

Nota 'Veilige Publieke Taak'

Rijswijk



*Organisatienorm: "AGRESSIE EN GEWELD ACCEPTEREN
WIJ NIET!"*

Omgaan met agressie en geweld tegen
medewerkers, bestuurders en raadsleden
Technisch gewijzigd 20 januari 2020

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
-----------	---

DEEL1 BELEID

1.1. Agressie en Geweld nader bekeken	4
1.2. Beleid	5
1.3. Taken en verantwoordelijkheden	5
1.4. Preventie	6
1.5. Maatregelen	7
1.6. Opvang en nazorg	8

DEEL 2 AANPAK

2.1. Inleiding	9
2.2. Procedures en protocollen	9
2.3. Incidentenregistratie	9
2.4. Opleiding en trainen	10
2.5. Spelers en rolverdeling	10
2.6. Communicatie	12

DEEL 3 PROTOCOL

3.1. Definitie	13
3.2. Gedragsregels voor medewerkers	13
3.3. Gedragsregels voor cliënten/inwoners/bezoekers	14
3.4. Agressiebeheersing	14
3.5. Melding en registratie	16
3.6. Ontzegging toegang / gebouwverbod	16
3.7. Toegang tijdens ontzegging / gebouwverbod	16
3.8. Overtreding ontzegging / gebouwverbod	17
3.9. Aangifte	17
3.10. Opvang, begeleiding en/of nazorg	17
3.11. Melding schade	18
3.12. Communicatie	18

Rijswijk

INLEIDING

Agressief gedrag in de vorm van intimidatie en fysiek geweld is een vaak voorkomend verschijnsel in onze samenleving. Het veroorzaakt gevoelens van onveiligheid en machteloosheid. Wat in de samenleving aan de orde is, ondervinden medewerkers ook in de dagelijkse contacten met het publiek. Werken in een omgeving waarin de risico's op agressie en geweld zo klein mogelijk zijn, komt de arbeidsmotivatie en de kwaliteit van de dienstverlening ten goede.

Gemeenten

Agressie en geweld is een belangrijk arbeidsrisico waarop gemeenten actie moeten ondernemen, mede om verzuim tegen te gaan. Agressie en geweld tegen gemeentebambtenaren en bestuurders die werken voor de publieke zaak is niet te tolereren en moet altijd tot een reactie leiden. Dit moet voor iedereen - burger en ambtenaar, maar ook dader - duidelijk zijn. De gemeente heeft immers een dienstverlenende, handhavende en toezichthoudende functie.

De Arbocatalogus agressie en geweld is in 2017 geactualiseerd en heeft een nieuwe naam gekregen, Veilige Publieke Dienstverlening. De catalogus is een instrument van sociale partners om vaak voorkomende arbeidsrisico's aan te pakken. De VNG, FNV Overheid, CNV Overheid, de CMHF, vertegenwoordigers van gemeenten (coördinatoren agressie en geweld), Divosa en het A+O fonds Gemeenten werkten samen bij de actualisatie. De Arbeidsinspectie ziet toe op de naleving van de afspraken gericht op het reduceren van het risico.

Arbowet

Op grond van artikel 3.2 van de Arbowet moet de werkgever een beleid voeren dat is gericht op het voorkomen of beperken van psychosociale arbeidsbelasting. Onder dit begrip valt ook agressie en geweld. Het gaat daarbij zowel om agressie van burgers als om agressie tussen medewerkers onderling. Werknemers dienen zich aan voorschriften te houden die de werkgever ten behoeve van hun gezondheid en veiligheid heeft opgesteld. In de Arbowet hebben de regels de vorm van doelvoorschriften omtrent het gewenste resultaat. Dat betekent dat werkgever en werknemer zelf kunnen bepalen waar de grens ligt bij aanhoudende of geconstateerde agressie. Verder zijn in de Arbowet bepalingen opgenomen over het voorkomen van gevaar voor derden, bijvoorbeeld bezoekers.

ELA

Bij een goede en effectieve aanpak van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak is het belangrijk dat er een eenduidige, effectieve en snelle afhandeling volgt door politie en openbaar ministerie. Hiervoor zijn Eenduidige Landelijk Afspraken (ELA) met de Politie en het Openbaar Ministerie gemaakt die in 2010 in werking zijn getreden. De publieke taak is essentieel voor het functioneren van onze samenleving en rechtsstaat. Agressie en geweld raken dus niet alleen de functionaris, maar brengen een goede uitvoering van de publieke taak, waaronder hulpverlening, toezicht en dienstverlening in gevaar. De samenleving is gebaat bij een goede functionerende overheid en publieke taak die tegen aantasting daarvan moet worden beschermd.

Nota

Deze nota bestaat uit drie delen. In het eerste beleidsmatige deel wordt aan de hand van de Arbocatalogus inzicht gegeven in vormen van agressie en geweld. Ook beschrijft dit deel wat de gemeente Rijswijk onder agressie en geweld verstaat, wat de uitgangspunten zijn, wat daarvoor nodig is en hoe de verschillende taken en verantwoordelijkheden zijn verdeeld. Dit deel is in het bijzonder van belang voor bestuurders en leidinggevend. In het tweede deel wordt de aanpak uiteengezet en aandacht geschonken aan de uitvoering van het beleid. Het derde deel bestaat uit het protocol, waar eenieder (ambtenaren, bestuurders en raadsleden) kennis van dient te nemen.

De intentie van deze nota is dat door adequaat te reageren escalatie en negatieve gevolgen zoveel mogelijk worden voorkomen dan wel tegengegaan. Wegens de rol die het Openbaar Ministerie speelt bij de vervolging, wordt deze nota ter instemming voorgelegd aan de lokale driehoek. Vervolgens wordt de nota ter informatie aan het managementteam gestuurd en uiteindelijk ter vaststelling aangeboden aan het College van Burgemeester en Wethouders. Daarbij wordt de instemmingsprocedure voor de Ondernemingsraad in acht genomen.

Deel 1 - Beleid

1.1. AGRESSIE EN GEWELD NADER BEKEKEN

1.1.1. Definitie

Nog niet zo lang geleden stond agressie alleen synoniem voor fysiek geweld. Tegenwoordig wordt een veel bredere definitie gehanteerd. Het gaat om fysieke en psychische vormen van verbale en non-verbale agressie en geweld, waaronder beledigen, bedreigen, discrimineren, pesten, stalken en seksuele intimidatie, maar ook relatief kleine incidenten, zoals: onbeleefdheid, schelden, doen alsof je niet gehoord wordt, spugen, etc.

Gemeente Rijswijk verstaat onder agressie en geweld: **“Voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.”**

De aard van agressief gedrag van burgers is te onderscheiden in de volgende categorieën:

- I. **Verbale agressie:** Gedragingen zoals schelden, schreeuwen, beledigen en verwensingen uiten.
- II. **Bedreiging/intimidatie:** Bedreigen met woorden, bedreiging in houding, discriminatie, pesten, stalken en seksuele intimidatie.
- III. **Agressie gericht op objecten:** Slaan of schoppen tegen meubilair en gooien met voorwerpen.
- IV. **Fysieke agressie en geweld:** Duwen, slaan, schoppen, vastpakken, spugen en fysieke bedreiging met voorwerpen of wapens.

