Gemeente Raalte

Omgaan met agressie

Inhoudsopgave

Uitgangspunten 2
Schema voor professioneel handelen 2
Gedragsprotocollen 4
Aan de telefoon 4
Aan de balie/ in de spreekkamer 4
Bij huisbezoek 5
Agressie op straat 5
Schriftelijke agressie 6
Ongewenste film-, foto-, of geluidsopnamen 6
Verwerking van gebeurtenissen en opvang 7
Opvang en nazorg 24/7 8
Melden van incidenten 8
Aangifte doen 9
Opvolging van incidenten 10
Schade verhalen 11
Je rol als collega 11
Je rol als leidinggevende 12
Het interventieteam 12

Uitgangspunten

Bij de gemeente Raalte hanteren we de volgende uitgangspunten:

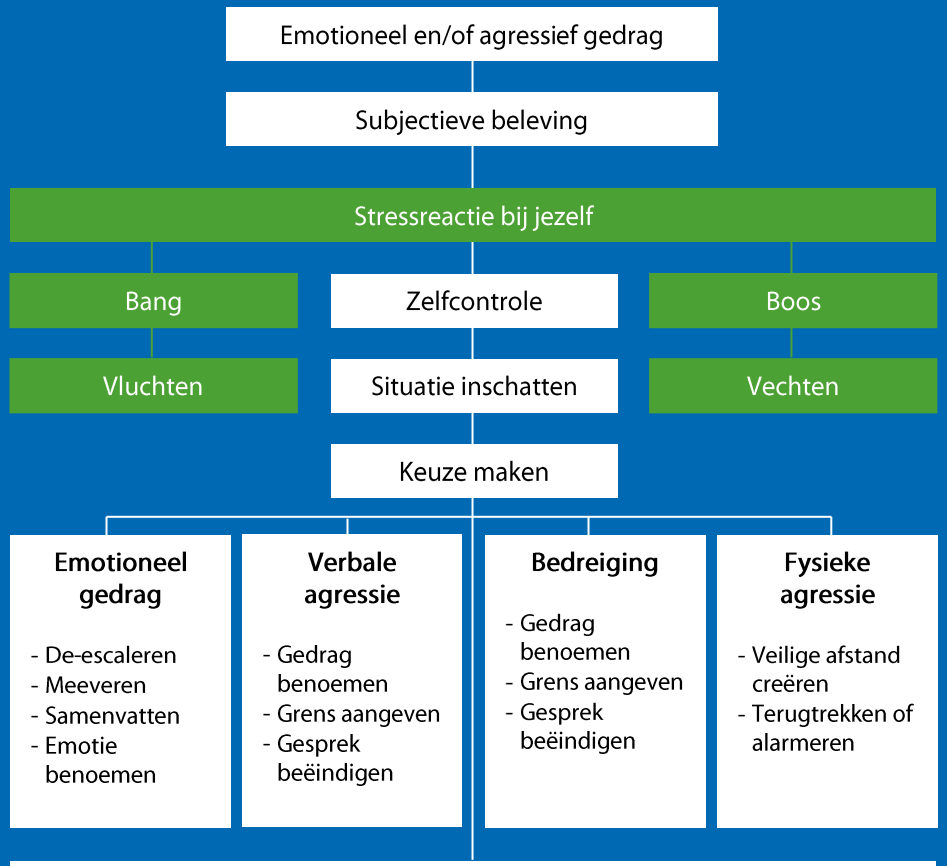
- Je eigen veiligheid staat voorop. Vertrouw daarbij op je eigen intuïtie.
- Wij zijn professioneel, stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar.
- We steunen elkaar, en bewaken met elkaar de normen.
- Wij registreren alle incidenten van agressie, geweld en ongewenste film-, foto-, of geluidsopnamen.

De norm is:
'Agressie wordt niet geaccepteerd en heeft altijd een reactie tot gevolg.'

Tips voor risicosituaties

- Laat weten waar je bent; neem een collega mee
- Bepaal vooraf bij welke signalen of onder welke omstandigheden je de situatie te onveilig vindt om verder te gaan
- Nodig de bezoeker uit; bij voorkeur in het gemeentehuis
- Maak afspraken met de bezoeker over de voorwaarden waaronder het gesprek plaatsvindt
- Wees alert op spanningssignalen
- Maak spanningssignalen bespreekbaar
- Houd veilige afstand
- Aarzel niet om het gesprek te beëindigen en het contact te verbreken

Schema voor professioneel handelen



Medewerkersgerichte afhandeling: melden & registreren, opvang & nazorg, incidentanalyse en evaluatie
Dadergerichte afhandeling: actie naar dader, sancties, melding of aangifte politie, schade verhalen

Verschillend gedrag vraagt om een reactie op maat. Op de volgende pagina vind je hiervoor een handig schema.

