

Omgaan met publieksagressie

Protocol Gemeente Bergeijk 2019

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Vormen van gedrag	4
2.1	Emotioneel gedrag	4
2.2	Agressief gedrag	5
3.	Omgaan met agressie	6
3.1	Hoe te handelen	6
3.2	Alarmprocedure in het gemeentehuis	8
3.3	Protocol voor medewerkers op huisbezoek of bedrijfscontrole	8
3.3.1	Risicovolle situaties inschatten	8
3.3.2	Achterwacht informeren	8
3.4	Telefonische agressie	8
3.5	Werk gerelateerde agressie in de privé sfeer	9
4.	De afhandeling van een agressie-incident	9
4.1	Melden	9
4.2	Opvang	9
4.2.1	Eerste opvanggesprek met slachtoffer	9
4.2.2	Betrokken klanten	10
4.2.3	Betrokken medewerkers	10
4.2.4	Bespreking in team	10
4.3	Nazorg	10
4.3.1	Eerste nazorggesprek	10
4.3.2	Tweede nazorggesprek	10
4.3.3	Derde nazorggesprek	10
4.3.4	Aandachtspunten bij opvang- en nazorggesprekken	10
5.	Maatregelen en sancties bij agressie	11
5.1	Leidraad maatregelen en sancties	11
5.2	Ordeggesprek	12
5.3	Waarschuwingbrief	12
5.4	Pandverbod	12
5.4.1	Niet nakomen van het pandverbod	12
5.5	Aangifte/melding bij de politie	12
5.5	Schade verhalen	13
6.	Agressie tegen politieke ambtsdragers	14
6.1	Hoe nemen zij kennis van dit protocol?	14
6.2	Rol van de burgemeester	14
6.3	Publieke functie	14
6.4	Aangifte/melding	14
Bijlage 1	Alarmprocedure ondersteuningsgroep agressie	15
Bijlage 2	Werkinstructie voor afdelingshoofd bij melding van incident	18
Bijlage 3	Schema sancties en termijnen	19
Bijlage 4	Brief oproep ordegesprek	20
Bijlage 5	Brief waarschuwing na verbale agressie	21
Bijlage 6	Brief pandverbod na herhaaldelijke verbale agressie	22
Bijlage 7	Brief waarschuwing bij verbale agressie openbare ruimte	23
Bijlage 8	Brief pandverbod bij herhaaldelijke agressie openbare ruimte	24
Bijlage 9	Brief pandverbod wegens bedreiging van medewerker	25
Bijlage 10	Brief pandverbod wegens bedreiging medewerker openbare ruimte	26
Bijlage 11	Brief pandverbod wegens fysieke agressie	27
Bijlage 12	Brief pandverbod wegens fysieke agressie openbare ruimte	29
Bijlage 13	Brief opheffing pandverbod	31
Bijlage 14	Brief aangifte wegens lokaalvredebreuk	32
Bijlage 15	Brief tijdelijke ontzegging toegang gebouw	33
Bijlage 16	Brief verhalen van schade aan gemeentelijke eigendommen	34
Bijlage 17	Werkinstructie bij aangifte/melding	35
Bijlage 18	Huis- en gedragsregels	38

1. Inleiding

Agressie heeft een grote impact op de medewerkers die het overkomt en op collega's en burgers/bezoekers die er getuige van zijn. Ervaringen met agressie kunnen leiden tot vermindering van het plezier in je werk, minder goed functioneren en zelfs verzuim. Agressie komt vaak onverwachts. Vaak is het een afreageren van onmacht en frustratie over de situatie waarin men verzeild is geraakt of over de regels die nu eenmaal moeten worden nageleefd.

In dit protocol 'Omgaan met publieksagressie', wordt aangegeven hoe wij als gemeente Bergeijk agressie zoveel als mogelijk proberen te voorkomen en hoe wij handelen in het geval van agressie. Dit protocol behoort bij de beleidsnotitie 'Omgaan met publieksagressie'.

Wij hanteren binnen onze organisatie de volgende norm:

Agressie en geweld vinden wij onaanvaardbaar.

In dit protocol wordt allereerst onderscheid gemaakt tussen emotioneel gedrag en agressief gedrag, hoe je hier zelf adequaat op kunt reageren en wat de procedure is in geval van agressie. Vervolgens wordt beschreven hoe een incident wordt afgehandeld, van opvang tot nazorg.

Wanneer er sprake is van agressie, zullen er maatregelen en sancties genomen worden. Deze worden toegelicht en de bijbehorende brieven zijn opgenomen in de bijlagen.

Tot slot wordt aandacht besteed aan hoe te handelen in het geval van agressie tegen politieke ambtsdragers.

In bijlage 1 is de alarmprocedure voor medewerkers opgenomen met daarin de werking van de ondersteuningsgroep toegelicht. Een werkinstructie voor het afdelingshoofd bij een melding van een incident is opgenomen in bijlage 2. De huis- en gedragsregels die ook zijn opgehangen bij de ingangen van het gemeentehuis, zijn terug te vinden in bijlage 18. De overige bijlagen bevatten extra relevante informatie en voorbeeldbrieven, in geval van een incident.

Met dit protocol en de bijbehorende beleidsnotitie, beogen we agressie zo veel als mogelijk te voorkomen en te zorgen voor een veilig klimaat voor de medewerkers, het bestuur en onze burgers/bezoekers.

2. Vormen van gedrag

2.1 Emotioneel gedrag (frustratie agressie)

Er wordt onderscheid gemaakt in emotioneel gedrag en agressief 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 jou persoonlijk beledigen. Dit noemen we emotioneel gedrag. Dit gedrag kunnen we niet voorkomen. Als de burger bijvoorbeeld net slecht nieuws heeft gehoord (hij moet wachten totdat hij geholpen kan worden, hij krijgt geen vergunning of 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.

In onderstaand overzicht zie je voorbeelden van emotioneel gedrag en hoe je hier adequaat op kunt reageren.

