

---

# Agressieprotocol

Veilig en respectvol werken,  
met klanten en met elkaar



---

Versie, Februari 2016

# Inhoud

<b>Bijlage: Inloggegevens E-Learningmodule</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>2 De norm: agressie wordt niet geaccepteerd</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Het voorkomen van agressie</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1 Klantgericht werken</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2 Gedragsregels voor burgers</b> .....	<b>6</b>
3.2.1 Huisregels .....	6
<b>3.3 Opleiding en training</b> .....	<b>7</b>
<b>4 Vormen van gedrag</b> .....	<b>8</b>
<b>4.1 Emotie en agressie</b> .....	<b>8</b>
<b>4.2 Verschijningsvormen van emotioneel en agressief gedrag: A-, B-, C-, D- en E-gedrag</b> .....	<b>9</b>
<b>5 Het protocol: hoe te handelen</b> .....	<b>11</b>
<b>5.1 Omgaan met A-gedrag</b> .....	<b>11</b>
<b>5.2 Omgaan met B-gedrag</b> .....	<b>11</b>
<b>5.3 Omgaan met C-gedrag</b> .....	<b>12</b>
<b>5.4 Grenzen stellen aan D-gedrag</b> .....	<b>13</b>
5.4.1 Omgaan met fysiek geweld .....	13
5.4.2 Omgaan met aanhoudend A-, B- en C-gedrag=D-gedrag .....	14
5.4.3 Omgaan met fysiek geweld .....	14
<b>5.5 Omgaan met E-gedrag</b> .....	<b>14</b>
<b>5.6 Agressie in de privé-situatie</b> .....	<b>15</b>
<b>6 Protocol voor medewerkers werkzaam buiten kantoor (huisbezoek, bedrijfscontrole)</b> <b>16</b>	
<b>6.1 Risicovolle situaties inschatten</b> .....	<b>16</b>
<b>6.2 Achterwacht informeren</b> .....	<b>16</b>
<b>6.3 Meldcode</b> .....	<b>16</b>
<b>7 Maatregelen bij agressie</b> .....	<b>17</b>
<b>7.1 Waarschuwingbrief</b> .....	<b>17</b>
<b>7.2 Gebouwontzegging</b> .....	<b>17</b>
7.2.1 Niet nakomen van de gebouwontzegging .....	18
<b>7.3 Telefoonverbod</b> .....	<b>18</b>
<b>7.4 Ordegesprek</b> .....	<b>18</b>
<b>7.5 Aangifte bij de politie</b> .....	<b>19</b>
<b>7.6 Verlaging van de bijstandsuitkering</b> .....	<b>19</b>
<b>8 Agressie registreren</b> .....	<b>20</b>
<b>9 Schade verhalen</b> .....	<b>20</b>
<b>10 Opvang na agressie-incidenten</b> .....	<b>20</b>
<b>10.1 Gesprek met een hulpverlenende instantie</b> .....	<b>20</b>
<b>11 Agressie tegen politiek ambtsdragers</b> .....	<b>21</b>

**Bijlage: Inloggegevens E-Learningmodule**

# 1 Inleiding

'De maatschappij verhardt' is een veelgehoorde uitspraak. Een schrijnend voorbeeld hiervan is de toename van geweld in de samenleving. Het lijkt alsof mensen steeds minder incasseringsvermogen hebben, agressiever zijn en een korter lontje hebben.

Agressie richt zich bovendien steeds vaker tegen overheidspersoneel. In de meeste gevallen gaat het om verbaal geweld, maar ook fysiek geweld komt voor.

Ook de gemeente Haaksbergen heeft met deze ontwikkeling te maken. Daarom hebben we dit agressieprotocol opgesteld voor alle medewerkers van de gemeente. Het protocol maakt duidelijk welk gedrag we nog wel van de burger, maar ook van elkaar, accepteren en welk gedrag absoluut niet. Waar ligt voor ons de grens? Hoe kun je agressief gedrag voorkomen? En als het dan toch gebeurt, hoe ga je er dan mee om? Hoe meld je een agressie-incident? Wat zijn ieders taken en verantwoordelijkheden? Bij wie kun je terecht? Welke maatregelen kun je de burger opleggen? In dit protocol vind je de antwoorden op deze en andere vragen.

Dit protocol is geen encyclopedie, maar een leidraad. Het protocol is gemeentebreed en niet afdelingsspecifiek. Vraag je leidinggevende hoe specifieke zaken binnen jouw afdeling zijn geregeld, zoals waar de alarmknoppen zich bevinden en wat de exacte procedures zijn voor een huisbezoek. Hoewel er binnen afdelingen specifieke praktische afspraken kunnen bestaan, blijft de gemeenschappelijke norm van de gemeente in alle gevallen leidend!

Dit protocol is in eerste instantie geschreven voor situaties waarin medewerkers van de gemeente Haaksbergen worden geconfronteerd met agressie. Echter, ook politiek ambtsdragers (college- en raadsleden) kunnen uit hoofde van hun functie te maken krijgen met agressie. Ook dan gelden in beginsel de uitgangspunten en werkafspraken zoals die in dit protocol zijn neergelegd. Daarnaast is, specifiek met het oog op de bijzondere positie van politiek ambtsdragers, hoofdstuk 11 aan dit protocol toegevoegd.

Het protocol bestaat uit de volgende onderdelen:

- De norm: agressie wordt niet geaccepteerd
- Het voorkomen van agressie
- Verschillende typen (onacceptabel) gedrag
- Het protocol: hoe te handelen
- Maatregelen bij agressie
- Taken en verantwoordelijkheden
- Agressie melden en registreren
- Aangifte doen en schade verhalen
- Opvang bij agressie
- Media en publiciteit

Opgesteld door:

*Wouter Groothengel (Gemeente Enschede)*

*Rieneke Heinink (Cirquest, Amsterdam)*

## 2 De norm: agressie wordt niet geaccepteerd

De gemeente Haaksbergen heeft een norm ontwikkeld over het omgaan met agressie. Hierdoor is één gemeenschappelijk referentiekader ontstaan, waarin voor de hele gemeente is vastgelegd welk gedrag je als medewerker nog wel, en welk gedrag je absoluut niet meer van een burger of klant mag accepteren. De gemeente wil je een veilige en gezonde werkplek kunnen bieden, en agressie hoort daar *niet* bij.