A B C D - gedrag

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

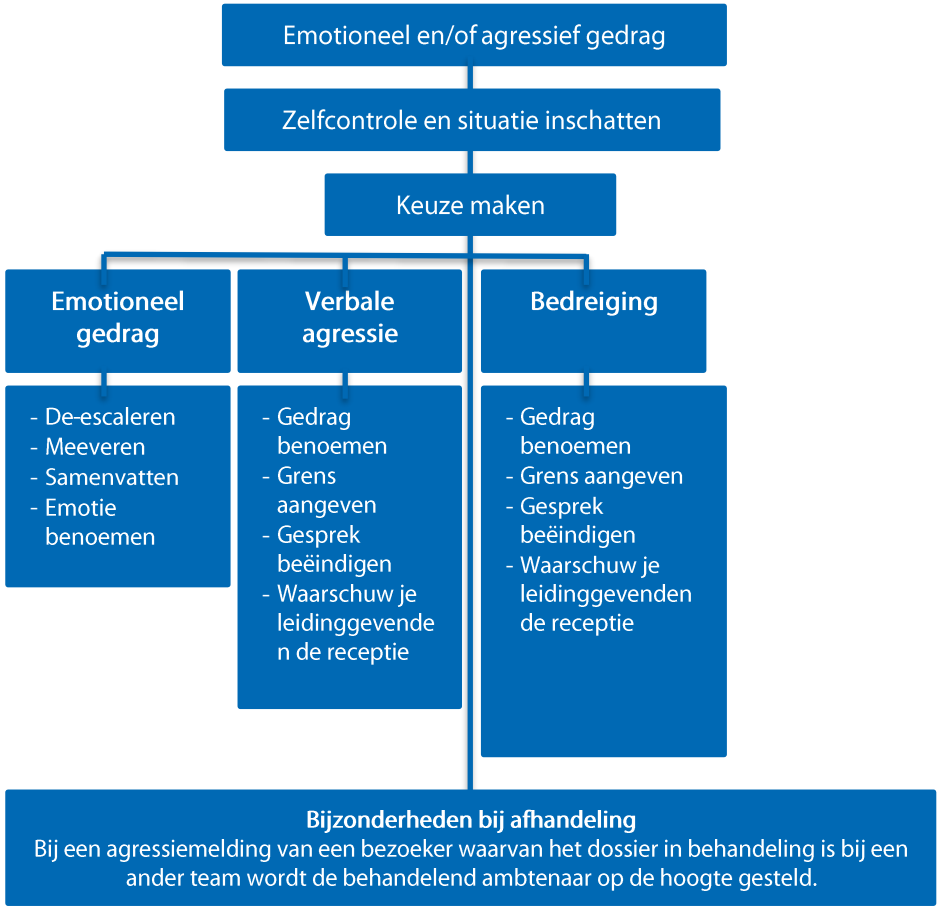
Gedragsprotocollen

In basis volg je de stappen zoals beschreven in het voorgaande schema. Per type functie en in diverse situaties kunnen er verschillen ontstaan waar je rekening mee moet houden. Voor die verschillende situaties is een apart gedragsprotocol beschreven.

- Aan de telefoon
- Aan de balie/ in de spreekkamer
- Bij huisbezoek
- Op straat
- Schriftelijke agressie
- Ongewenste foto-, film- of geluidsopnamen

Daarnaast bestaan er ook acute bedreigende situaties, waarbij direct de beveiliging, het interventieteam en/of de politie moet worden ingeschakeld.