OMGAAN MET EMOTIONEEL GEDRAG (FRUSTRATIE AGRESSIE)

	OP ZICHZELF GERICHTE UITINGEN VAN EMOTIE	ORGANISATIEGERICHTE UITINGEN VAN EMOTIE
Voorbeelden	Teleurstelling, klagen, zeuren, irritatie, boosheid en vragen om begrip en uitzonderingen De burger heeft het over zijn eigen achtergrond of situatie. Vaak te herkennen aan het gebruik van het woordje 'ik'. Voorbeelden van gedrag: • Ja maar, ik werk iedere dag, ik heb heel weinig tijd. • Kunt u niet 1x een uitzondering maken, alstublieft?	Irritatie, boosheid en kritiek op regels, beleid en de organisatie De burger richt zich op de organisatie en op jou als vertegenwoordiger van de gemeente. Het is niet op jou als persoon gericht. Vaak te herkennen aan het gebruik van het woordje 'jullie'. Voorbeelden van gedrag: • Als jullie beter informatie geven, had ik het nu wel bij me gehad. • Door jullie toedoen gaat het nu dus helemaal mis!
Standpunt Organisatie	Burgers hebben het recht om ontevreden te zijn en te klagen of hun boosheid te uiten. We hebben hier begrip voor. Mogelijk heeft de burger gelijk, of is onduidelijk waarom een uitzondering niet mogelijk is. Burgers mogen ook kritiek hebben op het beleid, de regelgeving of zaken van de gemeente, en hier boos en geïrriteerd over zijn. Het is belangrijk te beseffen dat emotioneel gedrag een logische en acceptabele reactie is op een negatieve boodschap of tegenvallende verwachtingen. De intensiteit van het gedrag neemt vaak toe naarmate het belang voor de cliënt groter is en zijn of haar frustratietolerantie laag is. Ruimte geven aan, begrip tonen voor, of het erkennen van irritatie of boosheid is een essentiële stap om emotionele uitingen van gedrag, zoals boosheid, om te buigen of te voorkomen.	

Reageren op emotioneel gedrag	In de praktijk kunnen vormen van gedrag door elkaar heen of in elkaar over lopen. Mensen kunnen boos zijn over een regel, en zich gefrustreerd en machteloos voelen over de gevolgen die de regel voor hun persoonlijke situatie heeft. Goed omgaan met emotioneel gedrag verkleint de kans op escalatie naar agressie. Ombuigen Besteed eerst aandacht aan de emotie, dan pas aan de inhoud van het gesprek. ▪ Geef de persoon voldoende ruimte om uit te praten (en noteer of onthoud enkele onderwerpen). ▪ Toon begrip voor de beleving van de persoon (door concreet te herhalen wat diegene heeft gezegd). ▪ Luister naar wat de persoon te zeggen heeft. ▪ Vat samen. ▪ Vraag door (alleen doorvragen als de inschatting is dat diegene hiervoor klaar is (dit doe je door diegene te vragen of hij/zij de vragen kan/wil beantwoorden)). Leg daarna pas uit waarom de maatregel/beslissing genomen wordt en wat het doel is van de regel Daardoor laat je merken dat je luistert en zal de burger eerder in staat zijn om te luisteren naar wat je te zeggen hebt. ▪ Leg het verloop van de verdere procedure uit (ook hier geldt dat je aan diegene vraagt of hij/zij behoefte heeft naar uitleg van de procedures). ▪ Leg de mogelijkheid tot bezwaar uit (en laat de burger kiezen). ▪ Rond af en wens de burger ondanks dit een prettige dag. Let op ▪ Ga niet in discussie. Ga de strijd niet aan. ▪ Soms is een inhoudelijk gesprek niet mogelijk omdat de burger geïrriteerd blijft, of omdat het gesprek op een andere manier niet effectief verloopt. Benoem dat en kondig aan dat het verder voeren van het gesprek op dat moment niet zinvol is en dat je daarom voorstelt het gesprek af te ronden.
Voorbeelden van ombuigen van emotioneel gedrag	'Als ik het goed begrijp maakt u zich vooral zorgen om uw kinderen, en hoe dat allemaal moet als u, als alleenstaande ouder, weer moet gaan werken.' 'Ik hoor u zeggen dat u het niet eens bent met de beslissing en ik begrijp dat het u veel geld heeft gekost, u kunt kiezen of we gaan samen kijken hoe we dit kunnen aanpakken of u kunt bezwaar maken. Aan u de keuze'.

2.2 Agressief gedrag

Om concreet te maken wat verstaan wordt onder agressie en geweld, hanteren wij de indeling uit het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Deze indeling is gebaseerd op de mate van strafbaarheid van de gedragingen. **Geen enkele van deze gedragingen wordt door onze organisatie geaccepteerd.**

	VERBALE AGRESSIE	PERSOONLIJKE BEDREIGING, INTIMIDATIE	FYSIEKE AGRESSIE
Tekst vet gezet: Strafbaar	Discriminatie (huidskleur, geloof, geaardheid)	(Non-)verbaal dreigen met geweld	Schoppen/slaan
Tekst cursief ge-	Discriminatie (sekse	Seksuele intimidatie	Vernielen voorwerpen
		Dreigbrief of -e-mail	Gericht spugen
			Diefstal van eigendom-

zet: <i>Strafbaar onder omstandigheden</i>	en/of leeftijd) <i>Beledigen</i> <i>Schelden/schreeuwen</i> <i>Vernederen</i> <i>Smaad</i> <i>Treiteren</i> <i>Vals beschuldigen</i> De burger richt zich op de medewerker persoonlijk. Dit kan een uiting zijn van emotie, maar ook bewust gedrag om iemand persoonlijk te raken.	<i>Dwingend gedrag, onder druk zetten</i> <i>Bedreigende gebaren maken</i> <i>Achtervolgen</i> <i>Chanteren, stalken</i> <i>Seksueel getinte opmerkingen</i> <i>Lokaalvredebreuk</i> Het gedrag is op de medewerker persoonlijk gericht. De uiting van agressie levert mogelijk gevaar op voor de burger zelf of voor medewerkers. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of openlijk hiermee dreigen.	men Verwonden Bijten, Kopstoot Aanranding/betasting <i>Voorwerpen gooien</i> <i>Fysiek hinderen</i> <i>Wapengebruik</i> <i>Duwen</i> <i>Beetpakken/trekken</i> Het gedrag is gericht op personen, zaken en/of materiaal. De veiligheid van de medewerker is eventueel in gevaar.
--	--	---	--

