen. Wijs op het gezamenlijk belang.
- Geef tijdig en duidelijk grenzen aan.
- Stop daadwerkelijk het gesprek en vertrek als de cliënt/ bewoner niet voor rede vatbaar is.
- Denk bij oplopende emoties eerst aan je eigen veiligheid en laat de reden van je bezoek los.
- Gebruik de **app van Multibel** (zie laatste paragraaf).
- Let op wanneer emotie overgaat in agressie, benoem dat vroegtijdig.
- Let op beweging/ lichaamshouding en op elke reactie op wat jij zegt. Probeer om steeds in contact te blijven met de cliënt/ bewoner.
- Als er meer personen in huis aanwezig zijn, let dan op de meest dominante persoon, bijvoorbeeld de opa, of de partner die achter de computer zit. Vraag deze om erbij te komen zitten.
- Zorg ervoor dat de eventuele vluchtroute vrij is van obstakels.
- Houd de handen van de cliënt/ bewoner in de gaten, let erop dat hij of zij niet onverwachts met iets gaat gooien.
- Laat de situatie niet te lang voortduren omdat de kans op escalatie steeds groter wordt.

Wanneer de cliënt/ inwoner/ ondernemer jou bedreigt

- Bel bij direct gevaar of verwonding: **druk de Flic-button** in of bel direct 112 (buiten de woning).
- Je eigen veiligheid en die van omstanders is eerste prioriteit.
- Geef aan dat je een bedreiging niet accepteert en dat je het gesprek beëindigt.
- Creëer een veilige afstand. Probeer afstand te bewaren tot de cliënt/ bewoners en eventuele metgezellen/ medebewoners.
- Geef duidelijk aan dat je weggaat.
- Zit je in het nauw en kun je geen kant meer uit, doe jezelf dan geen geweld aan en geef toe aan de eisen van de cliënt/ bewoner. Achteraf kan dan alsnog, al dan niet met behulp van politie en/ of justitie, actie ondernomen worden.
- Ga direct terug naar kantoor.
- Als het mogelijk is, bel dan je directe collega's om aan te geven dat je 112 hebt gebeld.

Meld het voorval bij je teammanager en de agressiecoördinator.

Meld Agressie en Geweld altijd!

Werking van de multibel



Gebruik alleenwerker

Alvorens de alleenwerk-knop word gebruikt, dien je de volgende stappen te ondernemen:

- Voeg de postcode en huisnummer in;
- Klik op de START-knop

Als Flc-button wordt ingedrukt, zal ASB Security worden gealarmeerd.

Volgende vuistregels:

- Eén-wegscommunicatie: zal circa halve minuut duren voordat call tot stand komt
- Geen gebruik codewoord

Bijlage 6 Protocol Aanpak digitale agressie

1 Waarom dit protocol?

In dit protocol staat beschreven welke stappen de gemeente neemt bij digitaal agressief gedrag van klanten/ inwoners richting haar medewerkers.

Met de komst van sociale media is (een deel van de) agressie tegen medewerkers van de gemeente daar naar toe verplaatst. Digitale agressie kan anoniem plaatsvinden, is buitengewoon snel en makkelijk deelbaar. Alle digitale uitingen van agressie kunnen daarom ernstige gevolgen hebben voor medewerkers.

2 Definitie sociale media

Om het begrip 'sociale media' goed te kunnen duiden, zodat ook voor de toekomst duidelijk is welke eventuele nieuwe verschijningsvorm(en) onder dit protocol gebracht kan/ kunnen worden, hanteren we de volgende definitie:

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

3 Typen agressie via sociale media

Bij digitale agressie onderscheiden we diverse uitingen:

- a. strafbare feiten;
- b. geen strafbare feiten, maar wel afhandelingswaardige agressie;
- c. privacy schending;
- d. een combinatie van de classificaties a, b en c.

Digitale agressie³ tegen medewerkers met een publieke taak via sociale media, kan op verschillende manieren plaatsvinden.

- bedreiging met geweld;
- belediging;
- intimidatie;
- schelden;
- vernederen;
- pesten;
- chanteren;
- dwingend gedrag;
- stalken;
- discriminatie;
- chantage;
- smaad/ laster.

¹ Ook agressie per mail valt onder digitale agressie.

² Dit protocol dient in onderlinge samenhang met de Richtlijn Agressiebeheersing gemeente Zutphen, te worden gelezen en vult deze aan. Dit protocol is van toepassing op uitingen ten aanzien van vast en tijdelijk personeel met of zonder ambtelijk dienstverband, zoals inhuurkrachten die voor de gemeente werkzaamheden verrichten. Het protocol is niet van toepassing op politieke ambtsdragers van de gemeente, omdat in dergelijke gevallen andere afwegingen moeten worden gemaakt.

³ De definitie van agressie is omschreven in de Richtlijn Agressiebeheersing gemeente Zutphen

Bijlage 6 Protocol Aanpak digitale agressie

De agressie kan eenmalig zijn, enkele keren voorkomen óf langdurig aanhouden. Agressie kan plaatsvinden op de accounts van de medewerkers zelf en/ of op gemeentelijke accounts, op open, half open of gesloten internetfora, of op de sociale media accounts van de agressieplegers.

4 Aanpak agressie en geweld via sociale media

De gemeente heeft als norm: **'wij tolereren geen agressieve uitlatingen over onze medewerkers via sociale media'**. De gemeente Zutphen hanteert een zero tolerance beleid ten aanzien van (digitale) agressie en/ of geweld tegen haar medewerkers. De medewerkers behandelen inwoners en klanten met respect en wij verwachten dat de medewerkers ook met respect behandeld worden.

Op de website van de gemeente komen de spelregels te staan die wij hanteren in onze communicatie op social media. Op de verschillende social media kanalen verwijzen wij naar deze spelregels. Uitgangspunten in deze spelregels zijn, dat we elkaar met respect behandelen en dat we geen privacygevoelige informatie vragen of delen.

Alle agressie-incidenten worden geregistreerd via een formulier in SelfServiceDesk.

Als mensen zich niet houden aan onze spelregels, maar is er nog geen sprake van agressie of geweld, dan spreken wij de afzender aan op het gedrag. We wijzen de afzender op de spelregels en dat we op een prettige manier met elkaar willen communiceren. We tonen begrip voor de situatie, maar vragen wel de toon van de berichten aan te passen.

Gaat het gedrag over tot agressie of geweld via sociale media, dan kan in sommige gevallen een veroorzaker ook civielrechtelijk aangepakt worden. Vooraf sommeert de gemeente de betreffende persoon om te stoppen met de uitingen via sociale media. Vervolgens start het slachtoffer een civiele procedure waarbij de rechter wordt gevraagd een dwangsom op te leggen als iemand doorgaat. Het slachtoffer krijgt ondersteuning van de werkgever.

Richt de agressie zich tegen de gemeente en gaat hiervan een dreiging uit, met potentieel gevaar voor de medewerkers, dan doet de gemeente aangifte.

Tegen de agressor zijn bepaalde maatregelen mogelijk. Zo kan, indien van toepassing, het recht op een bijstandsuitkering of langdurigheidstoeslag (tijdelijk) opgeschort worden. Ook overige gemeentelijke dienstverlening kan (tijdelijk) worden opgeschort.

5 Privacy en sociale media

Als er indirect of direct tot een medewerker herleidbare informatie op internet en/ of sociale media wordt geplaatst, dan maakt de gemeente hiervan melding bij het medium met het verzoek het bericht te verwijderen. Dit kan op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wet- en regelgeving.

Ook de afzender wordt verzocht het bericht te verwijderen en verdere acties te stoppen. Als geen gevolg wordt gegeven aan dit verzoek, kan dit ertoe leiden dat de gemeentelijke dienstverlening (tijdelijk) wordt opgeschort. Als de privacygevoelige informatie gepaard gaat met agressieve uitlatingen volgen we de Richtlijn Agressiebeheersing.