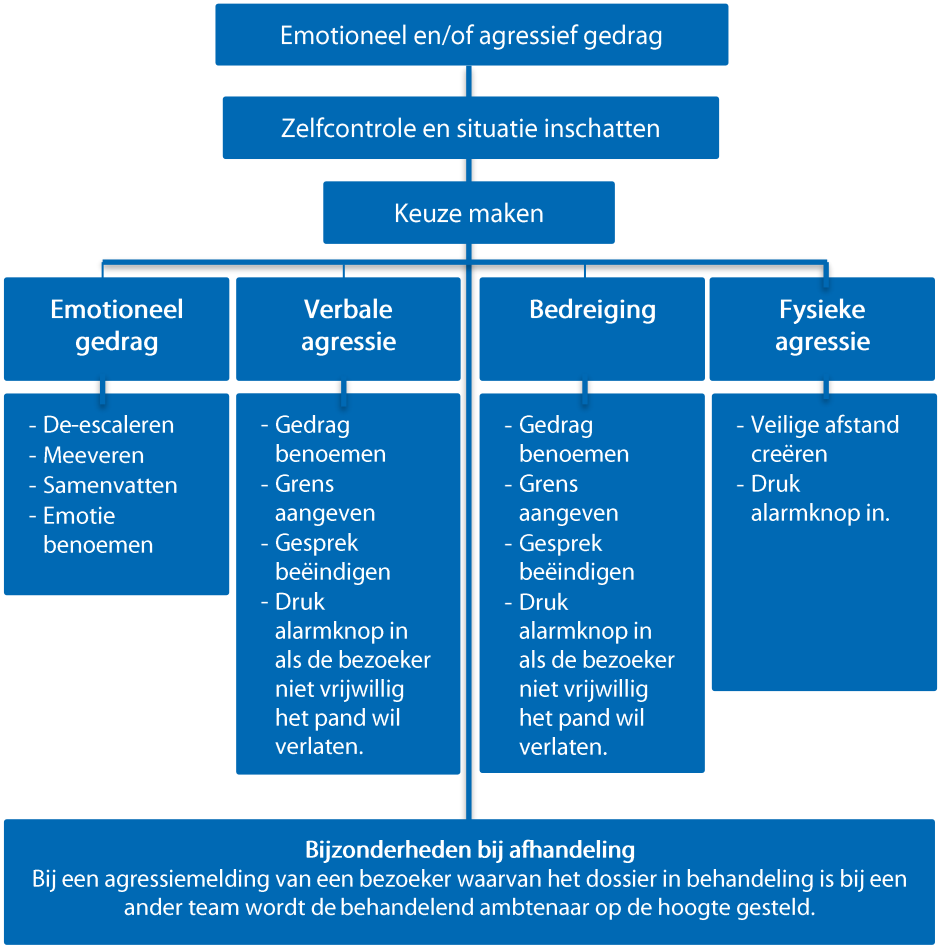
Aan de telefoon



Aan de balie/ in de spreekkamer

Vooraf

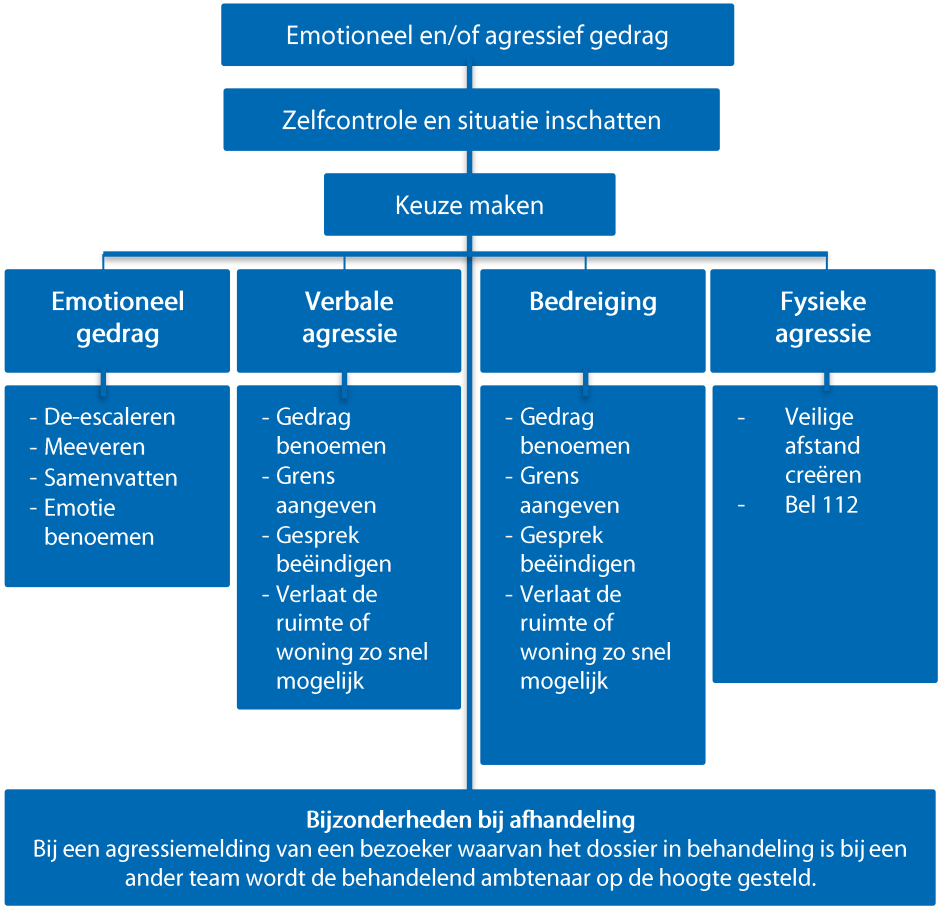
- Bij inschatting van een verhoogd risico wordt de leidinggevende en het interventieteam van tevoren op de hoogte gebracht.
- Indien nodig kan het gesprek in het bijzijn van een collega worden gevoerd. Deze collega heeft geen inhoudelijke rol.