3. Omgaan met agressie

De kern van het reageren op agressie is escalatie voorkomen door het gedrag te **begrenzen**. De veronderstelling dat het goed is om iemand te laten uitrazen, is onjuist. Het druist in tegen het uitgangspunt de agressie zo snel mogelijk te stoppen. Hoe eerder iemand begrenst wordt, hoe groter de kans dat de agressie stopt.

3.1 Hoe te handelen

Hieronder is te zien per vorm van agressie, hoe je hier adequaat mee kunt omgaan. Onderstaande is toepasbaar voor door elke medewerker. Hierna wordt in dit protocol aandacht besteed aan specifieke aandachtspunten per situatie.

	VERBALE AGRESSIE	PERSOONLIJKE BEDREIGING, INTIMIDATIE	FYSIEKE AGRESSIE
Reageren op agressie	GRENZEN STELLEN - Pas zelfcontrole toe. - Maak een inschatting en taxeer risico's. - Creëer een veilige afstand. Veilig? - Benoem het gedrag en geef de grens aan. Stopt het? - Als het gedrag stopt, kun je eventueel het gesprek voortzetten. Stopt het niet? - Stel de burger voor de	GRENZEN STELLEN + EINDE GESPREK - Pas zelfcontrole toe. - Maak een inschatting en taxeer risico's. - Creëer een veilige afstand. Veilig? - Benoem het gedrag en geef de grens aan. - Beëindig het gesprek. - Vergroot de afstand. Ga niet meer in gesprek, ook al maakt iemand excuses.	EIGEN VEILIGHEID - Creëer een veilige afstand (ga weg van de agressor/locatie). - Pas zelfcontrole toe. - Let op de veiligheid van de omgeving. - Trek je terug naar een veilige plek, eigen veiligheid gaat altijd voor! - Laat voor de agressieve burger een vrije doorgang naar de uitgang. Als je veiligheid in gevaar komt en je niet kunt vluchten.

	keuze: agressief gedrag stoppen of gesprek beëindigen. Stopt het niet of inschatting: onveilig? - Beëindig het gesprek. - Vergroot de afstand in verband met je eigen veiligheid. - Meld het incident bij je afdelingshoofd en overleg over het vervolg.	Stopt het en is het veilig? - Meld het incident bij je afdelingshoofd. - Maak afspraken over het vervolg. Inschatting: onveilig? - Vergroot de afstand. - Beëindig het gesprek. - Trek je indien nodig terug naar een veilige plek. - Meld het incident na afloop bij je afdelingshoofd.	ten: vertoon meegaand gedrag tegenover de burger. Meld het incident na afloop bij je afdelingshoofd. Samen met je afdelingshoofd kun je besluiten om aangifte/melding te doen.
Let op	- Ga de strijd niet aan. - Wacht niet af en geef snel de grens aan, ook al raakt het gedrag jou nog niet. - Je eigen veiligheid gaat altijd voor. - Zorg dat je een escalatie tijdig signaleert, grenzen stelt en afstand houdt, dan heb je de minste kans dat je fysiek geraakt wordt. - Als je in gevaar komt en je kunt niet vluchten: vertoon dan zoveel mogelijk meegaand gedrag tegenover de burger. De kern van het reageren op agressie is het voorkomen van escalatie door het gedrag te begrenzen. De veronderstelling dat het goed is om iemand te laten uitrazen, is onjuist. Het druist in tegen het stoppen van agressie. Hoe eerder iemand begrensd wordt, hoe groter de kans dat de agressie stopt, en hoe kleiner de stap terug voor de agressor.		
Collegiale ondersteuning	Als collega kun je ondersteunen door in het zicht te komen staan van de medewerker die met de agressor in gesprek is, en oogcontact te maken met de collega.		
	VERBALE AGRESSIE	PERSOONLIJKE BEDREIGING, INTIMIDATIE	FYSIEKE AGRESSIE
Voorbeelden van het ombuigen van gedrag	<i>'Mevrouw, u zegt idioot tegen mij. Ik wil dat u hiermee stopt. Dan help ik u verder, aan u de keuze'</i> Stopt het niet? <i>'Mevrouw, u beledigt mij voor de tweede keer. Of u gaat door met beledigen en dan beëindig ik dit gesprek, of u stopt met beledigen en dan blijven we in gesprek. Aan u de keuze.'</i> Stopt het niet? <i>'U blijft beledigen.'</i>	<i>'Meneer, u zegt dat u mij gaat opwachten. Dit is een bedreiging.'</i> <i>'Ik beëindig hierbij het gesprek en wil dat u het pand verlaat.'</i> Een bedreiging is echt onacceptabel.	<i>'Meneer, stop, ik wil niet dat u me aanraakt.'</i> Strek je arm uit als STOP teken, neem een zijwaartse houding aan en bescherm jezelf door enkele stappen naar achteren te zetten. Loop weg (houd daarbij de agressor en je loop/vluchtroute in de gaten) en creëer een veilige afstand (minimaal 2 meter).