Bijlage 6 Protocol Aanpak digitale agressie

6 Opnemen van gesprekken

Het opnemen van gesprekken is niet verboden, er zijn wel spelregels aan verbonden. Een door de burger gemaakte geluidsopname mag hij alleen voor zichzelf gebruiken en in de eigen privékring laten beluisteren. Als een cliënt/ inwoner een gesprek wenst op te nemen, wordt hij er wel uitdrukkelijk op gewezen wat er niet mag, zoals het publiceren op internet, en wat de gevolgen kunnen zijn als dit wel gebeurt. Dit is nader uitgewerkt in spelregels. Deze spelregels staan op de website in een Verklaring bij geluidsopname gesprek waarmee de afspraken vastgelegd worden (zie bijlage 1 bij dit protocol).

Mogen opgenomen gesprekken zonder meer op internet worden gepubliceerd?

Een door een cliënt/ inwoner gemaakte geluidsopname mag hij alleen voor zichzelf gebruiken en in de eigen privékring laten beluisteren. De gemeente kan echter worden geconfronteerd met (heimelijk gemaakte) geluidsopnamen die op internet verschijnen, al dan niet gepaard met agressie en beledigende uitlatingen jegens de gemeentelijke medewerkers.

Opgenomen gesprekken mogen niet zonder meer op internet worden gepubliceerd. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kan dit in strijd zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en aanverwante wet- en regelgeving en wordt hier gepast actie op ondernomen.

7 Beeld en video-opnamen

Van individuele medewerkers mogen door inwoners geen beeld en/ of video-opnamen worden gemaakt, tenzij dit in de openbare ruimte plaatsvindt. Het is niet toegestaan om beeld en/ of video-opnamen op internet te publiceren.

Als er beeld-, video- en/ of geluidsopnamen van medewerkers gemaakt in de uitoefening van hun functie door inwoners op internet worden geplaatst treedt de gemeente altijd op, waarbij de Richtlijn Agressiebeheersing en dit protocol worden gevolgd. We zetten dan verwijderingsacties in en doen eventueel aangifte. Daarnaast stellen wij de inwoner/ cliënt aansprakelijk voor eventuele schade.

Bijlage 6 Protocol Aanpak digitale agressie

Bijlage 1. Verklaring bij geluidsopname gesprek

Verklaring bij geluidsopname gesprek

Gelet op het verzoek van

om van het gesprek d.d. te

tussen

en

een geluidsopname te maken,

en er in dit geval geen zwaarwegende redenen zijn om dit niet toe te staan,

verkla(a)r(t)(en) ondergetekende(n) als volgt:

1. Ik verstrek aan de gemeente Zutphen een kopie van de opname als de gemeente Zutphen dat wenst (of vice versa als de gemeente Zutphen de opname maakt);
2. Noch ik, noch de gemeente Zutphen knipt of plakt in een geluidsopname, tenzij dit wordt meegedeeld;
3. Noch ik, noch de gemeente Zutphen verstrekt zonder schriftelijke toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar.

Aldus verklaard en ondertekend op, te

.....

gemeente Zutphen,

.....
(naam, functie en handtekening)

.....
(naam, functie en handtekening)

.....
(naam, functie en handtekening)

.....
(naam, functie en handtekening)

Bijlage 7 Alarmprotocol spreekkamer en balie



Bijlage 8 Alarmering bij huis-/ bedrijfsbezoek

Werkinstructie alarmoproep alarmcentrale Flic-button

De gemeente Zutphen is als werkgever verantwoordelijk voor de veiligheid van haar medewerkers. Het komt regelmatig voor dat een medewerker alleen op huis-/ bedrijfsbezoek of bij een piketdienst alleen op pad gaat.

Tijdens deze werkzaamheden is het mogelijk dat er incidenten plaatsvinden; inwoners/ ondernemers kunnen boos tot agressief worden, men kan onwel worden, kortom: je wilt dan hulp kunnen inroepen. We hebben hiervoor een afspraak met Multibel.

Er wordt aan medewerkers een 'Flic-button' aangeboden. In combinatie met een app is het mogelijk om hulp in te roepen. Met deze 'Flic-button' kan men een oproep doen via de particuliere alarmcentrale.

Ga jij op huis-/ bedrijfsbezoek vraag dan bij je teammanager naar een 'Flic-button'. Voor uitleg en installatie van de app op je telefoon wordt gezorgd.



Gebruik alleenwerker

Alvorens de alleenwerk-knop wordt gebruikt, dien je de volgende stappen te ondernemen:

- o Voeg de postcode en huisnummer in;
- o Klik op de START-knop

Als Flic-button wordt ingedrukt, zal ASB Security worden gealarmeerd.

Volgende vuistregels:

- o Eén-wegscommunicatie: zal circa halve minuut duren voordat call tot stand komt
- o Géén gebruik codewoord

Bijlage 9 Melding van grensoverschrijdend gedrag, waaronder agressie en geweld

Melding van grensoverschrijdend gedrag waaronder agressie en/ of geweld is erg belangrijk. De werkgever registreert deze meldingen om inzicht te krijgen in de soorten agressies, wie is de agressor, hoe vaak gebeurt dit en welke sancties zijn uitgevoerd.

Wanneer melden

Al het gedrag van een inwoner, cliënt, ondernemer, omstander dat niet aanvaardbaar is moet gemeld worden. Dit gedrag kan agressief, gewelddadig maar ook intimiderend zijn naar de medewerker(s) die op dat moment hun werk uitvoeren.

Agressie en geweld kan plaatsvinden op verschillende manieren:

- Verbaal (schelden, schreeuwen, zeer felle discussie)
- Fysiek (schoppen, duwen, slaan, spugen, bijten, vernielen)
- Psychisch (bedreigen, intimideren, chanteren, vernederen)

Op Sjaak (intranet) is een [online formulier](#) agressiemeldingen. Zodra deze is ingevuld en is verzonden komt deze terecht bij de Arboadviseur. De Arboadviseur neemt contact op met de melder om te horen hoe het is en wat de medewerker nodig heeft. Daarnaast wordt er in overleg met de melder en zijn teammanager gekeken naar een mogelijke sanctie. Zodra er een sanctie volgt wordt de melder en zijn teammanager op de hoogte gehouden van de genomen stappen.

Inleiding

Personen met een publieke taak kunnen geconfronteerd worden met agressie en andere schokkende gebeurtenissen. Denk hierbij niet alleen aan fysiek geweld, maar ook aan bijvoorbeeld het meemaken van een sterfgeval, het aanzien van ernstig lijden, het bijwonen van een reanimatie, getuige zijn van een suïcide, etc.

Het is belangrijk dat de negatieve gevolgen van dit soort gebeurtenissen zoveel mogelijk worden voorkomen of verminderd. Een speciale rol is daarbij weggelegd voor de leidinggevenden van de organisatie waar het incident heeft plaatsgevonden.

Deze 'Handreiking opvang en nazorg' heeft als doel de teammanager te ondersteunen in de opvang en nazorg van hun medewerkers na schokkende gebeurtenissen. Ook beleid rondom de preventie van schokkende ervaringen en de gevolgen daarvan komen aan bod. Ook is er in deze Handreiking een hoofdstuk opgenomen over verwerking, omdat kennis over verwerkingsprocessen zicht geeft op wat er gedaan kan worden voor een medewerker na een ingrijpende gebeurtenis.

De teammanager heeft ook een belangrijke taak werknemers bewust te maken van hun zelfredzaamheid en hun eigen verantwoordelijkheden. Naast informatie over preventie en beleid bevat de Handreiking daarom adviezen die de teammanager kan voorleggen aan werknemers: hoe kunnen ze zich weerbaar maken tegen schokkende gebeurtenissen en getroffen collega's ondersteunen. De aandachtspunten sluiten nauw aan bij de verschillende Arbo-catalogi over het omgaan met agressie en geweld.

Inhoud

I Eerste opvang.....	2
II De rol van de leidinggevende.....	3
III Verwerking	6
IV Nazorg.....	9
V Opvang en nazorg aan groepen	10
VI De rol van de medewerker.....	11
Bijlage 1: Eerste opvanggesprek	12
Bijlage 2: Drie nazorggesprekken	14
Bijlage 3: Drie nazorggesprekken aan groepen.....	15

I Eerste opvang

Basishouding

Als een schokkende gebeurtenis heeft plaatsgevonden, hebben we uiteindelijk behoefte om weer orde en controle te krijgen. De wijze waarop dit gebeurt is voor iedereen anders. Dat vraagt een bepaalde basishouding van degene die steun aanbiedt, en niet óplegt. Sluit aan bij waar de ander behoefte aan heeft, in plaats van als leidinggevende te richten op het verkrijgen van informatie. Het slachtoffer zelf bepaalt wat hij of zij wil en nodig heeft.