De norm daarbij is: **AGRESSIE WORDT NIET GEACCEPTEERD.**



*De gemeentebrede norm: agressie wordt niet geaccepteerd*

Deze norm geldt voor alle medewerkers van de gemeente. Met deze norm bepaal je als medewerker niet meer zélf wat je wel of niet van een burger tolereert. In plaats daarvan is het de organisatie die de grens bepaalt. Het is immers heel onwenselijk als er binnen een organisatie verschillend wordt omgegaan met agressief gedrag. Dit zorgt voor verwarring, zowel bij de burger als bij collega's. Burgers voelen dat ze bij de ene medewerker verder kunnen gaan dan bij de andere. Hierdoor zijn ze meer geneigd om de verschillen in aanpak om te buigen in hun eigen voordeel. En dat kan natuurlijk nooit de bedoeling zijn.

### 3 Het voorkomen van agressie

In eerste instantie probeer je natuurlijk agressief gedrag van de burger te voorkomen. Dat kan op verschillende manieren:

- door zo klantgericht mogelijk te werken;
- door het stellen van huis- en gedragsregels voor burgers;
- door goede voorlichting en opleiding.

#### 3.1 Klantgericht werken

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

Bij de uitvoering van je werk is daarom het volgende van belang:

- o wees altijd vriendelijk en beleefd, stel de burger op zijn gemak en houd je aandacht bij het gesprek;
- o benader elke burger op een objectieve manier: beoordeel de burger op grond van feiten en niet op grond van de positieve of negatieve gevoelens die hij mogelijk bij je oproept;
- o benader elke burger met respect: geef de burger de ruimte om zijn opvattingen over de situatie te geven en eerbiedig zijn normen, waarden en opvattingen;
- o toon inlevingsvermogen: luister naar de burger, toon begrip en interesse en probeer te achterhalen wat hij/zij daadwerkelijk wenst, waar hij/zij behoefte aan heeft;
- o wees servicegericht: beantwoord vragen van burgers zo goed mogelijk en los eventuele problemen zo snel mogelijk op;
- o maak geen beloften aan de burger die je niet waar kunt maken;
- o let op je non-verbale gedrag en intonatie: laat signalen zoals verbazing en ongeloof niet doorlekkelen en voorkom dat je persoonlijke opvattingen, je humeur of eventuele privé-problemen voor de burger te merken zijn;
- o gebruik begrijpelijke taal, vermijd jargon;
- o breng slecht nieuws op de goede manier (meedelen, ruimte voor reactie geven, meeleven, argumenteren, afronden);
- o ga niet in groepjes in het zicht van de burger een gesprek voeren;
- o voer geen luidruchtige gesprekken met collega's binnen gehooraafstand van burgers, geef zelf het goede voorbeeld;
- o draag representatieve kleding die bij je functie past.

## 3.2 Gedragsregels voor burgers

Medewerkers moeten zich klantgericht en professioneel gedragen, maar ook burgers moeten zich aan bepaalde gedragsvoorschriften houden. Hieronder staan de gedragsregels voor burgers en klanten:

- **Afspraken:** burgers die niet op een gemaakte afspraak kunnen komen, geven dit tijdig door aan de betreffende persoon bij de gemeente;
- **Aanwezig:** in de spreekkamer c.q. bij de balie, worden in principe alleen personen toegelaten die van belang zijn voor het betreffende gesprek;
- **Drank- en drugsgebruik:** burgers onder invloed van drank of drugs worden geweigerd. Het is verboden om in het gemeentehuis en de andere werklocaties van de gemeente drank of drugs te gebruiken;
- **Honden:** honden zijn alleen toegelaten als de burger voor hulp op de hond is aangewezen;
- **Roken:** het is niet toegestaan in het gemeentehuis en andere werklocaties van de gemeente te roken;
- **Omgangsvormen:** medewerkers behandelen de burger met openheid, integriteit en respect. De burger behandelt de medewerker overeenkomstig. Er wordt dus niet geschreeuwd, gescholden, beledigd of gediscrimineerd;
- **Agressie:** agressief gedrag wordt niet geaccepteerd.

### 3.2.1 Huisregels

Bovenstaande gedragsregels zijn voor de burger/klant terug te vinden in de 'huisregels'. Deze huisregels staan in elk pand van de gemeente Haaksbergen op een voor de klant/burger zichtbare plek. Houdt iemand zich niet aan de huisregels? Of veroorzaakt iemand op een andere manier overlast, dan moet hij/zij het gebouw direct verlaten.



**Onze Huisregels**

Welkom in dit gebouw! De veiligheid van bezoekers en medewerkers staat bij de gemeente Enschede altijd voorop. Daarom gelden in onze gebouwen de volgende huisregels.

 Niet roken, geen alcohol en geen drugs	 Geen huisdieren	 Niet sluiten, schoenen of slippers
 Niet luid telefoneren en aan de balie niet bellen	 Niet schelden, dreigen of discrimineren	 Geen agressie, geweld of vernieling

**Toezicht**  
Als u onze huisregels overtreedt of op een andere manier overlast veroorzaakt, dan vragen wij u het gebouw direct te verlaten.