Bij huisbezoek

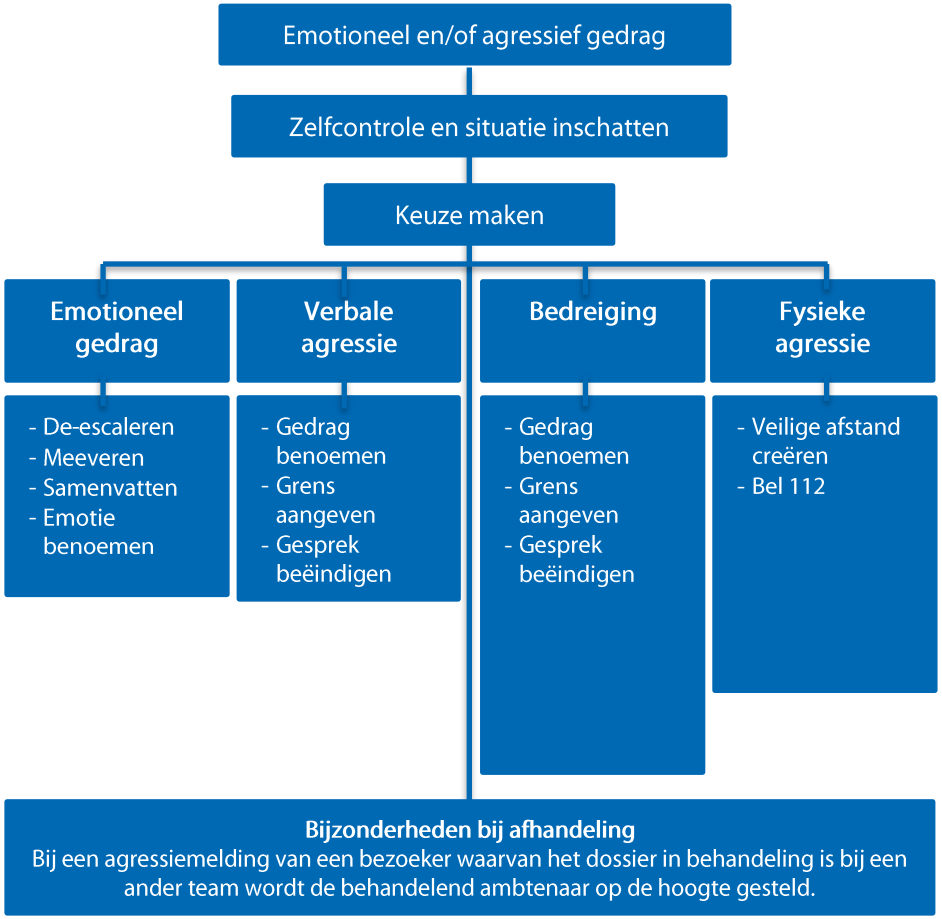
Vooraf

- Bij inschatting van verhoogd risico, overleg met leidinggevende en evt. het interventieteam over de aanpak.
- Huisbezoeken vinden bij voorkeur tijdens kantoortijden plaats.
- Laat collega's weten waar je bent, en zorg voor telefonische bereikbaarheid.
- Ga bij dreigend gevaar niet naar binnen.
- Start in de huiskamer, laat de klant steeds vooroplopen en zorg dat de weg naar buiten niet geblokkeerd wordt.
- Vraag een collega jou te bellen als je niet op de afgesproken tijd terug bent op kantoor.