	<i>Ik beëindig nu het gesprek en wil dat u het pand verlaat.'</i>		
--	---	--	--

3.2 Alarmprocedure in het gemeentehuis

In het gemeentehuis hebben de medewerkers van de publieksbalie, bouwbalie en het WMO loket het meest te maken met klantcontact. Om die reden zijn bij deze balies alarmknoppen geplaatst. Bij panieksituaties kan een medewerker de alarmknop indrukken. De medewerker wordt dan bijgestaan door de leden van de ondersteuningsgroep en er gaat direct een melding naar onze particuliere beveiligingsorganisatie en de politiemeldkamer. De alarmprocedure is terug te vinden in bijlage 1. Schakel bij twijfel altijd de ondersteuningsgroep in, laat de agressie niet onnodig ver oplopen. **Je kunt nooit te vroeg om assistentie roepen, wel te laat.**

3.3 Protocol voor medewerkers op huisbezoek of bedrijfscontrole

Ook buiten het gemeentehuis is het belangrijk om preventieve maatregelen te nemen om agressie te voorkomen en te weten hoe je juist kunt handelen bij emotioneel en agressief gedrag van burgers.

3.3.1 Risicovolle situaties inschatten

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

- Burgers die eerder een waarschuwing en/of een pandverbod hebben gehad. Dit kan voorafgaand gecheckt worden in het door HR bijgehouden Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Deze informatie kan worden opgevraagd bij HR en bij de cluster coördinatoren.
- Burgers waarvan je verwacht dat er problemen gaan ontstaan.

De medewerker die op huisbezoek of bedrijfscontrole gaat moet bepalen of er sprake is van een risicovolle situatie. Indien nodig wordt overlegd met het afdelingshoofd.

Bij risicovolle situaties wordt het huisbezoek/de bedrijfscontrole 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.

Wees naar de klant duidelijk in je communicatie, zoals aangeven wat het doel is van je bezoek en wat je komt doen.

3.3.2 Achterwacht informeren

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

- Namen van de collega's die meegaan op huisbezoek.
- (Verwachte) duur van het huisbezoek.
- Je mobiele telefoonnummer.
- Namen en adressen van de klanten/burgers die je gaat bezoeken.
- Achtergrond van klanten/burgers.

Bij terugkomst meld je je af bij je afdelingshoofd/directe collega's.

Is er sprake van een lastige situatie of van een 'risicoadres'? Informeer dan ook de politie waar en wanneer je op huisbezoek gaat.

3.4 Telefonische agressie

Wanneer je telefonisch te maken krijgt met verbaal geweld of bedreigingen, geef je de klant een waarschuwing. Je geeft de klant de keuze om zijn gedrag aan te passen, anders wordt de verbinding verbroken. Indien de klant zijn gedrag niet wenst aan te passen dan verbreek je de verbinding. Vervolgens maak je melding van dit incident bij je afdelingshoofd. Indien de dader bekend is, wordt de burger in principe altijd opgeroepen voor een ordegesprek met de gemeentesecretaris. Aan het eind van het ordegesprek wordt aan de burger een waarschuwingsbrief of brief met daarin een pandverbod uitgereikt. Het afdelingshoofd zal samen met de Integraal Veiligheidscoördinator in principe een melding of aangifte doen bij de politie. De medewerker wordt in bovenstaande stappen betrokken. Ook telefonische bedreigingen dienen zeer serieus te worden genomen.

3.5 *Werk gerelateerde agressie in de privé sfeer*

Ook buiten de reguliere werktijd kan zich een bedreigende situatie tussen jou (of een van je gezinsleden) en een burger/bezoeker voordoen. In een dergelijke situatie is het verstandig de confrontatie niet op te zoeken, ga niet schreeuwen of schelden. Blijf vooral kalm en probeer de burger/bezoeker op zijn gemak te stellen. Meld de bedreiging altijd bij je afdelingshoofd. Het afdelingshoofd zal in overleg met jou bespreken hoe met deze situatie zal worden omgegaan.

4. De afhandeling van een agressie-incident

Wanneer er zich een agressie-incident heeft voorgedaan, worden de volgende stappen doorlopen.

4.1 Melden

Melden van agressie is de allereerste stap. Zonder melding zijn opvang, nazorg (voor de medewerker) en een reactie (maatregel/sanctie) op de dader niet mogelijk.

De afspraak is dat alle vormen van agressie gemeld worden.

Daarmee kan zoveel mogelijk agressie in de toekomst voorkomen worden. Zo voorkomen we bijvoorbeeld dat een burger bij diverse medewerkers agressief wordt, zonder dat deze medewerkers dat van elkaar weten en de burger hiervoor niet gesanctioneerd wordt.

Daarnaast wordt emotioneel gedrag gemeld in de volgende situaties: wanneer de inschatting is dat de burger agressief terugkeert, bij suïcidedreiging of wanneer het emotioneel gedrag aanhoudt, na meerdere pogingen dit gedrag te beëindigen.

Wanneer je tijdens je werk slachtoffer wordt van agressie en/of geweld, meld je dit incident zo spoedig mogelijk aan je afdelingshoofd. Geef aan wat er precies is gebeurd, of de burger is aangehouden en waar je zelf behoefte aan hebt.

Het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor de opvang en nazorg bij een agressie-incident (of een collega afdelingshoofd bij diens afwezigheid). Hij wordt hierin ondersteund door de HR adviseur.

Wanneer er sprake is van een ernstig incident, wordt de Inspectie SZW (Sociale Zaken en Werkgelegenheid), uiterlijk binnen 24 uur na het incident in kennis gesteld.

Er is sprake van een ernstig incident als de betrokkene aan de gevolgen overlijdt, ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt, in een ziekenhuis moet worden opgenomen of blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hierover).

4.2 Opvang

Het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor de eerste opvang (of een collega afdelingshoofd bij diens afwezigheid). Het afdelingshoofd zorgt zelf voor de eerste opvang van het slachtoffer en overige betrokkenen. Hij beoordeelt of de bedrijfsarts moet worden ingeschakeld. Het is belangrijk in deze fase zoveel mogelijk te observeren en signalen op te vangen waaruit prioriteiten kunnen worden gesteld voor vervolgstappen.