Momenteel is de norm bij eerste opvang en nazorg, om de eerste 48 uur niet te vragen om de gebeurtenis te reconstrueren. Als de collega daar op eigen initiatief iets over wil zeggen, dan is dat prima. Onderzoeken wijzen erop dat het schadelijk kan zijn als de getroffen persoon druk voelt om emoties te moeten uiten als hij of zij daar zelf niet aan toe is. Dit tast het gevoel van controle aan, en juist dit gevoel is zo belangrijk bij het verwerken van het incident.

Opvang heeft als hoofdfunctie om de betrokkene te laten ervaren dat de moeilijke situatie voorbij is, en dat het veilig is in het hier en nu.

Let daarbij op de volgende punten:

- Stel je beschikbaar op en sta open voor wat de collega vertelt. Luister zonder oordeel.
- Sluit aan bij wat jouw collega vertelt door samen te vatten en begrip te tonen en sluit ook aan bij hoe dit wordt verteld (maak het gebeurde niet zwaarder of lichter).
- Erken de ander en de emotie die er is. Neem deze serieus en vraag niet naar meer.
- Toon liever begrip dan veel vragen te stellen.
- Vraag niet door op details. Het is niet belangrijk dat je het verhaal goed begrijpt. Belangrijk is dat de collega het verhaal op zijn/ haar eigen manier kan vertellen.
- Reacties van getroffen medewerkers kunnen moeilijk voor te stellen of onaangenaam zijn, bijvoorbeeld als iemand boos reageert. Accepteer dit en erken hardop de emotie.
- Je bent effectief als opvanger als jouw collega zich gesteund voelt.

Nog enkele aandachtspunten:

- Voorkom het interpreteren van reacties, en geef geen advies of commentaar op reacties.
- Begin niet over gebeurtenissen die je zelf hebt meegemaakt en praat zelf niet te veel.
- Houd ook op langere termijn aandacht voor signalen. Als je je zorgen maakt of twijfelt, neem initiatief en laat jouw collega zelf beslissen wat hij of zij met wie bespreekt.
- Flauwe grappen of bagatelliserende opmerkingen ('het hoort bij het vak') kunnen zeer vervelend zijn voor jouw collega, ook al is dat niet direct te merken.
- Geef geen goedbedoelde adviezen ('Als ik jou was ...').
- Geef geen eigen mening of oordeel ('Dat had je beter niet kunnen doen').
- Pas op met aanmoedigen tot herstel ('Wel snel beter worden hoor!')
- Let op met het gebruik van de woorden 'waarom', 'toch', 'maar', 'heb je niet' ...
- Als zowel directe collega's als teammanagers op deze manier steun geven, dan laat dat blijken dat iedereen er op moeilijke momenten voor elkaar is. Deze basishouding maakt het team weerbaarder en leidt tot betere samenwerking.

II De rol van de leidinggevende

Hoe voorkom je als leidinggevende ingrijpende gebeurtenissen of beperk je de gevolgen voor je team?

- Ga na hoe je op de hoogte kunt zijn en blijven van ingrijpende gebeurtenissen op de werkvloer – maak bijvoorbeeld gebruik van een incidentenregistratiesysteem. Het opstapelen van veel kleine incidenten kan een medewerker op een gegeven moment opbreken.
- Het is belangrijk de risico's te bespreken die medewerkers lopen. Hoe kunnen incidenten en escalaties voorkomen worden? Laat dit een terugkerend thema in het teamoverleg zijn. Ook in de persoonlijke gesprekken moet het een vast onderwerp worden.
- Train je medewerkers. Zeker voor medewerkers die een groot risico lopen op agressie-incidenten zijn kennis over agressie en vaardigheden hoe hiermee om te gaan belangrijk. Deze kunnen geleerd worden in een training.
- Zorg dat je kennis hebt over verwerkingsprocessen (hierover vind je meer informatie in hoofdstuk IV.).
- Weet wat jouw rol en taak is en wie je moet inzetten tijdens een crisis. Weet ook op welk moment eventuele externe hulp noodzakelijk is en waar je die kunt vinden.
- De eerste opvang moet snel tot stand komen in geval van crisis. Spreek duidelijk af wat de te verwachten opkomsttijden zijn. Dit is de benodigde tijd voor collega en jou als teammanager om ter plekke te zijn. Vooral bij buitendienstsituaties is dit belangrijk.

Ken je werknemers

Het is goed om op de hoogte te zijn van de persoonlijke omstandigheden van een medewerker.

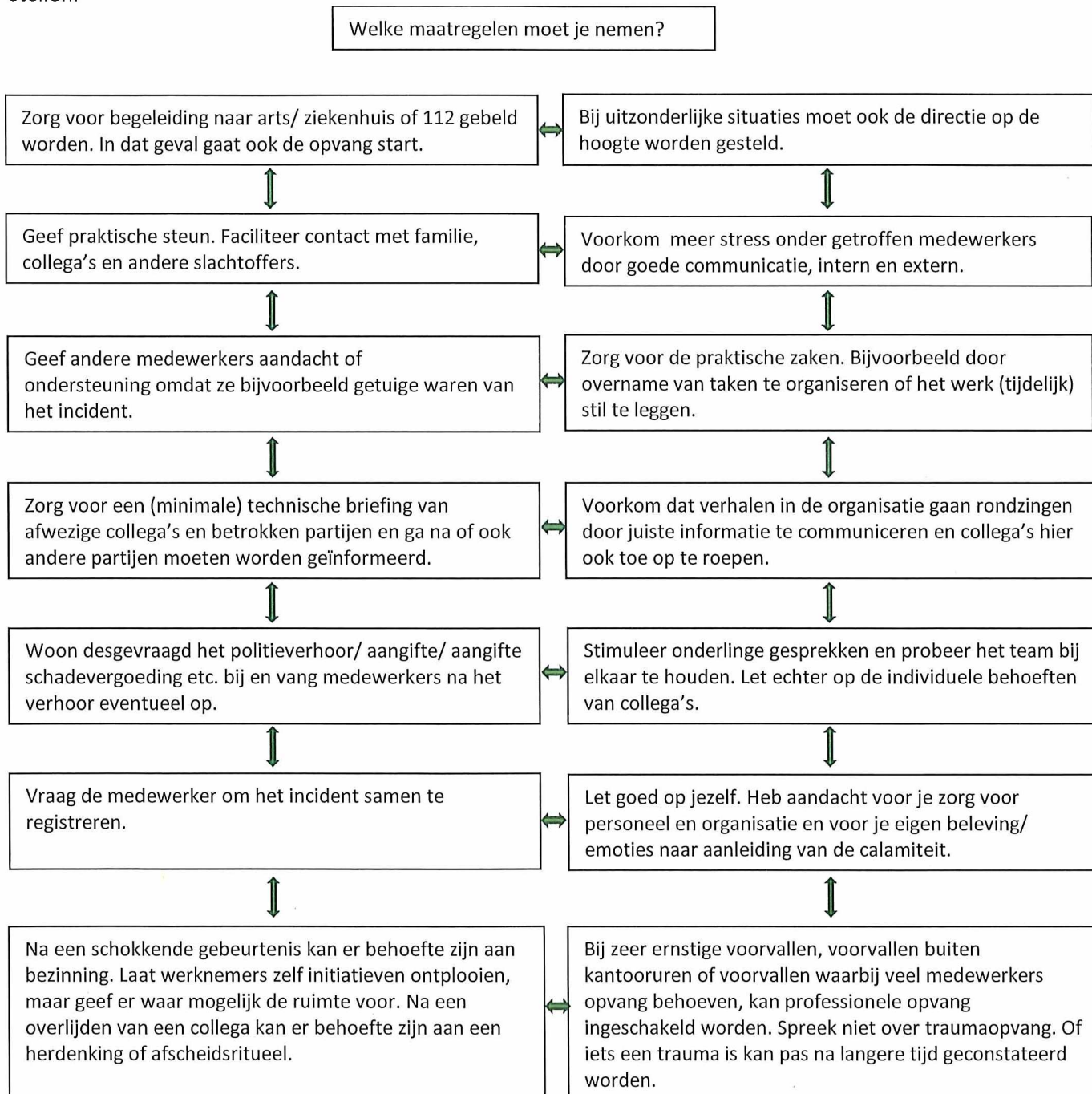
Deze kennis is niet alleen nodig om goede individuele ondersteuning te kunnen bieden tijdens een crisis, maar draagt ook bij aan de zorg voor het team waar jij als leidinggevende verantwoordelijk voor bent.