1.1.2. Oorzaken van agressief gedrag

Agressief gedrag kan worden veroorzaakt door:

Oorzaak	Omschrijving	Kenmerken
Frustratie	Agressie door frustratie is een gevolg van een opeenstapeling van negatieve ervaringen. De burger is ontevreden over de manier waarop hij wordt geholpen, ontvangt tegenstrijdige of onduidelijke informatie of is geïrriteerd door bijvoorbeeld lange wachttijden. De burger is teleurgesteld en boos door “slecht nieuws” en kan hier vervolgens moeilijk mee omgaan. Daarnaast kan het voorkomen dat iemand al gefrustreerd is voordat hij het stadhuis binnenkomt, met agressief gedrag als gevolg.	Reactief: de agressie is een emotionele reactie op een negatieve ervaring; Onvoorspelbaar: wanneer iemand een grens bereikt en boos wordt, is in de meeste gevallen niet te voorspellen. Het kan iedereen zijn: in beginsel kan iedereen op een punt komen waarbij de tolerantiegrens wordt overschreden.
Instrumentele agressie	Dit is een vorm van agressie die door de burger gebruikt wordt om een tevoren gesteld doel te bereiken. Men gebruikt de agressie om de gesprekspartner onder druk te zetten en zo de besluitvormingsprocessen bij de ander in het voordeel te beïnvloeden. De oorzaak van instrumentele agressie ligt bij de burger.	Actief/doelgericht: de agressieve gedraging wordt gebruikt als intimidatiemiddel. Voorspelbaar: veelal is er een terugkerend gedragspatroon. Bekend persoon: de burger heeft een reputatie opgebouwd.
Agressie als gevolg van de mentale gesteldheid	Agressie kan veroorzaakt worden door de psychische gesteldheid van de burger. Ook de burger die onder invloed is van drugs, alcohol of medicijnen kan snel geprikkeld zijn en overgaan tot agressief gedrag.	Reactief: de agressie is een reactie op een negatieve ervaring. Bekend persoon: de burger heeft door zijn gedragingen al snel een reputatie opgebouwd.

1.1.3. Agressie in de collegiale situatie

Ook tussen medewerkers kunnen agressie en geweld of andere vormen van ongewenst gedrag voorkomen. Ook dit wordt niet geaccepteerd. Iedere medewerker heeft immers recht op een veilige werkplek. In de gemeente Rijswijk is in een aparte notitie uitgewerkt hoe gehandeld moet worden bij incidenten tussen medewerkers, met als onderdeel de klachtenregeling ongewenst gedrag.

1.1.4. Agressief gedrag van een medewerker tegen een burger in de werksituatie

Als burgers melding willen doen van agressief gedrag van een medewerker kunnen zij een klacht indienen (zie hiervoor: www.rijswijk.nl/ondernemers/producten/klacht-over-de-gemeente-indienen).

1.2. BELEID

1.2.1. Algemeen

Het is niet realistisch te denken dat agressie en geweld volledig kunnen worden uitgebannen. Wel kan de kans op agressie en geweld zo veel mogelijk worden beperkt door het stellen van grenzen. Het stellen van grenzen gebeurt in eerste instantie door aan te geven wat gewenst gedrag is, welk gedrag de organisatie en haar medewerkers niet accepteren en wat de gevolgen zijn als deze grenzen worden overschreden. De gemeente wijst klanten, publiek en media op deze organisatiebreed afgesproken grenzen en vermeldt dat bij overschrijding hiervan direct wordt opgetreden.

1.2.2. Uitgangspunten

Op basis van de gehanteerde definitie over agressie en geweld gelden de volgende uitgangspunten:

- Gemeente Rijswijk tolereert geen enkele vorm van agressie en geweld.
- In voorkomende gevallen weet de medewerker zich altijd gesteund door collega's, leidinggevenden en het College van Burgemeester en Wethouders.
- Men gaat onderling respectvol met elkaar om.
- Elk incident van agressie en geweld wordt gemeld bij de leidinggevende en geregistreerd.
- Van agressief en gewelddadig gedrag tussen burgers en medewerkers wordt aangifte gedaan.
- Op agressie en geweld staat een sanctie.
- De door agressie en geweld veroorzaakte materiële en immateriële schades worden verhaald op de veroorzaker.
- De leidinggevende zorgt na een incident voor opvang van de betrokken medewerker.
- Preventie en training dragen bij tot een veilig werkklimaat.

1.2.3. Intentieverklaring

De gemeente Rijswijk wil zorgdragen voor de veiligheid en het welbevinden van een ieder die voor de gemeente werkt, maar ook voor cliënten, inwoners en bezoekers aan het stadhuis. De gemeente ziet het als haar taak een werkklimaat te scheppen waarin respect bestaat voor ieders waardigheid en persoonlijke integriteit. Dit betekent dat geen enkele vorm van agressie en geweld wordt getolereerd.

Met betrekking tot het Protocol Agressie en Geweld Rijswijk wordt onder medewerkers verstaan: alle medewerkers met een tijdelijk dan wel vast dienstverband, vrijwilligers, stagiaires en inhuurkrachten, maar ook de bestuurders. Daar waar bij medewerkers in dit protocol sprake is van taken en verantwoordelijkheden van leidinggevenden/teammanagers, geldt voor bestuurders en raadsleden dat de Burgemeester daar zorg voor zal (laten) dragen.

1.3. TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Het aanpakken van agressie en geweld binnen onze gemeente is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever en werknemers (-vertegenwoordiging). Daarbij moet voor iedereen duidelijk zijn hoe de taken en verantwoordelijkheden zijn verdeeld.

<u>Burgemeester</u>	De veiligheid van de Burgemeester is belegd bij de commissaris. De Burgemeester is verantwoordelijk voor de veiligheid van raadsleden en medebestuurders, waarbij de voorkomende uitvoerende taken zijn belegd bij het Team Veiligheid.
<u>College</u>	Het agressie en geweld beleid wordt gedragen door Burgemeester en Wethouders die een richtinggevend kader vaststellen in de vorm van deze nota, waarin zowel het beleid als de aanpak en het te volgen protocol is verwoord. Het College volgt de uitvoering van het beleid, geeft blijk van zorg en betrokkenheid jegens betrokkenen en blijft eindverantwoordelijk.