### **3.3 Opleiding en training**

De gemeente Haaksbergen besteedt veel aandacht aan het opleiden en trainen van medewerkers in het herkennen van en omgaan met emotie en agressie. Dit agressieprotocol sluit op het trainingsprogramma aan. De training bestaat uit twee modules:

- E-learning;
- Praktijkgerichte training;

Afhankelijk van aard en risico in de werkzaamheden volgen medewerkers en leidinggevenden een training die wordt aangeboden vanuit de gemeente Haaksbergen.

## 4 Vormen van gedrag

### 4.1 Emotie en agressie

Bij emotioneel en agressief gedrag van burgers is het vaak onduidelijk wat de bron van dat gedrag is. Je kunt niet zien waar het gedrag vandaan komt. Daarom kun je alleen maar afgaan op het gedrag dat je kunt zien: de verschijningsvorm.

Een deel van die verschijningsvormen kun je beschouwen als emoties: die horen erbij en daar moet je als medewerker professioneel mee kunnen omgaan. Andere verschijningsvormen kun je aanmerken als agressie: gedrag dat je onder geen beding mag accepteren.

#### **Emotioneel gedrag**

Als medewerker krijg je het meest te maken met emotioneel gedrag van burgers: burgers die klagen, vragen om begrip of een uitzondering, klagen over het beleid en de regels van de organisatie of die in een vlaag van teleurstelling of boosheid jouw persoonlijk beledigen. Dergelijk gedrag noemen we emotioneel gedrag. Dit gedrag kun je niet voorkomen. Als de burger bijvoorbeeld net slecht nieuws heeft gehoord (hij moet wachten totdat hij geholpen kan worden, hij krijgt geen vergunning, hij heeft niet de juiste documenten bij zich), moet de burger de ruimte krijgen om zijn frustratie of boosheid kwijt te kunnen en het kort te kunnen uiten.

Hoewel je emotioneel gedrag niet kunt voorkomen, moet je er wel professioneel en op de juiste manier mee omgaan. Op die manier kun je voorkomen dat het gedrag erger wordt en overgaat van emotioneel naar agressief gedrag.

#### **Agressief gedrag**

Agressief gedrag is als burgers dreigen met geweld of daadwerkelijk geweld toepassen. Als de burger emotioneel gedrag blijft vertonen, wordt dit gedrag ook als agressief gedrag behandeld. Dit gedrag wordt niet geaccepteerd.



## 4.2 Verschijningsvormen van emotioneel en agressief gedrag: A-, B-, C-, D- en E-gedrag

Er zijn vijf basisverschijningsvormen van emotioneel en agressief gedrag: A-, B-, C-, D- en E-gedrag. Bij A-, B- en C-gedrag is in principe sprake van emotioneel gedrag. Hier moet je professioneel mee kunnen omgaan. Bij D-gedrag is sprake van agressie: hieraan moet je grenzen stellen. E-gedrag is als iemand dreigt zichzelf of anderen iets aan te doen.

### **A-gedrag (ik: de burger)**

Burgers die A-gedrag vertonen, komen vaak met excuses, klagen of vragen om begrip en een uitzondering.

Voorbeelduitspraken zijn:

- "Ik heb gebeld en ik wist niet dat ik dat mee moest nemen."
- "Ja maar, ik werk iedere dag, ik heb heel weinig tijd."
- "Kunt u niet 1 x een uitzondering maken, alstublieft?"



### **B-gedrag (jullie: de organisatie)**

Bij B-gedrag heeft de burger vooral kritiek op de regels of het beleid van de organisatie. Voorbeelduitspraken zijn:

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



### **C-gedrag (jij: de medewerker)**

Bij C-gedrag richt de burger zijn emotie of agressie op jou als medewerker van de gemeente.

Voorbeelduitspraken zijn:

- "U snapt er niets van, heeft u eigenlijk wel een opleiding gehad voor deze functie?"
- "Dat ze u hebben aangenomen hier...ongelooflijk..."
- "Jij enorme zakkenwasser!"



### **D-gedrag**

Bij D-gedrag dreigt de burger met fysiek geweld of past het daadwerkelijk toe.

Voorbeelduitspraken zijn:

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

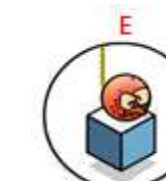


### **E-gedrag**

Bij E-gedrag dreigt de burger zichzelf iets aan te doen.

Voorbeelduitspraak:

- "Als u mij nu niet helpt dan maak ik er vandaag nog een einde aan."



**Aanhoudend A-, B- en C-gedrag=D-gedrag**

Blijft de burger 'jammeren' of schelden en lukt het je na herhaaldelijke pogingen niet om dit gedrag om te buigen? Behandel het emotionele gedrag van de burger dan als agressie. Aanhoudend A-, B- en C-gedrag *is* dus geen agressie, maar wordt wél op dezelfde manier als agressie behandeld.

*Samenvattend*

In onderstaande tabel staan de belangrijkste kenmerken van A-, B-, C-, D- en E-gedrag nog eens op een rij.

A-GEDRAG	B-GEDRAG	C-GEDRAG	D-GEDRAG	E-GEDRAG
IK	JULLIE	JIJ	AGRESSIE	
Zeuren	Kritiek op de regels	Treiteren	(Non-)verbaal dreigen	Zelfmoorddreiging
Begrip vragen	Kritiek op de organisatie	Uitlokken	Dreigen met geweld	Dreigen zichzelf iets aan te doen
Om een uitzondering vragen	Kritiek op het beleid	Schelden	Fysiek geweld	
Wanen		Beledigen	Intimidatie	
		Discrimineren	Aanhoudend A, B en C	

## 5 Het protocol: hoe te handelen

In dit hoofdstuk lees je hoe je op de verschillende vormen van gedrag moet handelen. Het doel bij A-, B- en C-gedrag is het gedrag ombuigen, zodat je het gesprek op een normale manier kunt voeren. Bij D-gedrag beëindig je het gesprek onmiddellijk: hier overschrijdt de burger een grens en stop je de dienstverlening.