Hoe verleen jij als leidinggevende opvang tijdens een crisissituatie in jouw team?

Eerste opvanggesprek

De teammanager, de Arboadviseur of een PenO adviseur voert een opvanggesprek op een plek waar de collega zich veilig voelt en men ongestoord kan praten. Dit gesprek heeft verschillende doelen: veiligheid bieden, structuur en praktische hulp bieden, praktische informatie geven over wat er staat te gebeuren en vervolgafspraken maken.

In bijlage 1 vind je een (voorbeeld)structuur van het eerste opvanggesprek en welke vragen je kunt stellen.



Incidentanalyse en evaluatie

Zorg op een later moment ook voor een incidentanalyse en evaluatie om van het incident te leren. Het is van belang om in het werkoverleg de voorgevallen situatie te bespreken. Medewerkers

helpen elkaar door te bespreken hoe met de situatie is omgegaan en hoe men veilig heeft kunnen handelen.

De evaluatie moet los gezien worden van de verwerking of stoom afblazen na een gebeurtenis. Incidentanalyse en evaluatie moeten niet verward worden met eerste opvang en nazorg. Belangrijk hierbij is dat men zonder oordeel praat over hoe de situatie is verlopen. Het doel is om ervan te leren.

III Verwerking

Kennis over verwerkingsprocessen geeft je meer zicht op wat je kunt doen voor een medewerker na een ingrijpende gebeurtenis. In deze paragraaf wordt hier dieper op ingegaan.

Factoren die van invloed kunnen zijn op de verwerking

De snelheid waarmee een slachtoffer het gebeurde verwerkt kan van tevoren moeilijk worden voorspeld. Wel is bekend dat bepaalde ervaringen en kenmerken van invloed zijn op de duur van de verwerking:

- mate van gebruikt geweld
- eerdere ervaringen
- persoonlijke kenmerken
- reacties van de omgeving

In de ondersteuning bij verwerking is het goed om bovenstaande kenmerken te onderzoeken.

Verwerkingsreacties enige tijd na een incident

De reacties die mensen hebben in de periode na een agressie- of geweldsincident kunnen worden ingedeeld in drie vormen.

Verhoogd spanningsniveau

Het slachtoffer is prikkelbaar en er is sprake van een verhoogd spanningsniveau: hij/ zij is alert en staat nog op 'scherp'. Het verhoogde adrenalineniveau maakt dat mensen in staat zijn om veel energie in het handelen te steken. Dit kan leiden tot zoeken naar de dader, actief zich bezighouden met de rechtsgang of anderszins.

Door het handelen ervaren slachtoffers een vorm van controle. Controle die nodig is ter 'compensatie' van het gevoel van machteloosheid dat ten tijde van het incident is ervaren.

Kenmerken:

- prikkelbaarheid, snel geïrriteerd
- woede en/ of angst uitbarstingen
- concentratieproblemen
- slaapproblemen: kan zowel het inslapen als het doorslapen betreffen
- vermoeidheid
- psychosomatische klachten
- overdreven alertheid en waakzaamheid
- heftige schrikreacties
- lichamelijke reacties die lijken op de lichamelijke reacties ten tijde van het incident

Herbeleving

Het slachtoffer keert in gedachten terug naar wat er is gebeurd: hij/ zij draait de film als het ware keer op keer opnieuw af. Deze fase wordt herbeleven genoemd. De lichamelijke reacties kunnen heftig zijn. Het herbeleven is nodig om van alle losse, heftige indrukken een coherent verhaal te maken. Erover praten kan hen helpen mits de ander ook echt een luisterend oor biedt.

Kenmerken:

- scenario-denken: stel nu dat ik..... wat zou er dan....
- nachtmerries
- opdringende onaangename herinneringen
- intense gevoelens van verdriet, woede of wraak
- sterk associatief reageren op beelden, geluiden of geuren die gevoelens van de gebeurtenis oproepen

Vermijden/ ontkennen

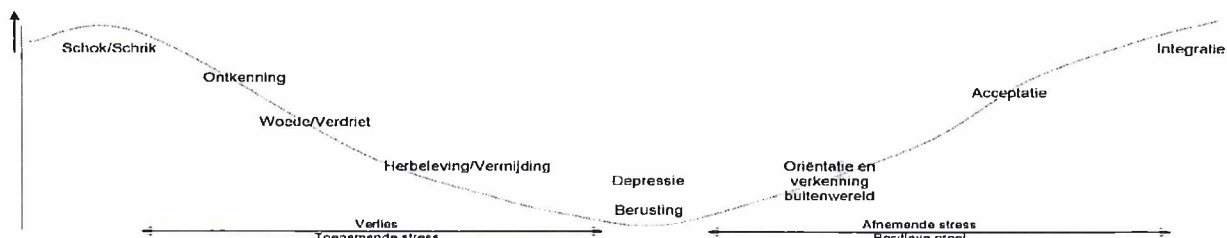
De twee vorige stadia kosten veel energie. Vermijden is nodig om tot rust te komen, zowel geestelijk als lichamelijk.

Kenmerken:

- neerslachtigheid
- lusteloosheid en matheid
- vermijden van activiteiten of handelingen die herinneringen aan de gebeurtenissen kunnen oproepen
- verminderde belangstelling
- gevoelens van vervreemding
- er niet over willen praten

Bij een normale verwerking wisselen de fasen zich enkele malen af. Bij normale verwerking nemen bij elke doorloop van de fasen ook de verschijnselen in heftigheid af. Als bepaalde heftige reacties blijven optreden is het zinvol om professionele ondersteuning te raadplegen.

Beschrijving van een verwerkingsproces



Bron: Interprofs BV

Schrik

Reflexmatige reactie op zintuiglijke informatie.

Ontkenning

Men weigert te geloven dat wat er gebeurd is, ook werkelijk gebeurd is. Door gewoon te doen alsof er niets veranderd is en/ of de tanden op elkaar te zetten en door te gaan, wordt getracht de betekenis en de gevolgen van het gebeurde te minimaliseren. Men weet rationeel wat er gebeurd is, echter het gevoelsleven kan de waarheid niet aan.

Woede/ Verdriet

De boosheid kan zich naar buiten richten, naar de ander of de organisatie, in de vorm van verwijten, bestraffingen en pogingen iemand de schuld te geven. Soms richt de boosheid zich naar binnen; zelfverwijt, schuld en gevoelens van frustratie.

Herbeleven/ Vermijden

Deze fase bevat elementen van ontkenning en het herbeleven van/ terugdenken aan de situatie. Mensen laten vaak heftige emoties zien (schrik, boosheid, woede, verdriet) die getriggerd kunnen worden door associaties. Sterke vermijdingsreacties wisselen het herbeleven af.

Depressie

Men zit echt in de put. Gevoelens van wanhoop en eenzaamheid gaan hieraan vooraf. Laag energieniveau en lage motivatie en zelfvertrouwen. Men probeert uit alle macht om deze gevoelens te vermijden. Het 'moeten' of 'goed bedoelde' raad is nu niet aan de orde. Contactverlies treedt in deze fase vrij gemakkelijk op. Het kan zijn dat men, uit angst voor de gevoelens, terugvalt naar eerdere fasen en daardoor niet aan verwerking toekomt.