<u>GMT</u>	Het Gemeentelijk Management Team (GMT) is verantwoordelijk voor het agressiebeleid binnen de organisatie c.q. het eigen organisatieonderdeel. Het managementteam is het aanspreekpunt voor dit onderwerp, werkt mee aan de totstandkoming van beleid, monitort effecten en neemt op basis van signalen waar nodig initiatief om het beleid bij te stellen.
<u>Teammanagers</u>	De teammanagers zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid, de aanpak en het protocol. Ook (het bewaken van) de veiligheid op de werkvloer valt onder de verantwoordelijkheid van teammanagers. Knelpunten worden door hen gesignaleerd en gemeld bij het team HRM. De teammanagers bespreken het agressieprotocol met medewerkers en maken praktische werkafspraken. Tevens zien zij erop toe dat de afspraken worden nageleefd. De bestaande afspraken worden jaarlijks geëvalueerd en de bevindingen worden aan het team HRM doorgegeven. Teammanagers zien erop toe dat aangeboden trainingen, voorlichting en instructies door medewerkers worden (op)gevolgd. Ook signaleren zij de behoefte die hieraan bestaat. De acties die aan de taken en verantwoordelijkheden zijn verbonden worden beschreven deel II (Aanpak) en deel III (Protocol).
<u>Medewerkers</u>	De medewerkers dragen, binnen de gestelde kaders, zorg voor de eigen veiligheid. Zij leven de afspraken en werkinstructies na die in de aanpak en het agressieprotocol zijn vastgelegd, anticiperen en zijn alert op mogelijk risicovolle situaties voor zichzelf en collega's.
<u>Preventieteam</u>	Gemeente Rijswijk heeft een preventieteam waar ook de Arbocoördinator deel van uit maakt. Bij het signaleren van knelpunten, het toetsen van het beleid aan de kaderrichtlijnen en de evaluatie(s) hebben zij een initiërende dan wel adviserende taak.
<u>Team HRM</u>	Team HRM ondersteunt, initieert en stimuleert de totstandkoming van het beleid op het gebied van agressie en geweld. De afdeling signaleert knelpunten en ondersteunt de verantwoordelijke(n) bij het oplossen hiervan. In de praktijk kunnen taken bij de Arbocoördinator of preventiemedewerker worden belegd.

1.4. PREVENTIE

1.4.1. Werkplekken en werkomgeving

Inventarisatie risicovolle werkzaamheden en tijdstippen

Het risico om geconfronteerd te worden met ongewenst gedrag in de vorm van agressie en geweld is niet voor iedere medewerker binnen onze organisatie even groot. Het soort werk en het moment van de dag waarop dit werk wordt verricht zijn in dit kader van betekenis.

Sommige werkzaamheden brengen een verhoogd risico met zich mee, zoals:

- Het onderhouden van (veel) publiekscontacten;
- Het nemen van beslissingen/verrichten van handelingen die voor de cliënten/inwoners/bezoekers nadelig uitwerken (weigeren van gevraagde voorzieningen, naheffen van gemeentelijke belastingen etc.);
- Het aanspreken van mensen op hun gedrag.

Ook medewerkers die zich bezighouden met handhavende werkzaamheden lopen risico om met agressie en geweld te worden geconfronteerd. Het gaat daarbij met name om functies binnen het Sociaal Domein, Team Facilitair binnen het domein Bedrijfsvoering, Team Inspectie & Handhaving binnen het Bestuurlijk Domein, Team Onderhoud Ruimtelijk Domein binnen het domein Ruimtelijke Ontwikkelingen en Team Jeugd, Onderwijs en Brede Scholen en Publieke Dienstverlening binnen het domein Maatschappelijke Ontwikkelingen.

Daarnaast kan ook het moment van de dag een rol spelen. Het verdient aanbeveling dat elk team concreet inzicht heeft in de werkzaamheden en de tijdstippen waarbij er sprake is van een verhoogd risico.

In het kader van de Arbeidsomstandighedenwet is de werkgever verplicht om periodiek een risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) te maken. In 2010 is in gemeente Rijswijk een RI&E gehouden. Op de bekende risico's zijn maatregelen getroffen om deze te beperken. Periodiek wordt door HRM bekeken wanneer een update noodzakelijk is. Dit is in ieder geval aan de orde bij grote wijzigingen in de organisatie.

Voldoende personeel

Om de risico's van agressie en geweld zoveel mogelijk te verkleinen, moet er voldoende personeel aanwezig zijn. Zeker als bekend is dat de risico's op bepaalde tijdstippen in de week of op de dag groter worden, is de aanwezigheid van voldoende personeel essentieel.

Dit werkt twee kanten op: de medewerker weet dat er collega's zijn die eventueel te hulp kunnen schieten en de klant/bezoeker weet dat zijn/haar gedrag door meerdere personen wordt waargenomen.

Hieraan wordt onder meer invulling gegeven, doordat er naast de medewerker service-unit ook een beveiligingsbeambte aanwezig is. Voor de risicovolle functies kunnen teammanagers aangeven of nadere maatregelen noodzakelijk zijn.

Werkplekinrichting

De werkruimten zijn zo ingericht dat incidenten van agressie en geweld zo min mogelijk schade kunnen aanbrengen. Hierbij moet gedacht worden aan de inrichting van de publieke toegankelijke ruimte, waarbij (lichte) losse elementen zijn vermeden en balies zijn aangepast waardoor het lastiger is om een medewerker fysiek te benaderen. Ook zijn enkele spreekruimten voorzien van een overspringbeveiliging.

Wachttijden worden over het algemeen niet op prijs gesteld, maar waar dit voorkomt zijn goede zitplaatsen, afleiding in de vorm van lectuur en informatie over diensten en producten beschikbaar. Een schone en opgeruimde publieksruimte draagt verder bij aan het vermijden van ongewenst gedrag.

1.4.2. Personeelsbeleid

Werving & selectie/introductie

Bij functies met risicovolle elementen is het van belang om zoveel mogelijk medewerkers in te zetten die zich (psychisch) weerbaar kunnen opstellen. Het gaat dan om medewerkers die de rust kunnen bewaren en correct en vasthoudend blijven handelen. Bij de werving van personeel moet er een duidelijk beeld zijn van de risicovolle werkzaamheden en van de competenties die een medewerker nodig heeft om hier mee om te kunnen gaan.

Als er medewerkers zijn geworven, ontvangen zij het protocol en moeten zij kennis hebben genomen van het protocol en begeleid worden om het hoofd te kunnen blijven bieden aan de risicovolle elementen in hun functie. De begeleiding bestaat uit training, maar ook uit steun van de leidinggevende en andere collega's.

1.5. MAATREGELEN

Op ongewenst gedrag in de vorm van agressie en geweld wordt direct gereageerd vanuit de gemeente. Afhankelijk van de aard en omvang van het incident kunnen de volgende maatregelen worden getroffen:

- Een gesprek;
- Een schriftelijke waarschuwing;
- Ontzegging tot het stadhuis voor bepaalde tijd;
- Opleggen financiële maatregel (boete);
- Aangifte bij de Politie.

Schade die ontstaat door ongewenst gedrag wordt altijd op de betrokkene verhaald.

Protocol

Als een medewerker geconfronteerd dreigt te worden met ongewenst gedrag in de vorm van agressie en geweld, dient conform het protocol (deel 3) gehandeld te worden. In dit protocol wordt onder meer aangegeven hoe cliënten/inwoners/bezoekers bejegend moeten worden, hoe gehandeld dient te worden bij incidenten en op welke wijze meldingen/aangiften plaatsvinden en incidenten worden geregistreerd. Alle medewerkers worden op de hoogte gesteld van de aanwezigheid en inhoud van het bestaan en de inhoud van dit protocol.

Aangifte

De volgende strafbare feiten leiden in elk geval tot aangifte:

- Belediging van een ambtenaar in functie;
- Persoonlijke bedreiging;
- Verkrachting, stalking of aanranding;
- Ambtsdwang (de ambtenaar dwingen om een handeling te doen of juist na te laten);
- Vernieling gerelateerd aan agressief gedrag van cliënten/inwoners/bezoekers.