### 5.1 Omgaan met A-gedrag

Toont een burger A-gedrag, buig dit gedrag dan om met de volgende stappen:

- o Meeveren;
- o Toelichten;
- o Afronden;

#### *Meeveren*

Meeveren houdt in dat je de emotie van de burger erkent. Je laat merken dat je het verhaal van de burger hebt gehoord en dat je de emotie van de burger begrijpt. Dit wil niet zeggen dat je het eens moet zijn met de inhoudelijke boodschap van de burger.

#### *Toelichten*

Licht toe wat maakt dat de situatie is zoals hij is. Je legt als het ware alle feiten op tafel. Hoe duidelijker de feiten, des te sneller zullen de meeste burgers zich daarbij neerleggen. Vaak willen burgers dan nog wat 'nasputteren'. Herhaal zo nodig nog een keer de toelichting. Ga niet met de burger in discussie.

#### *Afronden*

Rond het ombuigen van de emotie af, door duidelijk te maken dat je doorgaat naar de volgende stap in het gesprek. Je gaat weg van de emotie en terug naar de inhoud van het gesprek. Het slechte nieuws is een feit en vanaf nu geeft de vraag "hoe nu verder?" richting aan het gesprek. Kondig de volgende stap in het gesprek aan. Dit kun je met non-verbale signalen ondersteunen. De burger weet nu: opnieuw tegenwerpingen maken heeft geen zin.

#### *Valkuilen*

Fouten die vaak gemaakt worden bij het omgaan met A-gedrag zijn:

- o formeel reageren: door te wijzen op de regels, zonder enig begrip te tonen voor de gevoelens van de burger;
- o negeren: niet luisteren naar wat de burger zegt;
- o bagatelliseren: laten merken dat de burger geen uitzondering is.

### 5.2 Omgaan met B-gedrag

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

Bij B-gedrag zijn alleen de argumenten bij het geven van de toelichting anders. De burger heeft kritiek op de regels of het beleid, dus zal je deze vaak moeten toelichten. Dat kan extra moeilijk zijn als het gaat om beleid of regels waar je zelf ook moeite mee hebt.

#### *Valkuilen*

Ook bij B-gedrag kunnen onopgemerkt fouten worden gemaakt die in plaats van ombuigen juist zorgen voor verdere escalatie. Voorbeelden zijn:

- o formeel reageren: regels zijn regels;
- o intimideren: bluffen door te dreigen dat lastig gedrag wordt bestraft;
- o beledigen: je voelt je aangesproken en wilt de burger op zijn nummer zetten.

### **5.3 Omgaan met C-gedrag**

Bij C-gedrag richt de burger zijn emoties of agressie op jou als medewerker. Het is dan moeilijk om de uitspraken niet als een persoonlijke aanval op te vatten. Toch moet je dat als professional doen. C-gedrag negeren je in eerste instantie. Heeft het negeren van de burger geen effect dan kun je C-gedrag ombuigen. De stappen bij het ombuigen van C-gedrag zijn:

- o gedrag kort negeren;
- o gedrag benoemen;
- o tot de orde roepen;
- o voor de keuze stellen.

#### *Gedrag negeren*

C-gedrag negeren je in eerste instantie. Ga niet in op de woorden van de burger. Kijk bij persoonlijk contact weg van de burger en richt je blik op iets anders. Je geeft de burger zo de kans om zonder teveel gezichtsverlies uit zichzelf te stoppen.

#### *Gedrag benoemen*

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

#### *Tot de orde roepen*

Als je de burger tot de orde roept, dan geef je aan dat je zijn gedrag niet accepteert, maar het gesprek nog wel wilt voeren. Je doet een appèl op het belang van het gesprek.

#### *Voor de keuze stellen*

Nadat je het gedrag van de burger benoemd hebt en de burger tot de orde hebt geroepen, stel je de burger voor de keuze: het gesprek op een normale toon voeren of het gesprek beëindigen. Geef daarbij ook de consequenties aan. Laat duidelijk merken dat het de burger is die voor de keuze verantwoordelijk is en niet jij.

### *Valkuilen*

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

## **5.4 Grenzen stellen aan D-gedrag**

Is het je niet gelukt om emoties om te buigen of dreigt een burger met geweld, dan beëindig je het gesprek. Je probeert dit gedrag NIET om te buigen, de grens is immers bereikt.

Je beëindigt direct het gesprek door:

- o het gedrag te benoemen;
- o de norm aan te geven;
- o het gesprek te beëindigen.

Hoewel dit drie aparte stappen zijn, kun je deze stappen in één zin uitvoeren, bijvoorbeeld: “U bedreigt mij; dat accepteer ik niet, ik beëindig bij deze het gesprek.”

### *Gedrag benoemen*

Door het gedrag van de burger te benoemen, maak je duidelijk wat de burger je aandoet. Mogelijk realiseert de burger zich niet voldoende dat het bedreigen van een medewerker een ernstig feit is.

### *De norm aangeven*

Door expliciet te benoemen dat het gedrag niet is toegestaan, maak je duidelijk dat de burger een grens overschrijdt. De burger kan achteraf niet beweren dat hij niet wist dat zijn gedrag niet is toegestaan. Ga niet mee in het gedrag van de burger: dreig niet terug en maak er geen machtsspel van.

### *Gesprek beëindigen*

Je deelt de burger mee dat je het gesprek beëindigt en staat daadwerkelijk op. Als het mogelijk is, deel je ook mee dat de burger het pand moet verlaten. Als dat niet mogelijk is, verlaat dan zelf de ruimte. Bij een telefoongesprek verbreek je de verbinding. Als de burger niet luistert en doorgaat, of als je de ruimte niet kunt verlaten, volg dan de procedure zoals weergegeven bij de alinea *Omgaan met fysiek geweld*.