Oriëntatie

Men is in staat om de schokkende gebeurtenis onder ogen te zien. Men kan in deze fase ook starten met het onder ogen zien van de consequenties en de gevolgen die het gebeurde heeft voor het verdere leven. Het verleden wordt losgelaten en er worden nieuwe grenzen en mogelijkheden verkend. In deze fase staat men open voor nieuwe ideeën en adviezen van anderen.

Acceptatie/ integratie

Het leven gaat weer door. Het incident is geïntegreerd in het leven. Men accepteert dat het heeft plaatsgevonden en heeft het een "plaats gegeven". Deze fase wil niet zeggen dat mensen de gebeurtenis vergeten en de dader kunnen vergeven.

Niet iedereen doorloopt de volledige verwerkingscyclus. Soms kan een slachtoffer 'blijven hangen'. Een veel voorkomende stagnatie is dat het slachtoffer langdurige fasen van ontkenning afwisselt met korte fasen van herbeleving.

IV Nazorg

Het is meestal niet nodig de betrokken medewerker(s) direct onder medische/ psychologische begeleiding te stellen, vaak is het zelfs beter om dat niet te doen. Mensen hebben een groot natuurlijk zelf herstellend vermogen en zijn vaak goed in staat de schok zelf te boven te komen. Wel is het van belang de medewerkers te ondersteunen bij deze natuurlijke verwerking.

Het natuurlijke psychische herstel verschilt per persoon, maar vraagt ongeveer één tot zes weken. Het psychisch herstel is tevens afhankelijk van de omvang van het incident. Na één tot zes weken kan iemand weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. Is dit toch het geval, dan is het zinvol om een traumadeskundige, bedrijfsmaatschappelijk werker, bedrijfsarts of psychotherapeut in te schakelen. Natuurlijk kan bij zeer ernstige incidenten direct een traumadeskundige worden ingeschakeld.

Het bewaken van het nazorgtraject is een taak van de direct leidinggevende. Ter ondersteuning kunnen de Arboadviseur en een PenO-adviseur, de vertrouwenspersoon of een bedrijfsarts worden ingeschakeld. Niet iedere leidinggevende is opgeleid om opvang en nazorg te kunnen bieden na een incident. Het vereist kennis en kunde en het is dan ook niet vreemd daar hulp bij nodig te hebben. Aarzel daarom niet je door experts te laten ondersteunen.

De teammanager volgt gedurende drie maanden het herstelproces bij de medewerker en signaleert eventuele knelpunten. Indien nodig, verwijst hij de medewerker naar een lid van het BOT- team, bedrijfsmaatschappelijk werk of de bedrijfsarts, die aan de hand van een diagnose vaststelt of de inzet van een traumadeskundige nodig is.

Drie nazorggesprekken

De teammanager plant na het eerste opvanggesprek drie nazorggesprekken in. In die drie gesprekken komen de volgende aspecten van zorg in meer of mindere mate aan de orde:

- aanbieden van emotionele steun;
- informeren naar ervaren reacties bij de medewerker en zijn of haar omgeving;
- bespreken van de invloed van het incident op het dagelijks functioneren;
- informeren over en duiden van de reacties;
- aanreiken van effectieve manieren om met het gebeurde om te gaan;
- bespreken van het verloop van de werkzaamheden van de medewerker.

Het spreekt voor zich dat iedere medewerker en iedere situatie anders is. Het kan noodzakelijk zijn om af te wijken van de termijnen waarop gesprekken gevoerd worden, afhankelijk van de behoefte en het verloop van de verwerking.

Belangrijk om te weten is dat in de eerste zes weken natuurlijk herstel plaatsvindt, waarbinnen heftige schommelingen kunnen optreden afhankelijk van hoe iemand zich voelt. Dit zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis (het incident).

In bijlage 2 vind je een omschrijving van de drie nazorggesprekken: wat is het doel, welke vragen kun je stellen en wanneer plan je het gesprek.

Nazorg van belang

Het kan voorkomen dat een medewerker direct weer aan de slag gaat, omdat het 'goed' met hem of haar gaat. De medewerker kan op een later tijdstip toch klachten ontwikkelen. De direct leidinggevende dient hierop alert te zijn en te blijven. Daarom is de opvang- en nazorgprocedure van belang.

V Opvang en nazorg aan groepen

Een groepsgesprek met alle betrokkenen kan in eerste instantie praktischer en effectiever zijn dan individuele gesprekken. In een groepsgesprek kunnen medewerkers informatie en persoonlijke ervaringen uitwisselen voor zover zij daar behoefte aan hebben. Belangrijk is dat verwerking en opvang afhankelijk is van individuele wensen en behoeften.

Groepsprocessen zoals groepsnormen en groepsdruk spelen een belangrijke rol bij eerste opvang na een incident met een groep. Groepsopvang kan nooit individuele opvang vervangen. Individuele opvang is van belang omdat medewerkers mogelijk niet in het bijzijn van de groep willen vertellen hoe zij zich 'echt' voelen. Er moet altijd afstemming plaats vinden tussen individuele en groepsopvang.

In bijlage 3 vind je een omschrijving van de drie nazorggesprekken aan groepen: wat is het doel, welke vragen kun je stellen en wanneer plan je het gesprek.

VI De rol van de medewerker

Wat kunnen werknemers zelf doen ter voorkoming van en voorbereiding op ingrijpende gebeurtenissen?

Wees je ervan bewust dat je als werknemer een actieve rol in preventie, opvang en nazorg hebt. Door te weten wat jouw rol en taak is en door je actief voor te bereiden op mogelijke ingrijpende gebeurtenissen, ben je weerbaarder op het moment van een daadwerkelijke crisis.

- Bespreek risicosituaties en incidenten in het teamoverleg en/ of met je teammanager. Een ingrijpende gebeurtenis heeft vaak niet alleen impact op de getroffen werknemer, maar ook op het team.
- Weet wat het beleid is bij ingrijpende gebeurtenissen en volg actief trainingen.
- Als je een baan hebt waar je regelmatig blootstaat aan agressie, geweld of ongelukken, laat jouw omgeving dan weten hoe je hiermee wilt omgaan. Daarnaast is het belangrijk dat je weet wat het betekent voor jouw omgeving dat je regelmatig blootstaat aan ingrijpende gebeurtenissen. Het is goed om deze zaken eens op een rustig moment met jouw naasten te bespreken.
- Als je een baan hebt veel stressvolle incidenten, wees er dan bewust van dat een gezond lijf en leden je weerbaarder maakt.

Wat kunnen getroffen werknemers doen na een ingrijpende gebeurtenis?

- Als je te maken hebt gehad met een agressie-incident heb je zelf de verantwoordelijkheid om aan te geven welke impact dit incident heeft gehad.
- Zoek afleiding en ontspanning. Als getroffen is het niet erg om met de situatie bezig te zijn, maar richt je aandacht ook naar buiten door verschillende ontspannen activiteiten te ondernemen. Wat doe je normaal om met stress om te gaan?
- Ga stapsgewijs de confrontatie aan met zaken die te maken hebben met de ingrijpende gebeurtenis en die je nu eng vindt en daarom vermijdt. Probeer de afstand naar het dagelijkse leven niet te groot te laten worden. Het gevoel om weer grip te krijgen op het leven, geeft zelfvertrouwen en controle.
- Probeer het dagelijks werkritme vast te houden en doe, als je dat kunt, zoveel mogelijk jouw normale werk. Als het niet lukt het werk weer op te pakken, bespreek dit dan met jouw teammanager.
- Aarzel niet om zelf contact met mensen te zoeken. Soms vindt jouw omgeving het moeilijk om je te benaderen.
- Ga eens bij jezelf na wat je van jouw omgeving verwacht en wat je nodig hebt. Als je last blijft houden van het incident, deel dit dan met jouw teammanager.

Schok voor de familie

Het is vaak een schok voor de familie, als hun naaste aan de dood ontsnapt is. Het is belangrijk dat je je dit ook realiseert.

Reacties van echtgenoten of (in geval van jongere werknemers) ouders kunnen zijn: beschermende houding, bijvoorbeeld

- "Je gaat er niet meer werken" of "Neem maar ontslag";
- boosheid naar de werkgever, bijvoorbeeld omdat ze vinden dat er onvoldoende veiligheids- of voorzorgsmaatregelen genomen zijn.