Registratie van incidenten

Zorgvuldige en consequente registratie is essentieel om de oorzaak en het gevolg van incidenten inzichtelijk te krijgen. Daarnaast kan het dienen als indicator voor preventieve acties. Op 28 september 2010 besloot het College tot registratie van incidenten door het Gemeentelijk Incident Registratiesysteem (GIR) in te voeren. Dit systeem is ontwikkeld door de Stichting Arbeidsmarkt en Opleidingsfonds (AenO-fonds). In dit systeem kunnen op eenvoudige en eenduidige wijze incidenten, waarbij werknemers met een publieke taak zijn betrokken, worden geregistreerd. Ook de te nemen of genomen maatregelen worden daarin vastgelegd. De melder wordt vervolgens via e-mail op de hoogte gehouden van de acties.

Medio 2011 is het gebruik van GIR door het team HRM geëvalueerd. Op dat moment is besloten de registratie van incidenten aan leidinggevendenden over te dragen.

Opleiding en training

Medewerkers in functies die risico's op ongewenst gedrag met zich meebrengen, moeten in staat zijn om in gevallen van agressie correct te (blijven) handelen. Zij moeten de richtlijnen kennen hoe te handelen in situaties die dreigen te escaleren. In de praktijk blijkt echter pas in hoeverre de persoonlijke eigenschappen van de medewerker en het theoretische kader dat is meegegeven ervoor zorgen dat de medewerker er daadwerkelijk in slaagt de situatie onder controle te houden. Verder is het noodzakelijk om medewerkers te trainen in de omgang met stressvolle situaties. Er wordt vanuit HRM een opleidingsplan opgesteld waarbij per categorie medewerkers wordt aangegeven welke (herhalings)training noodzakelijk is. Dit plan wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Huis- en gedragsregels

Het is van belang dat zowel de medewerkers als de cliënten/inwoners/bezoekers op de hoogte zijn van de regels die binnen de gemeente Rijswijk gelden, zich eraan houden en dat mensen aangesproken worden als zij regels overtreden.

De door het College vastgestelde huis- en gedragsregels zijn duidelijk zichtbaar in de publieksruimtes geplaatst. Zowel in de hal van het stadhuis als op de gemeentewerf en in het Werkgevers Service Punt (WSP) zijn deze eensluidend. In de voor publiek toegankelijke locaties van RijswijkBuiten zijn deze aan het eind van 2019 geplaatst, evenals in de Raadszaal.

1.6. OPVANG EN NAZORG

In het algemeen geldt dat de werkgever opvang en begeleiding biedt aan een medewerker die is getroffen door een vorm van agressie en geweld. Deze verantwoordelijkheid is neergelegd bij de leidinggevende, die de regie voert en naast de opvang voor het slachtoffer ook aandacht heeft voor andere direct betrokkenen. Overige direct betrokkenen bij een incident kunnen collega's, leidinggevendenden en/of cliënten/inwoners/bezoekers zijn die getuige zijn geweest van het incident. De opvang en nazorg kan bestaan uit collegiale opvang, opvang binnen de organisatie door de preventiemedewerker, de HRM-adviseur of professionele opvang.

Deel 2 - Aanpak

Daar waar bij medewerkers in dit protocol sprake is van taken en verantwoordelijkheden van leidinggevendenden/teammanagers, geldt voor bestuurders en raadsleden dat de Burgemeester daar zorg voor zal (laten) dragen.

2.1. INLEIDING

Dit deel van de nota, de aanpak, geeft aan hoe het beleid wordt uitgevoerd om de procedures en daarmee de veiligheid van de medewerkers te verbeteren en het beleid te borgen. Veel agressie kan worden voorkomen door klantgerichte, transparante, consequente en gestroomlijnde werkprocessen én door een vriendelijke bejegening van de klant. Voor de situaties waarin agressie en geweld niet kon worden voorkomen, is het protocol geschreven (zie Deel 3).

2.2. PROCEDURES EN PROTOCOL

2.2.1. Definitie

Gemeente Rijswijk verstaat onder agressie en geweld: ***“Voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.”***

De aard van agressief gedrag van burgers is te onderscheiden in de volgende categorieën:

- I. **Verbale agressie:** Gedragingen zoals schelden, schreeuwen, beledigen en verwensingen uiten.
- II. **Bedreiging/intimidatie:** Bedreigen met woorden, bedreiging in houding, discriminatie, pesten, stalken en seksuele intimidatie.
- III. **Agressie gericht op objecten:** Slaan of schoppen tegen meubilair en gooien met voorwerpen.
- IV. **Fysieke agressie en geweld:** Duwen, slaan, schoppen, vastpakken, spugen en fysieke bedreiging met voorwerpen of wapens.

2.2.2. Werkafspraken maken

Sommige werkzaamheden brengen meer risico's met zich mee dan andere. Vaak is die inschatting vooraf goed te maken. In het agressieprotocol is vastgelegd welke voorzorgsmaatregelen worden genomen. Bijvoorbeeld, in welke situaties gaat een medewerker niet alleen maar samen met een collega een gesprek met een cliënt/inwoner/bezoeker aan en in welke situaties wordt de Politie ingeschakeld.

2.2.3 Agressieprotocol

Het agressieprotocol uit 2006 is geactualiseerd in 2011 en 2020. In het herijkte protocol wordt onder meer aangegeven hoe cliënten/inwoners/bezoekers bejegend moeten worden, hoe gehandeld dient te worden bij incidenten en op welke wijze meldingen/aangiften plaatsvinden en incidenten worden geregistreerd.

Alle medewerkers worden op de hoogte gesteld van de aanwezigheid en inhoud van het bestaan en de inhoud van dit geactualiseerde protocol.

2.3. INCIDENTENREGISTRATIE

Zorgvuldige en consequente registratie is essentieel om de oorzaak en het gevolg van incidenten inzichtelijk te krijgen en preventie mogelijk te maken. Bij de invoering zijn drie fases aan de orde:

1. Startfase : Gemeentelijk Incident Registratiesysteem (GIR) in gebruik bij en door HRM;
2. Groeifase : Leidinggevendenden handelen incidenten af met het systeem;
3. Eindfase : Medewerkers melden zelf in het systeem.

Op dit moment bevindt GIR zich in de fase 2. Ten aanzien van de wens om door te stappen naar fase 3 zullen in de toekomst nog de nodige besluiten moeten worden genomen. Dit betekent dat in Aanpak (Deel 2) en Protocol (Deel 3) fase 1 tot en met 2 zijn uitgewerkt. Vanuit het GIR kunnen ook periodiek geanonimiseerde rapportages worden gemaakt. Aan de invoering van het GIR zijn geen kosten verbonden.

Registratie

Alle incidenten worden in een (digitaal) bestand opgenomen. Overzichten en analyses met informatie over het aantal, de frequentie, de aard en de omstandigheden waaronder de incidenten hebben plaatsgevonden, komen op deze wijze ter beschikking van het Gemeentelijk Management Team (GMT), de teammanager Publieke Dienstverlening en HRM. In het protocol is een procedure met betrekking tot de registratie opgenomen.

2.4. OPLEIDEN EN TRAINEN

Trainingen

Medewerkers moeten de risicovolle situaties kunnen managen die zich tijdens de uitoefening van hun functie kunnen voordoen. Daartoe moeten zij beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden. De gemeente biedt medewerkers een training aan en zal ervoor zorgen dat kennis en vaardigheden periodiek wordt onderhouden. Nadere invulling hiervan wordt opgenomen in het opleidingsplan. De gemeente wordt door de arbeidsinspectie verplicht deze trainingen aan medewerkers aan te bieden.