### **5.4.1 Omgaan met fysiek geweld**

Als de burger je tijdens een telefoongesprek bedreigt en aangeeft naar je werkplek te komen, waarschuw dan je leidinggevende. Je leidinggevende schat de situatie in en beoordeelt of de politie moet worden ingeschakeld. Mogelijk vangt de leidinggevende de burger zelf op. Stel de receptie op de hoogte en maak afspraken over te nemen acties.

### 5.4.2 Omgaan met aanhoudend A-, B- en C-gedrag=D-gedrag

A- en B-gedrag probeer je eerst twee keer om te buigen met de stappen:

- o meeveren;
- o toelichten;
- o afronden.

Houdt het gedrag hierna aan, dan stel je de burger voor de keuze. Helpt dit niet en gaat de burger door, dan behandel je dit gedrag als agressie. C-gedrag negeer je de eerste keer kort.

Blijft de burger schelden dan:

- o benoem je zijn gedrag;
- o roep je hem tot de orde;
- o stel je hem voor de keuze;

Houdt het gedrag ook hierna aan, dan behandel je dit gedrag als agressie (D-gedrag).

### 5.4.3 Omgaan met fysiek geweld

Dit is de meest ernstige situatie van D-gedrag. Het eerste doel is je eigen veiligheid, van overige medewerker(s) en eventueel aanwezige burgers/klanten. De volgende procedure geldt:

- o onder de receptiebalie en in de spreekkamers van het gemeentehuis, is een alarmsysteem aanwezig; In de spreekkamers op de begane grond, met geluid en een rood brandend signaleringslicht boven de ingang van de betreffende spreekkamer. Deze moeten gebruikt worden in het geval er lichamelijk geweld wordt gebruikt of er hele sterke dreiging is. Onder de receptiebalie zonder geluid, stil alarm rechtstreeks doorgeschakeld naar de meldkamer van de politie. Deze moet gebruikt worden als er grof (gewapend) geweld wordt buikt. het signaal van de alarmknop informeert leidinggevendenden bij welke balie of spreekkamer er alarm is geslagen. Zij gaan daar naar toe;
- o de betrokken medewerker(s) word(t)en in bescherming genomen: eerste opvang van het slachtoffer is van groot belang, de direct leidinggevende neemt dit op zich;
- o tegelijkertijd wordt door een van de gealarmeerde leidinggevendenden de politie gewaarschuwd, via 112;
- o als de politie arriveert, neemt de politie de zaak over. De politie houdt de burger aan;
- o als de burger niet meer aanwezig is, worden de personalia van de burger door de direct leidinggevende doorgegeven aan de politie;
- o de direct leidinggevende doet aangifte, desgewenst samen met de medewerker.

## 5.5 Omgaan met E-gedrag

E-gedrag kent verschillende verschijningsvormen en komt steeds vaker voor. In de training wordt hier meer en meer aandacht voor gevraagd en aan besteed. Bij E-gedrag moet altijd een hulpinstantie worden ingeschakeld. E-gedrag vergt altijd maatwerk in samenspraak tussen medewerker, leidinggevendenden en hulpinstanties.

Een hulpinstantie schakel je in via de politie, tel. 0900-8844

## **5.6 Agressie in de privé-situatie**

Soms komt het voor dat werkgerelateerde agressie en geweld door burgers zich ook voordoet in de privé-situatie van de medewerker. Als dit gebeurt, stel je altijd je leidinggevende op de hoogte. De leidinggevende informeert ook de directie. Daarna volgt aangifte bij de politie en zo nodig overleg met de Officier van Justitie.

## **6 Protocol voor medewerkers werkzaam buiten kantoor (huisbezoek, bedrijfscontrole)**

Er zijn veel medewerkers werkzaam in kantoren van de gemeente, maar er gaan ook vaak medewerkers van de gemeente Haaksbergen op huisbezoek. Bijvoorbeeld medewerkers die de rechtmatigheid van een uitkeringsaanvraag controleren. Ook bouw- en milieutoezichthouders gaan op bezoek om particulieren of bedrijven te controleren op bijvoorbeeld milieu- of bouwvoorschriften. Ook voor deze collega's is het belangrijk te weten hoe zij moeten handelen bij vormen van emotie en agressie.

### **6.1 Risicovolle situaties inschatten**

Het is moeilijk om vooraf aan te geven wat risicovolle situaties zijn. Aanknopingspunten zijn in ieder geval:

- o burgers die eerder een waarschuwing en/of een gebouwontzegging hebben gehad. Je kunt dit checken in het gemeentelijk agressieregistratiesysteem;
- o burgers waarvan je verwacht dat er problemen gaan ontstaan;
- o 'bekende' burgers van de gemeente Haaksbergen;

De medewerker die op huisbezoek of bedrijfscontrole gaat moet bepalen of er sprake is van een risicovolle situatie. Overleg indien nodig met je direct leidinggevende of het afdelingshoofd.

Bij risicovolle situaties wordt het huisbezoek standaard door twee medewerkers verricht. Zorg er verder altijd voor dat je tijdens huisbezoeken op een mobiele telefoon bereikbaar bent. Spreek zo nodig met collega's af dat je na een bepaalde tijd gebeld wordt of alles goed gaat.

### **6.2 Achterwacht informeren**

Voordat je op huisbezoek of bedrijfscontrole gaat, geef je je leidinggevende/directe collega's het volgende door:

- o namen van de collega's die mee gaan op huisbezoek;
- o (verwachte) duur van het huisbezoek;
- o je mobiele telefoonnummer;
- o namen en adressen van de klanten/burgers die je gaat bezoeken;
- o achtergrond van klanten/burgers;

Na het huisbezoek/de bedrijfscontrole meld je je af bij je direct leidinggevende/directe collega's (telefonisch of persoonlijk).

Is er sprake van een lastige situatie of van een 'risicoadres'? Informeer dan ook de politie waar en wanneer je op huisbezoek gaat. Dit kan telefonisch bij het betreffende wijkbureau.