4.2.1 *Eerste opvanggesprek met slachtoffer*

De opvang heeft als hoofdfunctie om de betrokkene te laten ervaren dat de moeilijke situatie voorbij is en dat het veilig is nu. Uitgangspunten voor de eerste opvang zijn:

- Ga uit van de behoefte van de betrokken medewerker.
- Bied emotionele ondersteuning, laat de medewerker zijn of haar verhaal vertellen.
- Bied structuur in de hectiek.
- Bied praktische ondersteuning door zaken te regelen (bijvoorbeeld m.b.t. overdracht van werkzaamheden, vervoer naar huis etc.)
- Stimuleer verwerking van het incident door informatie en advies te geven op basis van de behoefte van de medewerker.

Stuur slachtoffers na een ernstig incident nooit direct naar huis. Partners en andere gezinsleden kunnen vanuit betrokkenheid met het slachtoffer heftig emotioneel reageren, waarbij het zelfs denkbaar is dat zij zich tegen de werksituatie keren. Overweeg zelfs of gezinsleden in de opvang betrokken moeten worden.

4.2.2 *Betrokken klanten*

Bij een agressie-incident zijn de bezoekers (van de publieksruimte) vaak ongewild slachtoffer. Het kan dan zijn dat zij ook last hebben van het incident. De leden van de ondersteuningsgroep:

- Zijn alert op wie zich in het gebouw bevindt;
- Maken een inschatting hoe het met de bezoekers gaat;
- Vragen aan de bezoekers of zij zelf iemand kunnen bellen die hen ondersteuning kan bieden;
- Bieden aan Bureau Slachtofferhulp in te schakelen.

4.2.3 *Betrokken medewerkers*

Het afdelingshoofd gaat na of er nog andere medewerkers zijn die ondersteuning nodig hebben, omdat ze getuige zijn geweest van het incident.

4.2.4 *Bespreking in team*

Het afdelingshoofd zorgt ervoor dat de voorgevallen situatie zo spoedig mogelijk met het cluster van het slachtoffer besproken wordt. Medewerkers helpen zo elkaar door te bespreken hoe met de situatie is omgegaan.

4.3 *Nazorg*

Het is van belang om het slachtoffer te ondersteunen bij de verwerking van het agressie-incident. Dit kan op de eerste plaats doordat het afdelingshoofd en de collega's betrokkenheid tonen. Het afdelingshoofd zal (eventueel samen met de HR adviseur) een aantal nazorggesprekken voeren met de medewerker en bekijken welke ondersteuning bij de verwerking nodig is. Het onderstaande aantal nazorggesprekken geldt als richtlijn. Er is sprake van maatwerk.

4.3.1 *Eerste nazorggesprek*

Het eerste nazorggesprek vindt de dag na het incident plaats. Het doel van het gesprek is het geven van aandacht voor de persoon en zijn gevoelens. In het eerste nazorggesprek gaat het onder meer om:

- Emotionele ondersteuning;
- Informeren hoe het thuis is gegaan en hoe collega's hebben gereageerd;
- Informeren naar de verwerking en verwerkingsreacties;
- Registratie van het incident (in het GIR);
- Gezamenlijke beslissing over vervolgstappen (zoals communicatie richting dader);
- Bespreken of er een melding of aangifte gedaan zal worden vanuit de organisatie en aangeven dat we bij een aangifte een verklaring nodig hebben van de medewerker;
- Bespreken van werkhervatting en wat er nodig is om veilig te werken (bijvoorbeeld allereerst zonder direct klantcontact);
- Bespreken van behoefte aan extra ondersteuning.

4.3.2 *Tweede nazorggesprek*

Het tweede gesprek vindt binnen twee weken na het incident plaats. Het doel van dit gesprek is om te bespreken hoe het nu met de medewerker gaat, extra informatie te geven en eventuele klachten te signaleren. Het uitgangspunt is om te bespreken wat de medewerker helpt om met de situatie om te gaan.

4.3.3 *Derde nazorggesprek*

Het derde gesprek vindt binnen zes weken tot twee maanden na het incident plaats. Het doel van dit gesprek is een evaluatie van het incident en controleren of de verwerking goed is verlopen.

4.3.4 *Aandachtspunten bij opvang- en nazorggesprekken*

Het slachtoffer en zijn ervaringen en emoties hebben voorrang op **alles**. Dat wil zeggen dat er tijdens de gesprekken alle aandacht is voor het slachtoffer. Dit geeft het slachtoffer een geruster gevoel dat er ruimte en tijd voor hem wordt vrijgemaakt.

5. Maatregelen en sancties bij agressie

5.1 Leidraad maatregelen en sancties

Agressie en geweld tegen medewerkers is alleen te keren met een adequate reactie. Het negeren van, of toegeven aan agressie en geweld leidt tot aantasting van het gezag van de individuele medewerkers en bestuurders van de gemeentelijke organisatie.

Bovendien leidt het gedogen van wangedrag tot sterkere herhaling en imitatie. Daarom is reageren altijd heel belangrijk. Hoewel het opleggen van een maatregel of sanctie maatwerk is, is in onderstaande tabel een leidraad opgenomen, hoe we hier in onze organisatie mee om willen gaan. Onder de tabel worden de diverse maatregelen en sancties verder toegelicht. Alle bijbehorende formats van deze maatregelen zijn opgenomen in de bijlage 3 tot en met 16. Er wordt naar gestreefd om binnen 24 uur een reactie te geven op het gedrag van de dader.