Deelnemers

Alle medewerkers die contact hebben met klanten zowel binnen het stadhuis als daarbuiten. Medewerkers die alleen telefonisch contact hebben met klanten worden daarin meegenomen.

Inhoud en kosten van de trainingen

Het is belangrijk dat de training Agressie- en Conflicthantering is afgestemd op de aard en risico's van de diverse functies. Hierover vindt nadere afstemming plaats tussen HRM en de betrokken teammanagers. Uit inventarisatie blijkt dat circa 200 medewerkers in aanmerking komen voor (herhaling)trainingen. In een later stadium is een differentiatie aangebracht voor wat betreft de verschillende soorten van contacten (telefonisch, vis-a-vis etc.).

De trainingen worden over het algemeen in-company gegeven en voor maximaal 12 personen per groep. Een eerste training neemt één dag in beslag, de herhaling een dagdeel. Eerdere kosten hiervoor bedroegen circa € 1.800,- excl. BTW per groep. De kosten voor de trainingen worden gedekt uit de centrale opleidingsbudgetten. Jaarlijks wordt gezien of budget gereserveerd moet worden. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij het team HRM. De kosten voor de scholing van de preventiemedewerker en Arbo-technische aanpassingen zijn al opgenomen in het ARBO-budget.

2.5. SPELERS EN ROLVERDELING

Basisprincipe

- Een medewerker die met agressie geconfronteerd wordt, tracht de cliënt/inwoner/bezoeker tot bedaren te brengen.
- Wanneer dit geen resultaat heeft, wordt de beveiliging of de teammanager Publieke Dienstverlening en de betreffende teammanager ingeschakeld. De cliënt/inwoner/bezoeker wordt er altijd op gewezen dat ongewenst gedrag in de vorm van agressie en geweld niet wordt geaccepteerd.
- Wanneer hij/zij niet voor rede vatbaar is, wordt het gesprek beëindigd.
- Politieassistentie wordt ingeroepen door de beveiliging of de medewerker centrale balie, zo nodig in overleg met de teammanager Publieke Dienstverlening, en in acute noodsituaties door de medewerker zelf bij:
 - Ernstige serieuze bedreigingen uit categorie I en II;
 - Incidenten uit categorie III en IV;
 - Nadat de cliënt/inwoner/bezoeker drie keer is gesommeerd het gebouw te verlaten en hier geen gehoor aan wordt gegeven.
- Na afloop van het incident bespreekt de betrokken teammanager de zaak met de medewerker en wordt het incident door de teammanager in GIR geregistreerd.
- Afhankelijk van de aard en omvang van het incident ontvangt de agressor (via de betrokken teammanager) een aangetekende waarschuwingsbrief dan wel een aangetekende brief waarin een gebouwwerbod wordt opgelegd door de Burgemeester na overleg met de Gemeentesecretaris.
- Wanneer om assistentie van de Politie is gevraagd, wordt altijd aangifte gedaan.

- Bij afloop van een bouwverbod vindt een gesprek plaats tussen de persoon met het bouwverbod en de betreffende teammanager, om de beëindiging van het verbod te markeren.

Spelers en rolverdeling

<i>Medewerker</i>	• Probeert de cliënt/inwoner/bezoeker tot rede te brengen; • Alarmeert de beveiliging via alarmsysteem aan balie/spreekkamer of; • Alarmeert de beveiliging rechtstreeks aan de receptie dan wel telefonisch.
<i>Team</i>	Agressie is niet alleen het probleem van de direct betrokkenen (dader en slachtoffer), maar is een 'teamprobleem'. Daarom gelden zowel voor het team als voor de individuele medewerkers de volgende richtlijnen: • Neem uitingen van agressie en geweld serieus; • Onthoud dat agressie op verschillende manieren wordt geuit; • Neem de ervaringen en gevoelens van uw collega's serieus; • Bied collega's de mogelijkheid hun verhaal te vertellen; • Schakel altijd de leidinggevende in. Afhankelijk van de ernst van de gebeurtenis, waarbij wordt uitgegaan van de beleving van de betrokken medewerker, wordt hij/zij in de gelegenheid gesteld om naar huis te gaan.
<i>Beveiliging</i>	• Spoedt zich naar de betreffende balie/spreekkamer dan wel plek incident; • Alarmeert, indien mogelijk, de teammanager Publieke Dienstverlening; • Sommeert bij voortdurende agressief gedrag, de agressor (driemaal) het pand te verlaten en alarmeert de Politie als hieraan geen gevolg wordt gegeven; • Informeert de leidinggevende van de betreffende vakafdeling; • Neemt het incident in het dagverslag van de beveiliging op.
<i>Teammanager Publieke Dienstverlening</i>	• Spoedt zich bij een oproep zo mogelijk naar de publiekshal en neemt in eerste instantie het gesprek over met als doel de agressor te bedaren; • Indien e.e.a. tot een één-op-één gesprek leidt in een spreekkamer brengt de teammanager Publieke Dienstverlening verslag uit aan de leidinggevende van het betreffende team.
<i>Teammanager</i>	• Neemt zo nodig contact op met de agressor, afhankelijk van de omstandigheden; • Is verantwoordelijk voor de overdracht naar de domeinmanager; • Meldt de medewerker ziek (waarbij aangegeven wordt dat de aard van de ziekte het gevolg is van een incident op het werk). • Maakt melding van het incident bij HRM; • Vaardigt, n.a.v. het besluit van de Burgemeester na overleg met de Gemeentesecretaris, een bouwverbod uit; • Doet of laat aangifte doen bij de Politie; • Bewaakt de voortgang van de eventuele hulpverlening aan de medewerker; • Stelt de teammanager Publieke Dienstverlening op de hoogte over de getroffen maatregelen; • Registreert het incident. • Bij afloop van een bouwverbod vindt een gesprek plaats tussen de persoon met het bouwverbod en de betreffende teammanager, om de beëindiging van het verbod te markeren.
<i>HRM</i>	• Geeft advies over symptomen die kunnen optreden na een schokkende gebeurtenis; • Schakelt (zo nodig) de bedrijfsarts in; • Onderhoudt contact met de bedrijfsarts en teammanager; • Rapporteert jaarlijks over de incidenten zoals opgenomen in het GIR.
<i>Bedrijfsarts</i>	• volgt de geestelijke en lichamelijke gesteldheid van de desbetreffende medewerker na de gebeurtenis; • adviseert zo nodig de medewerker om contact op te nemen met de huisarts of een specialist; • onderhoudt contact met de medewerker en zorgt ervoor dat hij/zij op een

	verantwoorde wijze kan terugkeren op het werk; • koppelt terug aan leidinggevende.
<i>BHV</i>	• Indien er tijdens het incident gewonden zijn gevallen, is het zaak om zo snel mogelijk één of meerdere BHV-ers naar de plek te laten komen. • Er is een team van getrainde en gediplomeerde bedrijfshulpverleners. • Bij een ongeval altijd contact opnemen met de receptie (T 1830) die de beveiliging oproept of met de beveiliging (T 4444). De betrokken teammanager is verantwoordelijk voor een goede opvang, begeleiding en nazorg van de medewerker(s) die betrokken is/zijn geweest bij een agressie-incident en zorgt voor professionele hulp en ondersteuning van buiten de afdeling/organisatie als dat nodig blijkt.