### **6.3 Meldcode**

Het kan zijn dat je tijdens een huisbezoek situaties, omstandigheden of gebeurtenissen aantreft die speciale aandacht vragen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan kindermishandeling, huiselijk geweld of illegale ondernemingen. Informeer bij dergelijke situaties altijd je leidinggevende.



## 7 Maatregelen bij agressie

In dit onderdeel van het agressieprotocol worden de maatregelen behandeld die worden opgelegd bij agressief gedrag.

### 7.1 Waarschuwingsbrief

Een waarschuwingsbrief is een brief waarin staat dat het gedrag van de burger tegen de medewerker of organisatie niet aanvaardbaar is. In de brief maak je duidelijk wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het (agressief) gedrag.

#### *Wanneer een waarschuwingsbrief?*

Een burger krijgt een schriftelijke waarschuwing als hij zich agressief heeft gedragen, dus naar aanleiding van aanhoudend A-, B-, C-gedrag.

#### *Opstellen en verzending*

Vul het format voor de waarschuwingsbrief op intranet in. De direct leidinggevende ondertekent de brief en zorgt voor de verzending via de 'reguliere' post. De waarschuwingsbrief wordt verzonden namens het college van Burgemeester en Wethouders.

De brieven worden geregistreerd in Decos.

### 7.2 Gebouwontzegging

Een gebouwontzegging houdt in dat de klant/burger niet op eigen initiatief de gemeentelijke panden mag betreden. De duur van het bouwverbod is afhankelijk van het incident of recidive en wordt bepaald in overleg tussen leidinggevende en betrokken medewerker. Tijdens deze ontzeggingsperiode mag de klant/burger alleen op afspraak een gemeentelijk pand betreden.

#### *Wanneer een gebouwontzegging?*

Een gebouwontzegging wordt opgelegd bij D-gedrag.

Ook kan een ontzegging worden opgelegd als de klant/burger al eerder een waarschuwingsbrief heeft ontvangen.

#### *Opstellen en verzending*

Vul het format voor de ontzeggingsbrief op intranet in. De direct leidinggevende ondertekent de brief en zorgt dat de brief aangetekend wordt verzonden. De ontzeggingsbrief wordt verzonden namens het college van Burgemeester en Wethouders. De brieven worden geregistreerd in Decos.

Het verdient de voorkeur om een gebouwontzegging direct aan de klant/burger te overhandigen. Bij een heterdaad-situatie kan de politie dit doen.

De leidinggevende zorgt dat de politie en de receptie van het gemeentehuis een kopie van de ontzeggingsbrief krijgen. Dat kan via mail: [receptie@haaksbergen.nl](mailto:receptie@haaksbergen.nl) en [info@twente.politie.nl](mailto:info@twente.politie.nl) Bij de brief wordt een kopie van het paspoort gevoegd.

### 7.2.1 Niet nakomen van de gebouwontzegging

Wanneer een klant/burger ondanks een ontzegging toch een gemeentelijk pand binnenkomt is hij in overtreding. In dat geval verzoek (sommeeer) je de klant/burger onmiddellijk het gebouw te verlaten. Doe je verzoek in aanwezigheid van een collega (getuige) die zo nodig via de alarmknop is opgeroepen. Verlaat de klant/burger het pand niet, herhaal dan je verzoek. Wanneer de klant/burger hier nog niets op uit doet wordt de politie ingeschakeld. Herhaal wanneer de politie is gearriveerd nog een keer je verzoek. Wanneer het verzoek dan nog genegeerd wordt, zorgt de politie dat de klant/burger uit het pand wordt gezet.

### 7.3 Telefoonverbod

Een telefoonverbod houdt in dat de burger geen telefonisch contact mag hebben met de gemeente Haaksbergen. De duur van het telefoonverbod is afhankelijk van het incident of recidive en wordt bepaald in overleg tussen leidinggevende en betrokken medewerker, maar bedraagt minimaal drie maanden.

*Wanneer een telefoonverbod?*

Een telefoonverbod wordt opgelegd wanneer een burger telefonisch herhaald A-, B- of C-gedrag vertoont.

*Opstellen en verzenden.*

Vul het format voor het telefoonverbod op intranet in. De direct leidinggevende ondertekent de brief en zorgt voor de verzending via de reguliere post. Het telefoonverbod wordt verzonden namens het college van Burgemeester en Wethouders.

De brieven worden geregistreerd in Decos.

### 7.4 Ordegesprek

Doel van dit gesprek is de klant/burger duidelijk te maken dat zijn gedragingen niet aanvaardbaar zijn. In dit gesprek wordt duidelijk gemaakt wat de gevolgen zijn van het gedrag en wat de gevolgen zijn bij herhaling. Tijdens het gesprek worden duidelijke afspraken gemaakt. Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd. *Wanneer een ordegesprek?*

Een ordegesprek vindt plaats als de burger na waarschuwingsbrieven, ontzeggingen etc. D-gedrag blijft vertonen. De leidinggevende voert dit gesprek desgewenst samen met de betrokken medewerker. Eventueel kan de politie bij dit gesprek ondersteunen. De gesprekken worden gevoerd op eigen locaties, tenzij er sprake is van een bijzondere situatie. Hiervan is ook sprake als iemand niet verschijnt op een ordegesprek. In die gevallen neemt de politie het over. Contact met de politie wordt gelegd via 0900-8844.

*Inhoud ordegesprek*

Punten die tijdens het gesprek met de burger aan de orde kunnen komen zijn:

- o gevolgen van het gedrag (zowel voor burger als de medewerker(s) van de gemeente Haaksbergen);
- o vertoond gedrag (gedrag benoemen);
- o norm gemeente (onacceptabel gedrag);
- o gevolgen bij herhaling zijn (bijv. telefoonverbod, gebouwontzegging, aangifte politie);

- o kosten van de eventuele schade;
- o indienen klacht (eventueel);
- o aangifte politie (eventueel).