Het is vaak lastig voor een slachtoffer om hier ook nog mee om te gaan. Ze voelen zich dan in de verdediging gedrongen.

Bijlage 1: Eerste opvanggesprek

De teammanager, de PenO adviseur of de Arboadviseur/ coördinator agressie en geweld voert een opvanggesprek op een plek waar de collega zich veilig voelt en men ongestoord kan praten. Dit gesprek heeft verschillende doelen: veiligheid bieden, structuur en praktische hulp bieden, praktische informatie geven over wat er staat te gebeuren en vervolgspraken maken.

Bied veiligheid door emotioneel te ondersteunen:

- Laat de ander vertellen wat hij of zij vertellen wil.
- Sluit aan bij de behoefte van de collega.
- Geef ruimte voor het verhaal en/ of emoties.
- Geef aandacht.
- Benoem gevoel, bied houvast.
- Reageer empathisch/ intuïtief.
- Vraag of jouw collega wil vertellen wat er is gebeurd. Respecteer een nee-antwoord.
- Stel open vragen: 'Wat is er gebeurd?', 'Hoe is het nu?', 'Wat zou je het liefst willen?'
- Vat af en toe in jouw eigen woorden kort samen: 'Als ik goed begrijp dan ...'.
- Sta stiltes toe.
- Zeg of laat merken dat je meeleeft: 'Ik begrijp dat je erg geschrokken bent'.
- Reageer op gevoelens, praat er niet overheen: 'Je voelt je machteloos?'

Bied structuur en praktische hulp:

- Regel praktische zaken zoals het thuisfront informeren, regelingen treffen voor lopende werkzaamheden, vervoer regelen, etc.
- Handel materiële schade af.
- Bied hulp bij het rapporteren.
- Ga eventueel mee naar de politie voor aangifte.
- Vertel wat de verdere procedures zijn.
- Bel eventuele agenda-afspraken af.
- Neem contact op met de EHBO of arts.
- Scherm jouw collega af tegen nieuwsgierige goedbedoelde derden.
- Maak een inschatting voor de werkhervatting: hoe en wanneer?
- Maak een afspraak voor de volgende werkdag.

Geef informatie over:

- verwerking en duiding van reacties (in hoofdstuk IV van deze handreiking vind je meer informatie);
- procedures gericht op politie, instanties, werkgever en praktische zaken zoals het invullen van het GIR-formulier;
- de hulpverlening, zoals volgcontacten;
- het indienen van een schadeclaim;
- mogelijke reacties van de omgeving;
- eventueel inschakelen van of verwijzen naar een hulpverlener.

Rond het gesprek af:

- Maak een vervolgspraak.
- Vat de gemaakte afspraken samen.

Onderwerpen in het opvanggesprek kunnen zijn:

- Hoe is de situatie ontstaan?
- Wat doet het met jou?
- Is er (persoonlijk) letsel/ schade?
- Hoe veilig voel je je en wat heb je nodig om je veilig te voelen?
- Wat kan de organisatie voor je doen om de negatieve gevolgen voor jou zoveel mogelijk te beperken?
- Hoe reis je de komende tijd naar en van het werk en met welk vervoermiddel? Moet daar iets voor geregeld worden?
- Moeten er zaken geregeld worden als er sprake is van materiële of immateriële schade?
- Is het noodzakelijk of wenselijk om in teamverband over dit incident te praten?

De teammanager houdt contact met de medewerker over de verwerking.

Vervolgafspraken

Blijkt uit het gesprek dat de agressie een zodanige impact op de medewerker heeft dat maatregelen noodzakelijk zijn, dan moeten er duidelijke afspraken worden gemaakt. Stel daarbij de volgende vragen:

- Aan wat voor ondersteuning heeft de medewerker behoefte?
- Op welke manier kan de medewerker met een gerust gevoel werkzaam zijn?
- Welke werkzaamheden wil en kan de medewerker uitvoeren? Met welke ondersteuning?
- Met wie wil de medewerker de vervolggesprekken voeren? (teammanager, PenO-adviseur, Arboadviseur/ coördinator agressie en geweld).
- Moet er een (ziektekosten)verzekeraar worden ingeschakeld in verband met materiële of immateriële schade?
- Moet er professionele hulp worden ingeschakeld?

Bijlage 2: Drie nazorggesprekken

Eerste nazorggesprek: de volgende dag(en)

Het eerste nazorggesprek vindt de dag na het incident plaats (maximaal 72 uur daarna). Het doel van het gesprek is het geven van aandacht voor de persoon en zijn of haar gevoelens.

In het eerste nazorggesprek gaat het onder meer om:

- emotionele ondersteuning (empathie, compassie, begrip, waardering, erkenning);
- informeren hoe het thuis is gegaan en hoe collega's hebben gereageerd;
- informeren naar de verwerking en verwerkingsreacties;
- registratie van het incident;
- gezamenlijke beslissing over vervolgstappen (aangifte doen, dader uitnodigen etc.);
- bespreken van werkhervatting en wat er nodig is om veilig te werken (bijvoorbeeld zonder direct klantcontact);
- bespreken van behoefte aan extra ondersteuning

Tweede nazorggesprek: twee weken later (tot een maand later)

Het doel van het gesprek is om te bespreken hoe het met de medewerker gaat, extra informatie te geven en eventuele klachten te signaleren. Het uitgangspunt is om te bespreken waar de medewerker kracht uit haalt, wat hem of haar helpt om met de situatie om te gaan. Mensen hebben baat bij versterking van hun kracht. Richt jouw aandacht dus niet op hetgeen waar de medewerker moeite mee heeft en benadruk de zwakte niet.

Vragen die in het gesprek gesteld kunnen worden:

- Hoe is het sinds het vorige gesprek gegaan (privé, op het werk, met het verloop van de verwerking)?
Hoe is het nu?
- Wat helpt je?
- Waar haal je steun uit?
- Hoe verloopt de verwerking?
- Wat doet het je nu, wat betekent het voor je, hoe ga je ermee om? (vragen over de beleving door de medewerker)
- Hoe verloopt de uitvoering in het werk?
- Hoe reageert de omgeving?
- Hoe zijn de genomen acties verlopen, ben je daar tevreden over? Ben je tevreden over het verloop van de aangifte?

Derde nazorggesprek: zes weken later (tot twee maanden later)

Het doel van het gesprek is evaluatie van het agressievoorval en controleren of de verwerking goed is verlopen.

- Bespreek eventuele veranderingen die zich hebben voorgedaan in werk, privéleven en persoonlijkheid.
- Geef informatie over verwerking en over reacties bij de betrokkene zelf en zijn of haar omgeving.
- Verwijs bij stagnaties in het verwerkingsproces naar deskundigen (bedrijfsmaatschappelijk werk, bedrijfsarts).
- Emotioneel steunen blijft belangrijk.

Bijlage 3: Drie nazorggesprekken aan groepenEerste gesprek: de volgende dag(en)

- Alle personen die bij het voorval zijn betrokken, zijn aanwezig.
- Kies een ruimte waar ongestoord kan worden gesproken.
- Zorg ervoor dat alle betrokkenen binnen zijn, en dat er geen mensen van buiten het team bij aanwezig zijn.
- Maak een opstelling waarin iedereen elkaar kan zien.
- Geef kort het doel van het gesprek aan (bijvoorbeeld goed om met elkaar te delen wat we hebben meegemaakt, het incident te bespreken en van elkaar te weten wat we nodig hebben om ons weer veilig te voelen).
- Geef aan wat de rol van de teammanager is in het gesprek.
- Garandeer de beslotenheid en vertrouwelijkheid van het overleg en let er ook nu weer op dat iedereen voldoende ruimte heeft om zijn of haar verhaal te doen.
- Richt de aandacht op het gespreksmoment en op de emoties die bij mensen aanwezig zijn: benoem deze, laat mensen vertellen over ervaringen en emoties; vraag of men dingen bij elkaar herkent.
- Geef de ruimte. Benoem de emoties en spreek de acceptatie ervan uit.
- Let erop dat iedereen voldoende aan het woord is en dat men de gelegenheid krijgt om op anderen in te haken. Als iemand er liever niet over wil vertellen, respecteer dat.
- Geef aan dat iedereen zijn eigen manier heeft om met de situatie om te gaan en dat men niet verplicht is om zijn of haar emoties te delen. Het belang is om samen weer een veilige werkomgeving te ervaren en elkaar daarin te ondersteunen.
- Bespreek de zeer nabije toekomst, bied structuur:
 - geef aan dat er ten minste nog één gesprek komt;
 - spreek concreet af waar en hoe laat dat zal plaatsvinden;
 - maak afspraken over de tussenliggende periode;
 - bespreek het wel of niet aan het werk gaan en op welke wijze;
 - regel praktische zaken (wie gaat wat aan wie vertellen?);
 - spreek dingen af om te voorkomen dat mensen in een isolement terechtkomen;
 - spreek af wie er bij tussentijdse behoefte kan worden benaderd voor steun en vragen;
- Geef voorlichting over mogelijke reacties, spreek uit dat deze kunnen voorkomen en normaal zijn na een dergelijk voorval.
- Sluit het gesprek af.