2.6. COMMUNICATIE

Het is van belang dat alle medewerkers weten dat er een protocol is, weten wat er onder vormen van agressie en geweld wordt verstaan, de uitgangspunten kennen en weten wat de gedragsregels voor medewerkers zijn. De gedragsregels, de aanpak en eventueel ondersteunende informatie (nieuwsberichten) moeten daarom beschikbaar zijn op intranet. Het protocol (Deel 3) wordt tevens uitgereikt aan ambtenaren, bestuurders en raadsleden. Desgewenst moeten leidinggevendenden dit kunnen toelichten. Deze krijgen daarom extra informatie (Deel 1 en Deel 2).

Cliënten/inwoners/bezoekers van het stadhuis moeten weten dat de gemeente Rijswijk het thema agressie en geweld serieus neemt en hiervoor een protocol heeft ontwikkeld. De gedragsregels voor cliënten/inwoners/bezoekers moeten duidelijk gecommuniceerd worden via Rijswijk Regelrecht en duidelijk zichtbaar zijn in de publiekshal en op de internetsite. De hieraan verbonden kosten worden gedekt vanuit het reguliere budget Communicatie. Medewerkers van de gemeente Rijswijk worden ingelicht via intranet en bij de aanstelling. Bestuurders en raadsleden worden bij intreding geattendeerd op het agressieprotocol.

Een belangrijk onderdeel van de externe communicatie moet ook zijn dat er over gevallen van agressie en geweld jegens medewerkers consistent wordt gecommuniceerd (via de media en via eigen publicatiekanalen). Dit om de kernboodschap zichtbaar te maken dat de gemeente Rijswijk vormen van agressie en geweld tegen ambtenaren in functie met klem veroordeelt, ernstig opneemt en hier ook naar handelt. Conform het nationaal beleid wordt agressie tegen overheidsmedewerkers (extra) zwaar gestraft. De betrokken teammanager beoordeelt of het incident dat zich heeft voorgedaan nadere communicatie behoeft, dit mede ter bescherming van betrokken medewerkers.

Deel 3 - Protocol

Daar waar bij medewerkers in dit protocol sprake is van taken en verantwoordelijkheden van leidinggevendenden/teammanagers, geldt voor bestuurders en raadsleden dat de Burgemeester daar zorg voor zal (laten) dragen.

3.1. DEFINITIE

Gemeente Rijswijk verstaat onder agressie en geweld: **“Voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.”**

De aard van agressief gedrag van een cliënt/inwoner/bezoeker is te onderscheiden in de volgende categorieën:

- I. **Verbale agressie:** Gedragingen zoals schelden, schreeuwen, beledigen en verwensingen uiten.
- II. **Bedreiging/intimidatie:** Bedreigen met woorden, bedreiging in houding, discriminatie, pesten, stalken en seksuele intimidatie.
- III. **Agressie gericht op objecten:** Slaan of schoppen tegen meubilair en gooien met voorwerpen.
- IV. **Fysieke agressie en geweld:** Duwen, slaan, schoppen, vastpakken, spugen en fysieke bedreiging met voorwerpen of wapens.

3.2. GEDRAGSREGELS VOOR MEDEWERKERS

- **Voorstellen:** de medewerker stelt zich altijd voor met zijn/haar naam (dit geldt uiteraard niet voor baliemedewerkers).
- **Beëindiging gesprek:** bij het beëindigen van een gesprek wordt de cliënt/inwoner/bezoeker duidelijk gemaakt hoe, bij wie en op welk moment hij terecht kan met eventuele vragen.
- **Aanspreekvorm:** een medewerker tutoyeert in beginsel niet.
- **Discussie:** een medewerker gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.
- **Afspraken:** wanneer een cliënt/inwoner/bezoeker op een bepaald tijdstip is opgeroepen voor een één-op-één afspraak (niet zijnde via internet gemaakte afspraken) is er in principe geen sprake van een lange wachttijd. Indien hier onverhoopt toch sprake van is, wordt hij/zij van de reden op de hoogte gesteld.
- **Begeleiding:** Iedereen met een afspraak, niet gemaakt via internet, wordt door de medewerker opgehaald/weggebracht. Via internet gemaakte afspraken wijzen zich vanzelf in de publiekshal via het Q-maticstelsel.
- **Duidelijkheid:** de medewerker maakt de cliënt/inwoner/bezoeker duidelijk wat hij/zij van de gemeente kan verwachten en wat er van de cliënt/inwoner/bezoeker wordt gevraagd.
- **Nakomen van regels:** de medewerker ziet er op toe dat de huisregels worden nagekomen.
- **Weten:** aan cliënten/inwoners/bezoekers wordt alleen informatie verstrekt waarvan zeker is dat deze juist is. Bij twijfel wordt informatie eerst uitgezocht en pas daarna verstrekt.
- **Toezeggingen:** een medewerker moet alert zijn op het niet wekken van verwachtingen of het doen van toezeggingen waarvan de mogelijkheid tot nakoming daarvan nog niet vaststaat.
- **Onjuiste informatie:** als daar aanleiding toe bestaat dan wijst een medewerker de cliënt/inwoner/bezoeker er op dat het verstrekken van onjuiste informatie gevolgen kan hebben.
- **Fouten:** een medewerker geeft gemaakte fouten toe, biedt zijn/haar excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer de fout wordt hersteld.
- **Melden:** een medewerker is verplicht om meldingen te maken van een constatering van agressie en/of geweld en van gedragingen/voorwerpen die gevaar op kunnen leveren. De melding moet doorgegeven worden aan de teammanager. Het dragen van een wapen wordt altijd aan de Politie gemeld.

3.3. GEDRAGSREGELS VOOR CLIËNT/INWONER/BEZOEKER

- **Afspraken:** wanneer een cliënt/inwoner/bezoeker buiten openingstijden en/of zonder afspraak bij de receptie komt, wordt deze niet door een teammedewerker te woord gestaan.
- **Melden bij afspraak:** wanneer een cliënt/inwoner/bezoeker een afspraak heeft, moet hij/zij zich altijd eerst melden bij de receptie of via de zuil.
- **Drank / drugsgebruik:** wanneer een cliënt/inwoner/bezoeker kennelijk onder invloed van drank en/of drugs verkeert en daardoor niet redelijk aanspreekbaar is, wordt deze geweigerd voor een gesprek.
- **Wapenbezit/gevaarlijke voorwerpen/bedreiging:** wanneer een cliënt/inwoner/bezoeker in bezit is van een wapen of ander gevaarlijk voorwerp, wordt deze niet te woord gestaan. Melding aan de Politie vindt altijd plaats. De cliënt/inwoner/bezoeker wordt niet geholpen en bij herhaling wordt de toegang tot het gebouw ontzegd.
- **Honden:** honden, behoudens blindengeleidehonden en (aan daartoe speciaal dienende herkenbare hesjes dragende) hulphonden, zijn in het stadhuis en in andere gemeentelijke accommodaties niet toegestaan.
- **Roken, alcohol en drugs:** In het stadhuis en andere gemeentelijke accommodaties is het in beginsel niet toegestaan te roken en/of alcohol te nuttigen. Drugsgebruik is te allen tijde niet toegestaan. In voorkomende gevallen wordt de cliënt/inwoner/bezoeker gevraagd het gebouw te verlaten en/of zich te verplaatsen.
- **Overig:** bij schelden, schreeuwen, discriminerende taal wordt de cliënt/inwoner/bezoeker op zijn/haar gedrag aangesproken; bij herhaling wordt men niet verder geholpen. Het lastig vallen van andere cliënten/inwoners/bezoekers is niet toegestaan; wanneer dit toch gebeurt wordt de veroorzaker verzocht het gebouw te verlaten. Bij het gooien met voorwerpen of aanrichten van vernielingen wordt de Politie ingeschakeld en wordt er aangifte gedaan. De kosten worden op de agressor verhaald.