#### *Opstellen en verzenden.*

De gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd. Deze krijgt de burger/klant binnen zeven werkdagen na het gesprek per brief bevestigd. De direct leidinggevende ondertekent de brief en zorgt voor de verzending via de reguliere post.

## **7.5 Aangifte bij de politie**

Van een strafbaar feit dient aangifte te worden gedaan bij de politie. Het is belangrijk om dit te doen omdat je dan als organisatie duidelijk een signaal afgeeft dat agressie en geweld niet wordt getolereerd. Bij het doen van aangifte is het belangrijk te melden dat het gaat om een VPT- zaak (Veilige Publieke Taak). Politie en Openbaar Ministerie kunnen dan hoge prioriteit aan de aangifte geven. Als de klant/burger al bekend is bij de politie kan de aangifte ook worden meegenomen bij de afhandeling van andere strafzaken. Via het bureau Slachtofferinformatie (van het parket van de Officier van Justitie te Almelo) wordt de betreffende afdeling op de hoogte gehouden van de afwikkeling (vervolgning, bestraffing, schadevergoeding) van de aangifte. Deze informatie, die doorgaans gericht is aan de (direct) leidinggevende, wordt doorgezonden c.q. besproken met de betrokken medewerker.

#### *Anoniem aangifte doen*

In sommige gevallen kan de aangifte (voor een deel) anoniem worden gedaan. Dit kan alleen als er bijzondere redenen zijn. Bijvoorbeeld als gevreesd wordt voor ernstige overlast of belemmering in de uitoefening van het werk.

#### *Wanneer aangifte doen?*

Bij zeer ernstige misdragingen als lichamelijk geweld, intimidatie of bedreiging en of herhaald D-gedrag wordt binnen 24 uur aangifte gedaan bij de politie.

#### *Wie doet aangifte?*

De direct leidinggevende doet aangifte namens de directeur en desgewenst samen met het slachtoffer en/of een getuige. In deze aangifte wordt summier ingegaan op het incident. Bij de aangifte wordt een getuigenverklaring afgenomen .

## **7.6 Verlaging van de bijstandsuitkering**

In de Afstemmingsverordening is in artikel 13 een sanctiebepaling op de uitkering opgenomen. Een dergelijke sanctie op de uitkering kan echter alleen maar worden opgelegd als er een direct verband bestaat met de uitvoering van het vaststellen van het recht op uitkering. Dit is dus lang niet altijd toepasbaar en wordt als aanvullende mogelijkheid beschouwd.

#### Artikel 13      Zeer ernstige misdragingen

Als een belanghebbende zich zeer ernstig misdraagt tegenover personen en instanties die zijn belast met de uitvoering van de Participatiewet als bedoeld in artikel 9, zesde lid, van die wet, tegenover personen en instanties die zijn belast met de uitvoering van de IOAW als bedoeld in

artikel 37, eerste lid, onder g, van die wet of tegenover personen en instanties die zijn belast met de uitvoering van de IOAZ als bedoeld in artikel 37, eerste lid, onder g, van die wet, legt het college een verlaging op van 100% van de bijstandsnorm gedurende één maand.

## **8 Agressie registreren**

Registratie van agressie-incidenten vindt automatisch plaats wanneer conform het protocol brieven worden opgesteld en uitgaan naar de pleger. Belangrijk is daarbij dus dat altijd een nieuwe brief wordt opgesteld.

Doordat bij het opstellen van een nieuwe brief er een dossier wordt aangemaakt via het registratiesysteem Decos zijn automatisch de gegevens van de dader; de vorm van agressief gedrag; het tijdstip en de eventuele sanctie vastgelegd.

## **9 Schade verhalen**

Voor afhandeling van eventuele schade neemt de leidinggevende zonodig contact op met interne specialisten van Juridische Zaken.

## **10 Opvang na agressie-incidenten**

Het is van groot belang dat medewerkers na een agressie incident goed opgevangen worden. Zowel direct na het incident, maar ook na verloop van tijd, als daar behoefte aan is. In principe moet voor iedereen die betrokken is geweest bij het agressie-incident (denk bijvoorbeeld aan naaste collega's), bepaald worden in hoeverre opvang nodig is. De direct leidinggevende is hier verantwoordelijk voor.

### **10.1 Gesprek met een hulpverlenende instantie**

Is er sprake van een ernstige bedreiging? Dan maakt de direct leidinggevende zo snel mogelijk na het incident een afspraak met een hulpverlenende instantie zoals de bedrijfsarts. Deze zorgt in overleg met de leidinggevende dat er passende nazorg komt (bijvoorbeeld Bedrijfsmaatschappelijk Werk via IZA-Bedrijfszorg of DOeN). Een gesprek met een hulpverleningsinstantie is niet vrijblijvend. Wel kan de medewerker zelf de inhoud van het gesprek bepalen.

## 11 Agressie tegen politiek ambtsdragers

### *Wie zijn politiek ambtsdrager?*

Dit zijn de leden van de raad, de leden en plaatsvervangende leden van commissies (niet zijnde raadsleden) en burgemeester en wethouders.

### *Hoe nemen zij kennis van dit protocol?*

Dit protocol wordt betrokken in het informatie- en inwerkprogramma van (nieuwe) college- en raadsleden. Indien daar behoefte aan bestaat, zou daarnaast – bijvoorbeeld na overleg in het presidium – besloten kunnen worden tot het ondergaan van een speciale training in het omgaan met agressie tegen politiek ambtsdragers.

### *Rol van de burgemeester.*

De burgemeester is de eerst aangewezen persoon voor (het organiseren van) de opvang en nazorg van politiek ambtsdragers, die met agressie-uitingen zijn geconfronteerd. Uiteindelijk bepaalt hij ook de sanctie en de reactie die uitgaat naar de dader(s) in kwestie (waarbij dit protocol als uitgangspunt dient).