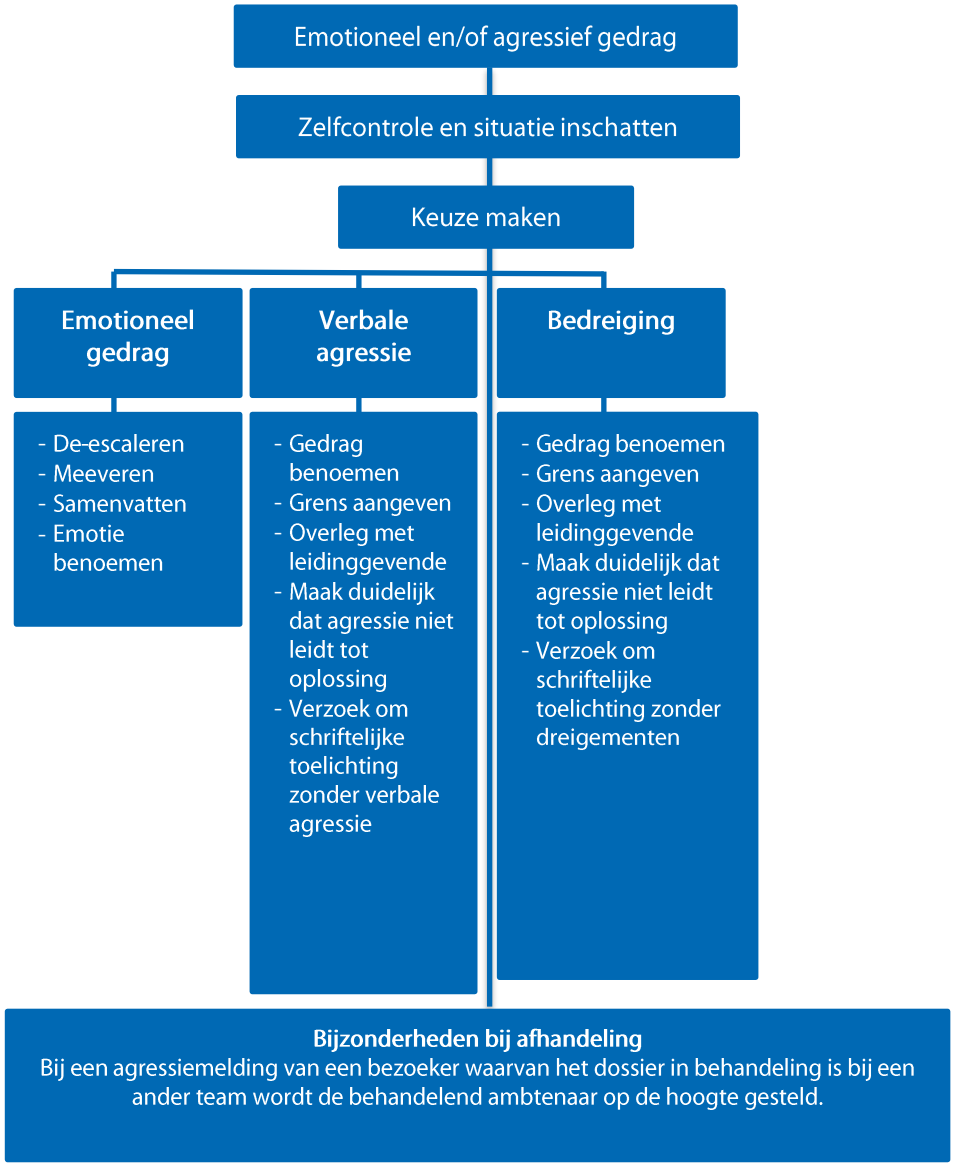


Agressie op straat

Vooraf
Vooral de medewerkers Buitendienst (Beheer) en medewerkers VTH (vergunningen, toezicht, handhaving) komen in aanraking met agressie op straat.