3.4. AGRESSIEBEHEERSING

I. Basisprincipe	• Een medewerker die met agressie geconfronteerd wordt, tracht de cliënt/inwoner/bezoeker tot bedaren te brengen. • Wanneer dit geen resultaat heeft, wordt de beveiliging of de teammanager Publieke Dienstverlening en de betreffende teammanager ingeschakeld. De cliënt/inwoner/bezoeker wordt er altijd op gewezen dat ongewenst gedrag in de vorm van agressie en geweld niet wordt geaccepteerd. • Wanneer hij/zij niet voor rede vatbaar is, wordt het gesprek beëindigd. • Politieassistentie wordt ingeroepen door de beveiliging of de medewerker centrale balie, zo nodig in overleg met de teammanager Publieke Dienstverlening, en in acute noodsituaties door de medewerker zelf bij: ○ Ernstige serieuze bedreigingen uit categorie I en II; ○ Incidenten uit categorie III en IV; ○ Nadat de cliënt/inwoner/bezoeker drie keer is gesommeerd het gebouw te verlaten en hier geen gehoor aan wordt gegeven. • Na afloop van het incident bespreekt de betrokken teammanager de zaak met de medewerker en wordt het incident door de teammanager in GIR geregistreerd. • Afhankelijk van de aard en omvang van het incident ontvangt de agressor (via de betrokken teammanager) een aangetekende waarschuwingsbrief dan wel een aangetekende brief waarin een gebouwverbod wordt opgelegd door de Burgemeester na overleg met de Gemeentesecretaris. • Wanneer om assistentie van de Politie is gevraagd, wordt altijd aangifte gedaan. • Bij afloop van een gebouwverbod vindt een gesprek plaats tussen de persoon met het gebouwverbod en de betreffende teammanager, om de beëindiging van het verbod te markeren.
II. Telefonische agressie	• De medewerker probeert de cliënt/inwoner/bezoeker tot rede te brengen. • Indien dit niet lukt, zal hij/zij aangeven dat de verbinding wordt verbroken als het gesprek geen andere wending krijgt. • Wanneer de verbinding is verbroken, wordt het incident besproken met de

	betreffende teammanager. In overleg wordt besloten of de cliënt/inwoner/bezoeker wordt teruggebeld (een dag later) om de zaak alsnog te bespreken en zo ja, of dit zal gebeuren door de medewerker zelf of door de betrokken teammanager. • Afhankelijk van de aard en omvang van het incident ontvangt de agressor (via de betrokken teammanager) een aangetekende waarschuwingsbrief dan wel een aangetekende brief waarin een gebouwverbod wordt opgelegd door de Burgemeester na overleg met de Gemeentesecretaris. • In geval van telefonische bedreiging wordt aangifte gedaan bij de Politie. • Bij afloop van een gebouwverbod vindt een gesprek plaats tussen de persoon met het gebouwverbod en de betreffende teammanager, om de beëindiging van het verbod te markeren.
III. Schriftelijke bedreiging/agressie dan wel via sociale media	• Wanneer een medewerker een agressief gestelde brief dan wel bericht via sociale media ontvangt, wordt dit door de betrokken teammanager afgehandeld. • Afhankelijk van de aard en omvang van de dreiging ontvangt de agressor (via de betrokken teammanager) een aangetekende waarschuwingsbrief dan wel een aangetekende brief waarin een gebouwverbod wordt opgelegd door de Burgemeester na overleg met de Gemeentesecretaris. • Wanneer de organisatie een dreigbrief dan wel een bedreiging via sociale media ontvangt, wordt hiervan aangifte gedaan bij de Politie. • Bij afloop van een gebouwverbod vindt een gesprek plaats tussen de persoon met het gebouwverbod en de betreffende teammanager, om de beëindiging van het verbod te markeren.
IV. Publieksruimte/Spreekkamers	• De medewerker probeert de cliënt/inwoner/bezoeker tot rede te brengen. • Indien dit niet lukt wordt de beveiliging of manager Publieke Dienstverlening ingeschakeld. • Bij de te nemen vervolgstappen wordt uitgegaan van het basisprincipe (zie onder I). • In spreekkamers en bij balies is altijd een alarmknop aanwezig. • Bij het afgaan van een alarm wordt door de beveiliging direct assistentie verleend. De beveiliging alarmeert, zo de situatie dit toelaat, onmiddellijk de teammanager Publieke Dienstverlening en schakelt de betreffende teammanager in. • De cliënt/inwoner/bezoeker wordt door de beveiliging gesommeerd het gebouw te verlaten. Weigert hij/zij te vertrekken, dan zal de beveiliging hem/haar drie keer sommeren. • Afhankelijk van de aard en omvang van het incident ontvangt de agressor (via de betrokken teammanager) een aangetekende waarschuwingsbrief dan wel een aangetekende brief waarin een gebouwverbod wordt opgelegd door de Burgemeester na overleg met de Gemeentesecretaris. • Agressief gedrag geeft altijd aanleiding tot het doen van melding over het incident bij de betrokken teammanager. • Er wordt altijd bij de Politie aangifte gedaan. • Bij afloop van een gebouwverbod vindt een gesprek plaats tussen de persoon met het gebouwverbod en de betreffende teammanager, om de beëindiging van het verbod te markeren.
V. Huisbezoek /Locatiebezoek	• Leidinggevend autoriseren medewerkers voor het afleggen van bezoeken. • Het betrokken team moet altijd op de hoogte zijn van de geplande huis- en locatiebezoeken (waar en wanneer). • Bezoeken met een controlerend karakter dienen door minimaal twee medewerkers te geschieden. • Een mobiele telefoon moet altijd mee. • Wanneer tijdens het bezoek sprake is van onacceptabel gedrag van de cliënt/inwoner/bezoeker, beëindigt de medewerker het bezoek onmiddellijk. • Het incident wordt altijd gemeld bij de betrokken teammanager. • Afhankelijk van de aard en omvang van het incident ontvangt de agressor (via de betrokken teammanager) een aangetekende waarschuwingsbrief dan wel een aangetekende brief waarin een gebouwverbod wordt opgelegd door de Burgemeester na overleg met de Gemeentesecretaris. • Er wordt altijd bij de Politie aangifte gedaan. • Bij afloop van een gebouwverbod vindt een gesprek plaats tussen de persoon met het gebouwverbod en de betreffende teammanager, om de beëindiging van het

	verbod te markeren.
VI. In de Openbare Ruimte	- Medewerkers in de buitendienst richten zich zo veel mogelijk op de-escalerend handelen. - Van elk voorval wordt de betrokken teammanager in kennis gesteld. - Als de identiteit van de agressor bekend is, wordt de betrokken teammanager in kennis gesteld en wordt aangifte gedaan bij de Politie.
VII. Medewerkers onderling	<i>Agressie en geweld tussen medewerkers onderling is een aangelegenheid die door de betrokken teammanager(s) en de directie wordt behandeld. In dit geval is de notitie 'Ongewenst gedrag tussen medewerkers' van kracht.</i>

3.5. MELDING EN REGISTRATIE

- Ongewenst gedrag in de vorm van agressie en geweld wordt vastgelegd en gemeld aan de betrokken teammanager.
- Incidenten worden geregistreerd in het Gemeentelijk Incident Registratiesysteem (GIR).