Categorie agressie	(Standaard)sanctie
1 Verbale agressie: (aanhoudend) schelden, beledigen, vernederen, smaad, treiteren, niet serieus dreigen en discriminatie. Ook uitingen via bijvoorbeeld telefoon, internet of e-mail vallen hieronder.	Als verbale agressie succesvol door de medewerker wordt omgebogen (dus na één keer een beledigende uitspraak), dan volgt er geen reactie. Is de burger na de interventie van de medewerker nog steeds agressief (of nog agressiever), dan volgt een maatregel. Het incident wordt door HR geregistreerd in het GIR. De burger wordt in principe altijd opgeroepen voor een ordegesprek met de gemeentesecretaris. Aan het eind van dit gesprek wordt in principe altijd een waarschuwingsbrief/ brief met pandverbod uitgereikt. Verschijnt de burger niet op het ordegesprek, dan wordt de brief verstuurd (aangetekend en per reguliere post). Het incident wordt door het afdelingshoofd samen met de Integraal Veiligheidscoördinator in principe altijd gemeld bij de politie. Afhankelijk van de ernst van het incident wordt in principe altijd aangifte gedaan door de organisatie en wordt aan de medewerker gevraagd om hierin een verklaring af te leggen.
2 (Persoonlijke) bedreiging: bedreiging door houding en gebaar, dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken, bemoeilijken en/of onmogelijk maken van taken, lokaalvredebreuk, schennis der eerbaarheid, seksuele intimidatie, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen en psychologisch geweld. Ook schriftelijke dreigingen, zoals via brief, weblog, blog en e-mail vallen onder deze definitie.	Het incident wordt door HR geregistreerd in het GIR. De burger wordt in principe altijd opgeroepen voor een ordegesprek met de gemeentesecretaris. Aan het eind van dit gesprek wordt in overleg met de medewerker een brief met pandverbod uitgereikt. Verschijnt de burger niet op het ordegesprek, dan wordt de brief verstuurd (aangetekend en per reguliere post). Het incident wordt door het afdelingshoofd samen met de Integraal Veiligheidscoördinator na overleg met de medewerker in principe altijd gemeld/aangifte gedaan bij de politie door de organisatie. Bij de aangifte wordt aan de medewerker gevraagd om een verklaring af te leggen.
3 Fysieke agressie (lichamelijk geweld): mishandeling, verwonden, (pogingen tot) schoppen, slaan, stompen, beetpakken, duwen, trekken, grijpen, spugen, gericht gooien met voorwerpen, bijten, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, wapengebruik, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, een kopstoot geven, het verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, en het fysiek verhinderen van werkzaamheden.	Het incident wordt door HR geregistreerd in het GIR. De burger wordt na overleg met de medewerker opgeroepen voor een ordegesprek met de gemeentesecretaris. Aan het eind van dit gesprek wordt in overleg met de medewerker een brief met pandverbod uitgereikt. Verschijnt de burger niet op het ordegesprek, dan wordt de brief verstuurd (aangetekend en per reguliere post).

	Het incident wordt door het afdelingshoofd samen met de Integraal Veiligheidscoördinator na overleg met de medewerker in principe altijd gemeld/aangifte gedaan bij de politie door de organisatie. Bij de aangifte wordt aan de medewerker gevraagd om een verklaring af te leggen.
--	--

5.2 Ordegesprek

Direct na een incident wordt de burger in principe altijd opgeroepen voor een ordegesprek. Doel van dit gesprek is de burger duidelijk te maken dat deze organisatie (gemeente Bergeijk) zijn gedragingen niet worden getolereerd. 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. Het gesprek wordt gevoerd door de secretaris met passend ondersteuning. Afhankelijk van de situatie kan ook de politie ter ondersteuning bij het gesprek aanwezig zijn of in de politiepost in het gemeentehuis aanwezig zijn.

5.3 Waarschuwingsbrief

Een waarschuwingsbrief is een brief waarin staat dat het gedrag van de burger tegen de medewerker of organisatie niet aanvaardbaar is. In deze brief wordt duidelijk gemaakt wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het agressieve gedrag. Deze brief wordt in principe altijd aan het eind van het ordegesprek aan de burger uitgereikt. Wanneer de burger niet op het ordegesprek is verschenen, dan wordt de brief aangetekend en per reguliere post toegezonden.

5.4 Pandverbod

Een pandverbod houdt in dat de burger niet op eigen initiatief de gemeentelijke panden mag betreden. De medewerkers van de ondersteuningsgroep, het bestuur, de afdelingshoofden en de cluster coördinatoren mogen mondeling iemand het pand ontzeggen. De schriftelijke bevestiging wordt altijd ondertekend door de gemeentesecretaris en de burgemeester. De duur van dit pandverbod is afhankelijk van het incident en wordt bepaald door de gemeentesecretaris. Als leidraad is een schema opgenomen in bijlage 3, welke termijnen gangbaar zijn per situatie. Tijdens deze ontzeggingsperiode mag de burger alleen op afspraak een gemeentelijk pand betreden. De brief inhoudende het pandverbod wordt in overleg met de medewerker aan het eind van het ordegesprek uitgereikt. Wanneer de burger niet op het ordegesprek is verschenen, dan wordt de brief aangetekend en per reguliere post toegezonden.

5.4.1 Niet nakomen van het pandverbod

Wanneer een burger ondanks een ontzegging toch een gemeentelijk pand binnenkomt, is hij in overtreding. In dat geval wordt de burger onmiddellijk verzocht (gesommeerd) het gebouw te verlaten. Wanneer de burger geen gehoor geeft aan dit verzoek, wordt het verzoek nog eenmaal herhaald. Bij tweemaal geen gehoor, wordt direct de politie ingeschakeld om de burger uit het gebouw te verwijderen. Er is dan sprake van lokaalvredebreuk. Hiervan wordt door het afdelingshoofd samen met de Integraal Veiligheidscoördinator in principe altijd aangifte gedaan bij de politie. De medewerker wordt hierbij betrokken. De termijn van de pandontzegging wordt verlengd, met de termijn die wordt genoemd in bijlage 3.

5.5 Aangifte/melding bij de politie

Van een strafbaar feit wordt in principe altijd aangifte/melding gedaan bij de politie. Het afdelingshoofd doet (samen met de Integraal Veiligheidscoördinator) namens de organisatie aangifte bij de politie van een bij hem/haar bekend gemaakte strafbare gedraging jegens een van zijn/haar medewerk(st)ers. Het afdelingshoofd zorgt ervoor dat hij/zij goed geïnformeerd is over het voorval (7 w's: wie, wat, waar, waarmee, op welke wijze, wanneer, waarom) en als de situatie zich voordoet neemt hij/zij zoveel mogelijk bewijsmateriaal mee naar het politiebureau. Hierbij valt te denken aan camera-beelden, verslag incident e.d.