Tweede gesprek: twee weken later (tot een maand later)

- Informeer naar de ervaringen in de tijd die verstreken is tussen het eerste en het tweede gesprek
- Wat voelt men nu naar aanleiding van het gebeurde?
- Geef voorlichting (of herhaal voorlichting) over eventueel optredende verschijnselen.
- Geef informatie over de huidige stand van zaken naar aanleiding van de afloop van de gebeurtenis.
- Voor de toekomst is het raadzaam om medewerkers in de gaten te houden, eventueel nog eens aan te spreken en te letten op signalen vanuit hun sociale omgeving.

Follow-up

- In extreme situaties is het verstandig na verloop van tijd opnieuw na te gaan hoe het met iedereen is, bijvoorbeeld na vier tot zes weken. Zorg dat er ook individueel aandacht is voor nazorg. Vertrouw niet alleen op groepsgesprekken.
- Een aanleiding om de betrokkenen weer bijeen te roepen zou de evaluatie van de afhandeling van het incident kunnen zijn waarin het voorval en alle feiten die van belang zijn, staan vermeld.

Bijlage 11 Aangifte bij de politie

In het geval van onacceptabel gedrag waaronder agressie en/ of geweld, vindt zo spoedig mogelijk na het voorval dan wel binnen 24 uur aangifte bij de politie plaats op het meest dichtbij gelegen politiebureau.

Onder onacceptabel wordt verstaan 'gedrag dat in het normale menselijke verkeer in alle gevallen als onacceptabel kan worden beschouwd'. Zoals:

- Fysiek geweld gericht op een persoon.
- Verbale bedreiging met geweld van een persoon of bedreigingen die daarop betrekking hebben.
- Op inbreuk in de private situatie van een persoon (waaronder ook indirecte verwijzingen naar privéadres van de persoon of diens gezinssituatie, het volgen van een persoon).
- Fysiek dreigende houding richting een persoon, al dan niet met een wapen.
- Ongewenst lichamelijk contact, zoals spugen, krabben en beetpakken.
- Aanhoudend of veelvuldig ongewenst gedrag, dat voortduurt na een mondelinge (of schriftelijke) waarschuwing (regelmatig schelden, vloeken, beledigende taal gebruiken, discriminerende opmerkingen maken, etc.).
- Afpersing en dreiging, zoals het willen verkrijgen van (financiële) voordelen waarop (vooralsnog) geen recht bestaat door middel van agressief gedrag.

Aangifte bij de politie is altijd zinvol en nodig voor de opsporing, vervolging en uiteindelijke veroordeling van de dader en om eventuele schade op de dader te verhalen. En om beter zicht te krijgen op de problematiek en de aanpak van agressie en geweld.

Wellicht is de burger al bekend bij de politie en kan de aangifte worden meegenomen bij de afhandeling van andere strafzaken. Van niet strafbare feiten kan een melding worden gemaakt.

Verschil tussen aangifte en melding

Bij een aangifte stelt de politie aan de hand van de verklaring van de aangever een proces-verbaal op. De politie (in samenwerking met het Openbaar Ministerie) bepaalt vervolgens of er een dader kan worden opgespoord en vervolgd.

Een melding wordt wel geregistreerd, maar er wordt door de politie geen proces-verbaal opgemaakt. Een melding leidt in beginsel niet tot een politieonderzoek en strafrechtelijke vervolging van de dader. Een melding kan ook anoniem worden gedaan.

Het doen van aangifte of melding is belangrijk. Je geeft daarmee een duidelijk signaal af: onacceptabel gedrag wordt niet getolereerd.

Wanneer en hoe?

In politietermen moet een incident aangiftewaardig zijn. Dat wil zeggen dat er sprake moet zijn van een overtreding van het Wetboek van Strafrecht. Bij twijfel kan de betrokken medewerker bellen met het politiebureau. De politieambtenaar kan advies geven over wat het beste is.

Van een strafbaar feit neemt de politie een aangifte op. De teammanager maakt samen met de getroffen medewerker hiervoor een afspraak op het politiebureau waar hij aangifte wil doen. Op verzoek van de medewerker kan ook een medewerker van Bureau Slachtofferhulp meegaan (www.slachtofferhulp.nl).

Het is belangrijk dat de teammanager voorgaand aan de aangifte de verklaring samen met de medewerker doorneemt en kijkt of de toedracht op de juiste manier wordt verwoord. Eventueel kan een juridische zaken ingeschakeld worden voor advies.

Bijlage 11 Aangifte bij de politie

De aangifte

- De medewerker en de teammanager geven als adres het werkadres op.
- De medewerker en de teammanager geven alle schade op die de medewerker heeft geleden en overhandigen eventueel foto's. Ook de gegevens van de eventuele getuigen worden overhandigd.
- De betrokken medewerker legt een getuigenverklaring af, waarin het voorval uitgebreid wordt beschreven.
- De teammanager doet aangifte namens de gemeente van de schade die de gemeente geleden heeft.
- Na het doen van aangifte ontvangen de medewerker en de teammanager van de politie een afschrift daarvan.

Aangifte voorbereiden

	- Alle ambtenaren van de gemeente zijn verplicht verzekerd door middel van een rechtsbijstandverzekering. Medewerkers die geconfronteerd worden met geweld en agressie, kunnen een beroep doen op juridische bijstand bij zowel strafrechtelijke als civielrechtelijke procedures. - Heeft de medewerker letsel? Dan wordt eerst een afspraak gemaakt met de rechtsbijstandverzekering zodat zij het letsel kunnen vaststellen.
	- Maak zo mogelijk foto's van de situatie waarin er agressie of geweld is óf was en noteer gegevens van eventuele getuigen.
	Voordat aangifte wordt gedaan: - De teammanager zet zo mogelijk op een rij wat de (strafbare) feiten zijn; - De teammanager en de medewerker noteren welke (im)materiële schade er is voor de medewerker en voor de gemeente

Na de aangifte

	- De teammanager en de medewerker hebben beiden een afschrift van de aangifte. - De teammanager geeft een kopie van de aangifte aan het team PenO – Arboadviseur/ agressiecoördinator
	- De Arboadviseur/ agressiecoördinator zorgt voor registratie van het incident.
	- Het kan zijn dat de medewerker recht heeft op een schadevergoeding. Of dit zo is en welke stappen de medewerker moet zetten, kan bij de Arboadviseur/ agressiecoördinator nagevraagd worden.
	- Als de medewerker niet tevreden is over de aangifte of de gang van zaken rondom het incident, kan hij dit bespreken met zijn teammanager.

Bijlage 11 Aangifte bij de politie

	- Om informatie in te winnen over de status van de aangifte kan de teammanager of de medewerker informeren bij Informatiepunt Slachtoffers Noord en Oost-Gelderland te Zutphen, telnr. 0575 - 59 36 93.
---	---

Via het Informatiepunt Slachtoffers (van het parket van de Officier van Justitie in Zutphen) wordt de gemeente op de hoogte gehouden van de afwikkeling (vervolgning, bestrafing, schadevergoeding) van de aangifte. Men kan met de volgende vragen terecht bij het Informatiepunt Slachtoffers:

- Is de dader bekend?
- Welke instantie heeft de zaak in behandeling?
- Kan men een schadevergoeding claimen en hoe moet dit?
- Wordt de zaak door de rechter behandeld en hoe gaat dit?