Schriftelijke agressie



Ongewenste film-, foto-, of geluidsopnamen

Het maken van beelden of geluidsopnames zonder toestemming is binnen de gemeente niet toegestaan. Voor het opnemen of filmen van de medewerkers moet altijd vooraf toestemming worden verleend.

Mocht er toch zonder toestemming film of geluidsopnames worden gemaakt kan dit worden doorgegeven aan de leidinggevende. Het is van belang dat de leidinggevende op de hoogte is, zodat hij dit meldt in het GIR. De leidinggevende kan voor eventuele verdere stappen advies inwinnen bij het juridisch cluster.

Verwerking van gebeurtenissen en opvang

We gaan uit van opvang en nazorg in de eigen werksituatie. Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor de nazorg. Dit betekent niet altijd dat zij die nazorg zelf geven. Wel dat ze zorgen dat het gebeurt en er eventueel andere medewerkers voor vrijmaken.

De leidinggevende/medewerker die de nazorg verleent, biedt de medewerker die het agressie-incident heeft meegemaakt tenminste een eerste (opvang)gesprek, een tweede gesprek en een evaluatiegesprek.

- **Eerste gesprek:** direct na incident. Aandacht voor de persoon, bespreken gevoelens en wensen, afstemming over vervolg.
- **Tweede gesprek:** één tot twee weken na het incident. Reconstructie incident, signaleren klachten, verstoorde verwerking.
- **Evaluatiegesprek**: ongeveer vier weken na het incident.

In ieder geval wordt besproken:

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

Opvang en nazorg 24/7

De medewerker kan ook gebruik maken van opvang en nazorg door Stichting Directe Opvang en Nazorg (St. Doen).

Contactgegevens van de opvang:
088 – 51 50 700 (SPOED 24/7)
0487 – 502 600
info@doenbv.eu

Aanmelden kan via de bedrijfsarts of arbocoördinator.

Melden van incidenten

Bij agressie wordt altijd melding gedaan in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) en zo nodig aangifte gedaan bij de politie.

Voor informatie kun je terecht bij de arbocoördinator.

Waarom melden?

1. Melden is een signaal richting de dader. Samen staan we voor onze dienstverlening en we accepteren agressief gedrag niet!
2. Melden geeft inzicht in de aard en omvang van de problematiek, zodat er maatregelen genomen kunnen worden om de veiligheid van jou en je collega's te vergroten.

Het is dus van belang om agressiegevallen te melden in het GIR en zo nodig aangifte te doen bij de politie. Dat kan van belang zijn voor dossiervorming en daarmee eventuele rechtsvervolging.

Wat gebeurt er met een melding?
Jouw leidinggevende of een ander daarvoor aangewezen persoon geeft aan jou terug wat er met je melding is gedaan, bijvoorbeeld welke sanctie de organisatie de dader oplegt (denk aan een waarschuwingsbrief of pandverbod). Neem bij je melding ook de eventuele materiele schade op. De gemeente vergoedt deze schade.

Aangifte doen

Als je aangifte doet, verzoek je om strafvervolging. Dit betekent dat je wilt dat de dader wordt gestraft.

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

Melding
Omdat het al snel niet mogelijk is om aangifte te doen is het wel belangrijk een melding te maken bij de politie. Dit melden geeft niet alleen een signaal richting de dader maar ook zorgt het ervoor dat de politie een dossier kan gaan opbouwen om bij meerdere incidenten mogelijk over te gaan tot strafvervolging.

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

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

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

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

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

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

Opvolging van incidenten

Na een incident kunnen verschillende stappen volgen.

- **Ordegesprek**: de bezoeker wordt aangesproken op zijn gedrag. Er worden voorwaarden gesteld voor toekomstige contacten. Het ordegesprek wordt zo spoedig mogelijk na afloop van het incident gevoerd. In geval van ontzegging wordt uitgelegd wat de ontzegging voor de bezoeker inhoudt. De uitkomst van het gesprek wordt vermeld in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).

- **Waarschuwing:** krijgt iemand die de orde verstoort of huisregels overtreedt en niet reageert op de aanwijzingen. Dit gebeurt volgens het protocol. De waarschuwing wordt mondeling medegedeeld en bevestigd met een brief. Schriftelijke waarschuwingen worden altijd aangetekend verzonden of persoonlijk overhandigd.