Indien een politiek ambtsdrager uit hoofde van zijn functie met agressie te maken krijgt, dient hij dit dan ook onmiddellijk te melden bij de burgemeester. Bij afwezigheid van de burgemeester wordt melding gedaan bij de griffier. Meldingen worden ook altijd doorgegeven aan de coördinator agressie en geweld van de gemeente (zie hierna). Binnen 48 uur na het incident stuurt de burgemeester een formele (schriftelijke) reactie naar de dader(s).

Indien het gaat om agressie tegen de burgemeester, neemt de (loco)gemeentesecretaris diens rol als eerst aangewezen over.

### *Publieke functie.*

Politiek ambtsdragers vervullen een publieke functie. Zij zijn als het ware het “gezicht” van de gemeente, naar de burgers van onze stad. De kans bestaat dat zij juist daardoor – vaker dan medewerkers van de gemeente – geconfronteerd kunnen worden met agressie in de privésfeer. Wanneer deze agressie gerelateerd is aan hun functie als politiek ambtsdrager, is ook dit protocol van toepassing.

### *Zelf aangifte doen (of melden).*

Daar waar in geval van agressie tegen een medewerker diens leidinggevende aangifte doet namens de gemeente (waarbij de medewerker als slachtoffer/getuige kan worden gehoord), geldt bij agressie tegen een politiek ambtsdrager dat deze zelf aangifte moet doen bij de politie. Hij kan zich daarin laten bijstaan door de burgemeester. Bij het doen van aangifte wordt altijd het adres van het gemeentehuis opgegeven; het privé-adres van de politiek ambtsdrager blijft zodoende zoveel mogelijk beschermd.

De politiek ambtsdrager kan ervoor kiezen om geen aangifte te doen, en in plaats daarvan het agressie-incident te melden bij de politie. Daardoor is het incident dan in ieder geval bekend bij de politie.

#### *Schade.*

Indien de politiek ambtsdrager (materiële en/of immateriële) schade lijdt door het agressie-incident, wordt deze schade verhaald op de dader(s). De burgemeester geeft dit aan in zijn reactie naar de dader(s).

#### *Nazorg.*

Afhankelijk van de door de politiek ambtsdrager zelf aangegeven behoefte, regelt de burgemeester de vorm van nazorg die geboden en passend is. Dat kan intern zijn (bijvoorbeeld door inschakeling van de gemeentelijke coördinator agressie en geweld), maar ook extern (een door de politiek ambtsdrager zelf gekozen hulpverlener). Tot de nazorg behoort ook het informeren van de andere politiek ambtsdragers van de gemeente.

#### *Rol van het college/het presidium.*

Gevallen van agressief handelen ten opzichte van politiek ambtsdragers worden besproken in het college en/of het presidium (mits met instemming van de getroffen politiek ambtsdrager). Doel hiervan is vooral het toetsen en (eventueel) bijsturen van het beleid en het kunnen nemen van preventieve maatregelen. Ook kan dit leiden tot aanpassing van dit protocol.

#### *Registratie.*

Registratie van agressie-incidenten vindt automatisch plaats wanneer conform het protocol brieven worden opgesteld en uitgaan naar de pleger. Belangrijk is daarbij dus dat altijd een nieuwe brief wordt opgesteld.

Doordat bij het opstellen van een nieuwe brief er een dossier wordt aangemaakt via het registratiesysteem Decos zijn automatisch de gegevens van de dader; de vorm van agressief gedrag; het tijdstip en de eventuele sanctie vastgelegd.

## **Bijlage:**

### **Inloggegevens E-Learningmodule Omgaan met Emotie en Agressie**

#### *Doel*

Het doel van de e-learningmodule "Omgaan met emotie en agressie" is het opdoen van de theoretische kennis die nodig is om emotie en agressie te herkennen, te voorkomen en er effectief mee om te gaan.

#### *Doelgroep*

Alle medewerkers en leidinggevenden.

#### *E-Learningmodule*

In de e-learningmodule van ongeveer twee en een half uur verwerft de gebruiker praktische kennis die nodig is om emotie en agressie te herkennen, te voorkomen en effectief om te gaan met emotionele en agressieve klanten. Deze kennis wordt overgedragen met behulp van videofragmenten en animaties, waardoor de gebruiker daadwerkelijk ziet welk gedrag gewenst wordt. De videofragmenten gaan over de werkpraktijk waardoor de leerstof direct relevant is voor het dagelijkse werk. De leerstof wordt afgewisseld met interactieve vragen en oefeningen. Aan het eind van de e-learningmodule zit een toets, waarmee gemeten wordt in hoeverre de gebruiker de kennis onder de knie heeft.

De module wordt tevens gebruikt voor bijvoorbeeld de introductie van nieuwe medewerkers of in werkgroepen.

#### *Technische informatie*

E-learningmodule	Gebruikersnaam/Mailadres	Wachtwoord
<a href="http://agressie.cirquest.nl">http://agressie.cirquest.nl</a>	theorie (kleine letters)	omea (kleine letters)

Inloggen op de e-learningmodule kan zowel op de werkplek als thuis. De computer dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- Microsoft Internet Explorer
- Javascript staat aan
- Flash player
- Geluidskaart met speakers of hoofdtelefoon
- Een koppeling met een printer om de toetsresultaten uit te kunnen printen

#### *Vervolgstep*

Na het bestuderen van de e-learningmodule wordt geoefend met vaardigheden in een gedrags-training. Omdat de kennis bij het begin van de training al aanwezig is, bestaat de gedragsvaardigheidstraining voor vrijwel 100% uit oefenen met een mix van 'klassieke' methoden, zoals rolspel met acteur en nieuwe trainingsinstrumenten.