Deze informatie, die doorgaans gericht is aan de teammanager, wordt doorgezonden c.q. besproken met de betrokken medewerker.

Als er geen aangifte wordt gedaan, wordt wel contact met de politie opgenomen met het verzoek het voorval als melding op te nemen in het dagregister van de politie. Een dergelijke melding is van belang bij eventuele recidive (herhaling van gedrag).

Bijlage 12 Orde- en/ of sanctie maatregelen bij agressieve inwoners/ ondernemers

Inleiding

Agressief gedrag van inwoners/ ondernemers kan leiden tot oplegging van sancties. De aard van de sanctie wordt per situatie beoordeeld. Hierbij kan besloten worden tot:

- Een Ordegesprek.
- Het versturen van een waarschuwingsbrief met de aanzegging van verdere sancties bij herhaald agressief gedrag.
- Het ontzeggen van de toegang tot het gebouw, waarbij de noodzakelijke contacten slechts telefonisch of schriftelijk worden onderhouden dan wel via een gemachtigde.
- Het doen van aangifte bij de politie bij fysiek geweld of bedreigingen.
- Eventuele kosten van materiële (als gevolg van vernielingen) of immateriële schade verhalen op de inwoner/ ondernemer.

1. Het Ordegesprek

Na een agressie-incident is een gesprek met de boosdoener altijd op zijn plaats. Bij ernstige incidenten voert bij voorkeur de teammanager een ordegesprek met de dader. Agressie gaat immers niet alleen directe slachtoffers aan. Wie een bedreiging vormt voor één medewerker kan zich een volgend keer naar een ander misdragen.

Van een ordegesprek gaat een krachtig signaal uit. De inwoner/ ondernemer wordt op zijn gedrag aangesproken en, minstens zo belangrijk, medewerkers ervaren steun in de rug.

Vóór het gesprek vraag je je af welk doel je wilt bereiken. Een opmerkelijke inzet van een ordegesprek blijkt vaak het herstel van de goede relatie met de inwoner/ ondernemer. Natuurlijk, we willen met al onze inwoners/ ondernemers een goede relatie hebben. Maar of dat nu per se het doel moet zijn als iemand een medewerker gekwetst, bedreigd, beledigd of misschien zelfs mishandeld heeft? We kunnen ook van onze eigen medewerkers dan niet vragen dat de relatie in goede harmonie wordt voortgezet. Het ordegesprek moet in zo'n situatie bijdragen aan een werkbare relatie.

Achterhalen waarom de inwoner/ ondernemer zich misdragen heeft is evenmin een realistisch doel. Zeker als er ook aangifte is gedaan. Als de inwoner/ ondernemer dan in het ordegesprek schuld bekent, schaadt hij zijn eigen belang. Dat is overigens niet de enige reden om niet al te fel in te zetten op het achterhalen van de ware toedracht. Wie vraagt naar het 'waarom' suggereert dat er een 'daarom' is.

Als onze medewerkers zich misdragen kan dat reden zijn om boos te worden. Boosheid kan en mag geuit worden. Wie boos is wil gehoord worden en zoekt een oplossing voor zijn problemen. Boosheid is goedaardig. Agressie is destructief en kwaadaardig. Voor agressie past geen begrip. Agressie wordt nooit door ons of onze medewerkers uitgelokt. Omdat ze nooit deel uitmaken van het 'daarom' blijft die vraag naar het 'waarom' beter achterwege.

Het ordegesprek kijkt vooruit. Het gaat om veilige toekomstige contacten tussen de inwoner/ ondernemer en onze medewerkers.

Bijlage 12 Orde- en/ of sanctie maatregelen bij agressieve inwoners/ ondernemers

2. Versturen van een waarschuwingsbrief

In enkele gevallen is het gedrag zo onacceptabel dat er een brief gestuurd moet worden. Er kunnen daarbij verschillende sancties worden opgelegd, te weten:

- a. Schriftelijke waarschuwing
- b. Ontzegging van de gebouwen
- c. Verlaging van de bijstandsuitkering
- d. Schadeclaim/-regeling

a. Schriftelijke waarschuwing

Een schriftelijke waarschuwing is een eerste maatregel ten aanzien van een inwoner/ ondernemer nadat deze zich voor de eerste keer agressief en/ of gewelddadig heeft geuit tegen een medewerker of de organisatie. Een waarschuwing kan onder andere worden gegeven vanwege :

- Hinderlijk/ onacceptabel gedrag.
- Verbaal geweld/ telefonische agressie/ schriftelijke agressie.
- Stalking.

b. Ontzegging toegang tot het gebouw

Een gebouwverbod wordt opgelegd als een inwoner/ ondernemer herhaaldelijk agressief en/ of gewelddadig gedrag heeft vertoond. Bij het vertonen van fysiek geweld wordt een gebouwverbod echter meteen opgelegd. De duur van het gebouwverbod is afhankelijk van het incident of recidive en wordt situationeel bepaald. De brief aan de inwoner/ ondernemer met de mededeling dat hem een gebouwverbod is opgelegd, wordt altijd ondertekend namens het college. In dergelijke gevallen moet er een kopie van deze brief naar:

- De directie.
- De politie.
- De teammanager van team Publiekszaken
- De Agressiecoördinator, team PenO.

c. Verlaging van de bijstandsuitkering

De gemeente Zutphen heeft op basis van de door de raad vastgestelde verordening de mogelijkheid om de bijstandsuitkering van een uitkeringsgerechtigde te verlagen, die zich naar het oordeel van het college zeer ernstig misdraagt. Hieronder wordt verstaan 'gedrag dat in het normale menselijke verkeer in alle gevallen als onacceptabel kan worden beschouwd'. Als onacceptabel kan bijvoorbeeld worden beschouwd:

- fysiek geweld gericht op een persoon;
- verbale bedreiging met geweld van een persoon of bedreigingen die daarop betrekking hebben
- op inbreuk in de private situatie van een persoon (waaronder ook indirecte verwijzingen naar privéadres van de persoon of diens gezinssituatie, het volgen van een persoon);
- fysiek dreigende houding richting een persoon, al dan niet met een wapen;
- ongewenst lichamelijk contact, zoals spugen, krabben en beetpakken;
- aanhoudend of veelvuldig ongewenst gedrag, wat voortduurt na een mondelinge (of schriftelijke) waarschuwing (regelmatig schelden, vloeken, beledigende taal bezigen, discriminerende opmerkingen maken, etc.);
- afpersing en dreiging, zoals het willen verkrijgen van (financiële) voordelen waarop (vooralsnog) geen recht bestaat door middel van agressief gedrag.

Bijlage 12 Orde- en/ of sanctie maatregelen bij agressieve inwoners/ ondernemers

Afhankelijk van de ernst van de gedraging kan de uitkering met een bepaald percentage van de uitkeringsnorm gedurende een bepaalde periode worden verlaagd. Bij herhaling binnen een bepaalde periode van de gedraging, kan de duur van de maatregel aangepast worden.

De maatregel kan alleen worden opgelegd als er een verband bestaat tussen de ernstige misdraging en (mogelijke) belemmeringen voor de gemeente bij het vaststellen van het recht op een uitkering. Uiteraard moet de verlaging afgestemd worden op de situatie waarin het gedrag plaatsvindt en de persoonlijke omstandigheden van de uitkeringsgerechtigde. Het opleggen van een maatregel staat geheel los van het doen van aangifte bij de politie en eventuele andere ordemaatregelen en verloopt via de teammanager.

d. Schadeclaim/-regeling

Bij ontstane materiële of immateriële schade als gevolg van (fysiek) geweld, wordt de schade bij de verzekering opgegeven. Als het immateriële schade betreft, moet de medewerker in beginsel zelf de schade verhalen. De gemeente kan de getroffen medewerker hierbij ondersteunen. De schadevordering kan ook overgedragen worden aan de gemeente. Als het materiële schade betreft, wordt de schade door de gemeente verhaald.

Zie ook bijlage 11 Aangifte bij de politie voor verdere informatie.