3.6. ONTZEGGING TOEGANG/GEBOUWVERBOD

- De Burgemeester beslist na overleg met de Gemeentesecretaris om de cliënt/inwoner/bezoeker de toegang tot het stadhuis of andere gemeentelijke accommodaties te ontzeggen:
 - direct, wanneer het een incident betreft uit de categorie III en IV;
 - direct, wanneer er sprake is van een ernstige serieuze bedreiging uit categorie I en II;
 - bij het plaatsvinden van een incident uit de categorie, I of II, binnen 6 maanden na het verzenden van een waarschuwingsbrief.
- De ontzegging (gebouwverbod) is gebonden aan een termijn van maximaal 6 maanden.
- Bij *herhaling* kan worden overgegaan op ontzegging van de toegang voor een langere duur tot maximaal 1 jaar. Ook deze termijn kan worden verlengd.
- Binnen 7 dagen na het incident dient de brief met de ontzegging per aangetekende post te zijn verzonden.
- De brief met ontzegging wordt ondertekend door de Burgemeester.
- De betrokken teammanager draagt zorg voor registratie in het GIR.
- Het archiefexemplaar wordt opgenomen in het zo mogelijk voorhanden zijnde (persoons)dossier van de agressor.
- Kopieën van de brief dienen altijd ter kennisname te worden verzonden aan de teammanager Publieke Dienstverlening, de teammanager Facilitair, de beveiliging en de Politie.
- Ontzeggingen c.q. gebouwverboden worden door de teammanager Publieke Dienstverlening via de domeinmanager Maatschappelijke Ontwikkelingen binnen het GMT gecommuniceerd.
- Bij afloop van een gebouwverbod vindt een gesprek plaats tussen de persoon met het gebouwverbod en de betreffende teammanager, om de beëindiging van het verbod te markeren.

3.7. TOEGANG TIJDENS ONTZEGGING/GEBOUWVERBOD

- Als contact met een cliënt/inwoner/bezoeker aan wie de toegang is ontzegd noodzakelijk is, dan moet dit elders (bijvoorbeeld Politiebureau) en onder de nodige voorzorgsmaatregelen plaatsvinden.
- Als de cliënt/inwoner/bezoeker aan wie de toegang is ontzegd op bezoek wil komen, dan wordt dit te allen tijde geweigerd.
- Relevante correspondentie wordt geregistreerd in het GIR.
- De archiefexemplaren worden opgenomen in het (persoons)dossier van de agressor (indien dit voorhanden is).

3.8. OVERTREDING ONTZEGGING/GEBOUWVERBOD

- Wanneer de ontzegging/ het gebouwverbod wordt overtreden, wordt assistentie van de Politie ingeroepen door de beveiliging, medewerker centrale balie of de teammanager Publieke Dienstverlening.
- De beveiliging of de teammanager Publieke Dienstverlening licht onmiddellijk de betrokken teammanager in.
- De betrokken teammanager doet aangifte van lokaalvredebreuk. Bij deze aangifte moet de brief van ontzegging/gebouwverbod worden overlegd.

3.9. AANGIFTE

- De betrokken teammanager doet namens de gemeente aangifte bij de Politie, vergezeld door een medewerker die getuige was, bij:
 - Ernstige serieuze bedreigingen t.a.v. derden/organisatie;
 - Incidenten uit categorie III en IV;
 - Niet nakomen van de ontzegging/gebouwverbod;
 - Schade aan het gebouw en/of inventaris.
- Bij schade aan eigendommen van een medewerker, beledigingen en/of dreigementen jegens zijn persoon of gezin en/of fysiek geweld doet de medewerker in aanwezigheid van de teammanager zelf aangifte.
- Bij de aangifte wordt het gemeentelijke domicilie gekozen (uit voorzorg wordt nooit het adres van de medewerker op de aangifte vermeld).
- Zo nodig wordt slachtofferhulp aangeboden. Deze hulp komt niet in de plaats van de opvang in de organisatie, maar is aanvullend daarop.
- Er dient na het incident altijd zo spoedig mogelijk aangifte te worden gedaan bij de Politie.
- De aangifte wordt in het G.I.R. geregistreerd.

Vanuit het OM:

De gemeente wordt gestimuleerd tot het doen van aangifte van agressief en gewelddadig gedrag (categorieën I tot en met IV). Politie en OM zullen de aangifte volgens de Eenduidige Landelijke Afspraken eenduidig, effectief en snel behandelen. Dit betekent dat het proces-verbaal wordt geormerkt door de Politie. Het OM geeft hoge prioriteit aan vervolging (zero tolerance, 200 % hogere straf eis, supersnel recht etc.), optimaal gebruik slachtofferrechten, inclusief voegingsformulier.

3.10. OPVANG, BEGELEIDING EN/OF NAZORG

- Indien er tijdens het incident gewonden zijn gevallen, is het zaak om zo snel mogelijk één of meerdere BHV-ers naar de plek te laten komen.
- Er is een team van getrainde en gediplomeerde bedrijfshulpverleners.
- Bij een ongeval altijd contact opnemen met de receptie (T 1830) die de beveiliging oproept of met de beveiliging (T 4444).

De betrokken teammanager is verantwoordelijk voor een goede opvang, begeleiding en nazorg van de medewerker(s) die betrokken is/zijn geweest bij een incident en zorgt waar nodig voor externe professionele hulp en ondersteuning.

Externe hulplijnen

Getroffen worden door agressie en geweld kan hard aankomen en iemand echt raken. In veel gevallen is goede opvang uit de directe omgeving (familie, vrienden, collega's) voldoende. Het gevolg kan ook zijn dat de bedreigde zich langdurig angstig, onzeker, machteloos, ongeremd woedend voelt. In dat geval is het raadzaam een deskundige te raadplegen. Dit kan de huisarts zijn of 'de vertrouwenslijn', waar om ondersteuning gevraagd kan worden via 0800-2800-200 of www.devertrouwenslijn.nl.

Slachtofferhulp (0900-0101 of www.slachtofferhulp.nl) biedt praktische en juridische adviezen en emotionele steun na misdrijven, ongelukken en incidenten.

3.11. MELDING SCHADE

- Schade wordt altijd verhaald op de agressor.
- Het is ook raadzaam de eigen verzekeraar te raadplegen.
- Wanneer er sprake is van lichamelijk letsel of psychisch trauma moet dit gemeld worden bij het team HRM.

3.12. COMMUNICATIE

- De betrokken teammanager beoordeelt of het incident dat zich heeft voorgedaan nog verdere communicatie behoeft.

Rijswijk