- **Ontzegging:** wordt opgelegd als
    - er een waarschuwingsbrief is uitgegaan en agressor overschrijdt wederom de norm die is gesteld;
    - er sprake is van D & E-agressie, dan wordt er direct een ontzegging opgelegd.

De ontzegging wordt door de leidinggevende schriftelijk medegedeeld en bevestigd. Schriftelijke ontzeggingen worden persoonlijk overhandigd door de leidinggevende. Bij overhandiging is een getuige aanwezig. De ontzegging kan ook aangetekend worden verzonden.

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

Een ontzegging van de toegang wil niet zeggen dat de agressor niet meer in onze ruimten mag komen. We kunnen hem toestaan om op een bepaald moment met een bepaald doel onze ruimten te betreden. Buiten deze door ons aangegeven momenten is er bij betreding sprake van lokaalvredebreuk, een strafbaar feit waarbij direct de politie wordt ingeschakeld.

De leidinggevende registreert de ontzegging in het GIR. Daarnaast wordt een kopie van de ontzegging verstrekt aan de politie. Deze meldingen worden gedaan door of namens de bevoegde leidinggevende.

Schade verhalen

Als medewerkers schade hebben aan persoonlijke eigendommen dan vergoedt de gemeente deze in redelijkheid. Bij het vaststellen van de schade maakt de gemeente gebruik van de afschrijvingswaarde van artikelen.

Schade wordt zoveel mogelijk verhaald. Het slachtoffer moet dan wel meewerken aan de verhaalsancties, bijvoorbeeld door de schade formeel aan de gemeente over te dragen. Verhalen van schade gebeurt in ieder geval in de volgende gevallen:

- **Materiële schade**
  Als er aangifte gedaan wordt kan in ieder geval de materiële schade in het proces-verbaal worden opgenomen.
- **Verwondingen**
  Dienen door een arts te worden gezien. Ernstige verwondingen moeten worden gefotografeerd. Schade die hieruit voortvloeit, kan worden verhaald.
- **Schade delen film-, foto- of geluidsopnamen zonder toestemming**
  Kan door middel van een schadevergoeding worden verhaald op de maker van de opnamen.
- **Schade door verzuim**
  Het kan zijn dat een medewerker naar aanleiding van een incident verzuimt. Als de relatie tussen het verzuim en het incident kan worden aangetoond, dan is ook de schade wegens verzuim op de dader te verhalen.

Je rol als collega

Collega's steunen elkaar en bewaken met elkaar de normen. Iedereen draagt verantwoordelijkheid, in meer of mindere mate.

Je hebt het **recht** om je te bemoeien met situaties waarin sprake is van een ordeverstoring als de collega die verantwoordelijk is voor de situatie de regie over zijn gesprek kwijt is.

Daarnaast heb je de **plicht** actie te ondernemen als de verantwoordelijke collega de regie over zijn gesprek kwijt is, zodat de regie weer terugkomt waar die hoort. Denk aan het inschakelen van een andere collega, leidinggevende, interventieteam of politie.

Dus kan, durf of wil je je zelf niet bemoeien met de situatie, dan heb je de plicht een ander in te schakelen.

Je rol als leidinggevende

Als leidinggevende draag je zorg over het volgende:

- Verantwoordelijkheid voor opvang en nazorg van alle collega's die agressie hebben ondervonden en/of daarbij betrokken zijn geraakt.
- Dit betekent niet altijd dat je die nazorg zelf geeft. Wel dat je behoefte aan adequate opvang signaleert, zorgt dat het wordt geregeld en eventueel dat er andere medewerkers voor worden vrijgemaakt.
- Bieden van een eerste en tweede gesprek en een evaluatiegesprek.

Je rol en verantwoordelijkheden als leidinggevende staan uitgebreider omschreven in het agressieprotocol, hoofdstuk 6.4

Het interventieteam

Alle balies en de receptie zijn uitgerust met een drukknop voor alarm onder het bureaublad. Bij het indrukken van de knop gaan de pagers van het interventieteam piepen. Ook gaat er direct een signaal naar de meldingskamer van de politie. In de tussentijd is het interventieteam aanwezig tot de politie arriveert. Hierna neemt de politie de taken over.

Afspraken:

- Bij een incident heeft het interventieteam de regie tot de politie aanwezig is.
- Het interventieteam grijpt in wanneer:
    - de noodknop gaat;
    - de medewerker een signaal geeft;
    - de bezoeker fysiek geweld gebruikt.