De medewerk(st)er die het slachtoffer is geworden van het strafbare feit zal door de politie als getuige worden gehoord en worden verzocht een verklaring af te leggen. Een getuigenverklaring van het slachtoffer hoeft niet perse heel uitgebreid te zijn. Een getuigenverklaring; "Ik durf geen getuigenverklaring af te leggen" is ook een verklaring. De naam van het slachtoffer wordt echter wel in de aangifte vermeld.

Er bestaat de mogelijkheid om aangifte of getuigenverklaring deels anoniem bij de politie af te leggen door in plaats van het woonadres het werkadres te gebruiken. Deze werkwijze wordt in de praktijk vaak toegepast. De naam van het slachtoffer wordt dan echter wel in de aangifte vermeld.

In plaats van aangifte kan ook een melding worden gedaan. Dit wordt in afstemming met de politie bepaald. Een melding wordt door de politie geregistreerd maar er wordt door de politie geen proces-verbaal gemaakt. Een melding leidt in beginsel niet tot een politieonderzoek en strafrechtelijke vervolging van de dader. De melding wordt gedaan door het afdelingshoofd (samen met de Integraal Veiligheidscoördinator). Het slachtoffer hoeft dan niet door de politie te worden gehoord c.q. een getuigenverklaring af te leggen. Zijn / haar naam en adres worden dan niet opgenomen in de melding.

De medewerker wordt hierbij betrokken. Aangifte doen is belangrijk, omdat er dan vanuit de organisatie een duidelijk signaal wordt afgegeven dat agressie en geweld niet wordt geaccepteerd en altijd consequenties heeft. Bij het doen van aangifte is het belangrijk te melden dat het gaat om een VPT-zaak (Veilige Publieke Taak). Zo kan er door de politie en door het Openbaar Ministerie een hoge prioriteit aan de aangifte worden gegeven. Als de burger al bekend is bij de politie kan de aangifte ook worden meegenomen bij de afhandeling van andere strafzaken.

5.6 *Schade verhalen*

De schade die is ontstaan door toedoen van de dader, wordt op de dader verhaald. Het afdelingshoofd stemt dit intern af met de juridisch adviseur.

6. Agressie tegen politieke ambtsdragers

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan agressie tegen politieke ambtsdragers: burgemeester, wethouders, leden van de raad, de leden en plaatsvervangende leden van commissies.

6.1 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 is, zou daarnaast – bijvoorbeeld na overleg in het presidium – besloten kunnen worden tot het ondergaan van een speciale training in het omgaan met agressie tegen politieke ambtsdragers.

6.2 Rol van de burgemeester

De burgemeester is de eerst aangewezen persoon voor (het organiseren van) de opvang en nazorg van politieke ambtsdragers, die met agressie-uitingen zijn geconfronteerd. Uiteindelijk bepaalt zij ook de sanctie en de reactie die uitgaat naar de dader(s) in kwestie.

Dit protocol dient daarbij als leidraad. 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 HR. Binnen 24 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 locoburgemeester diens rol als eerst aangewezen over, eventueel ondersteund door de Commissaris van de Koning.

6.3 Publieke functie

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

6.4 Aangifte/melding

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

Bijlage 1 Alarmprocedure ondersteuningsgroep agressie

Procedure bij incidenten bij het WMO loket of Front Office.

Bij de balies bij de Front Office, de bouwbalie en in het WMO loket zijn alarmknoppen geplaatst. Bij paniek situaties kan een medewerker de alarmknop indrukken.

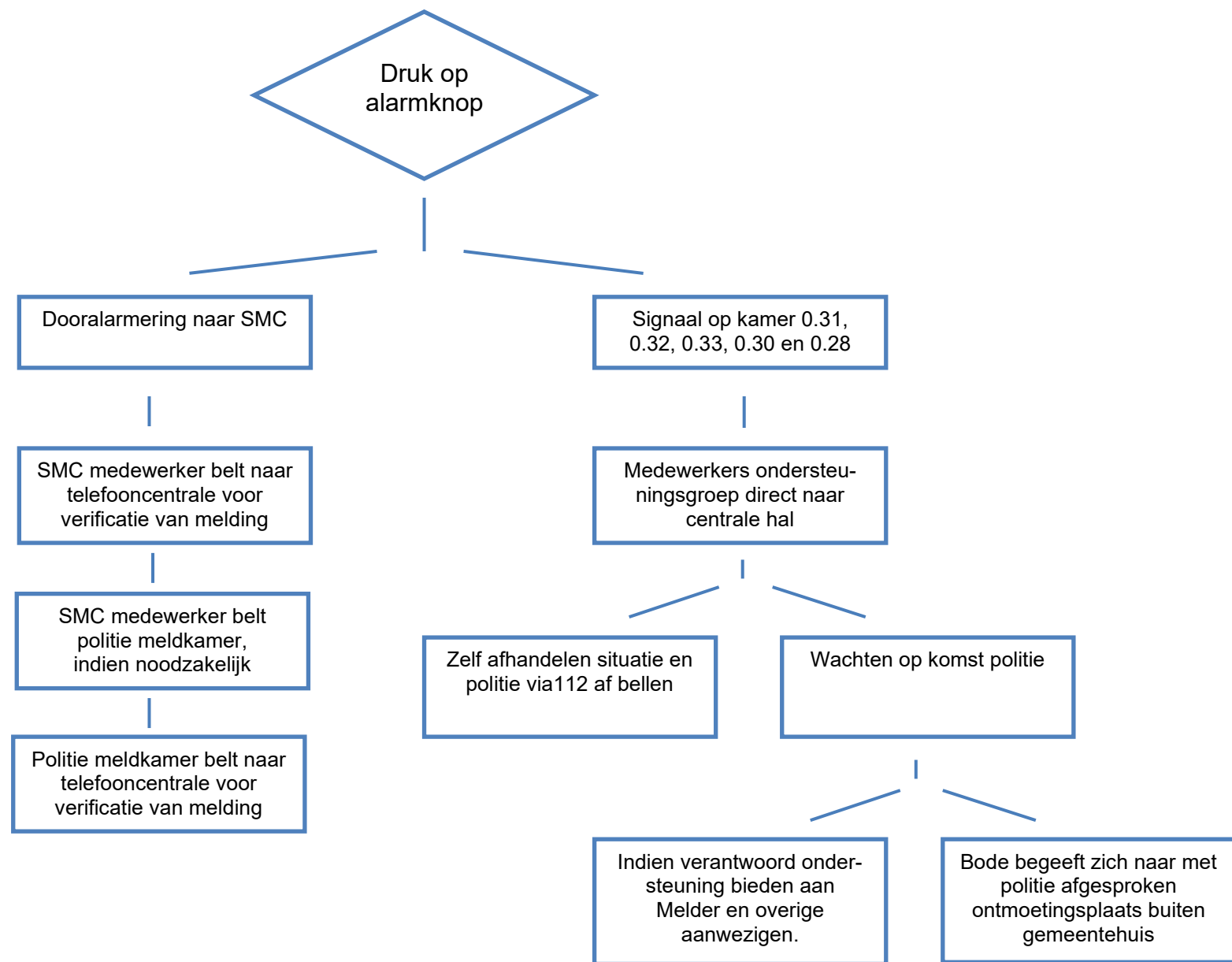
Bij het indrukken gebeurt het volgende:

1. Er vindt automatische dooralarmering plaats naar onze particuliere beveiligingsorganisatie SMC.
2. Gelijktijdig gaat een signaal (licht en geluid) af in de kamers:
 - 0.31 (beheerders openbare ruimte)
 - 0.32 (kantoor afdelingshoofd Bedrijfsvoering en Publiekszaken)
 - 0.33 (handhaving),
 - 0.30 (Back Office),
 - 0.28 (Publiekszaken)
3. Op een lampentableau bij de prikklok wordt zichtbaar in welke kamer op de alarmknop is gedrukt.
4. De medewerker van SMC zal allereerst onze telefooncentrale bellen voor verificatie van de melding. Indien noodzakelijk, belt hij vervolgens direct de politiemeldkamer.
5. De politie meldkamer belt naar de telefooncentrale voor verificatie van de melding.
6. Indien mogelijk zal een medewerker van de balie onze telefonist(e) inlichten over de situatie, zodat diegene de juiste informatie kan verstrekken. Wanneer dit niet mogelijk is, kan deze rol door een lid van de ondersteuningsgroep agressie worden uitgevoerd. Wanneer dit onverhoopt ook niet mogelijk is, zal de telefonist(e) altijd bijstand vragen aan het SMC en de politiemeldkamer.
7. De medewerkers van de ondersteuningsgroep gaan zodra het signaal afgaat direct naar de ruimte bij de prikklok om te bezien waar op de alarmknop is gedrukt en gaan daar vervolgens naar toe om ondersteuning te verlenen.

De medewerkers van de ondersteuningsgroep zijn:
Eric Geraerts, Jeroen van Ooijen, Luc Kuijpers, Ron Sanders,
Jan Terpstra, Roel Coenders, Stef op 't Hoog, Ben Follon, Fred Hendriks, Martijn Daas en Pamela van Domburg.
8. Indien de medewerkers van de ondersteuningsgroep inschatten en zien dat de agressor meewerkt of pand verlaat, wordt de politie (112) afgebeld.

Indien de agressor weigert mee te werken en de situatie escaleert, wordt in afwachting van de komst van de politie, aan de melder en andere aanwezigen ondersteuning verleend als dat verantwoord is. Dit is situatie afhankelijk.
9. De politie die onderweg is naar het gemeentehuis belt naar de bode (0497-551460) om met hem een ontmoetingsplaats buiten het gemeentehuis af te spreken.
10. De dienstdoende bode begeeft zich naar de met de politie afgesproken ontmoetingsplaats.
11. Ook de bodes (Gerard Bosch en Henri Wuijts) maken deel uit van de ondersteuningsgroep en kunnen zo nodig assistentie verlenen als er geen politie is opgeroepen.

Op de volgende pagina is een schema opgenomen waarop de alarmering is opgenomen en vervolgens is weergegeven afhankelijk van het aantal aanwezige leden van de ondersteuningsgroep in geval van een incident, hoe de taken onderling worden verdeeld.



Werkwijze van de ondersteuningsgroep agressie

Bij een alarmering worden alle medewerkers van de ondersteuningsgroep verzocht zich zo spoedig mogelijk te begeven naar de trappenhal bij de prikklok.

Daar wordt kort afgestemd wie welke taak / taken verricht. Hierbij is het belangrijk om snel tot een taakverdeling te komen om de collega die de alarmering heeft gedaan te kunnen assisteren.

Omdat niet altijd alle leden van de ondersteuningsgroep in huis zijn, dient per incident de samenstelling / inzet van de ondersteuningsgroep te worden gezien.

De samenstelling is als volgt:

Bij afwezigheid van alle leden van het ondersteuningsteam:

De medewerkers dienen de agressor te sommeren/verzoeken het gebouw te verlaten en aan te geven dat de politie is ingelicht en onderweg is. Daarna brengen zij zichzelf en elkaar in veiligheid en sluiten de deur achter de balie.

Bij aanwezigheid van 1 persoon van het ondersteuningsteam:

Een team met minder dan 2 personen is geen team; het aanwezige lid van de ondersteuningsgroep gaat dan ook niet naar de agressor in de hal.

Het aanwezige lid van de ondersteuningsgroep zal enkel optreden vanachter de balie. Hierbij dient deze duidelijk kenbaar te maken dat het om een interventie gaat door dit op luide toon uit te spreken. Ook zal het lid van de ondersteuningsgroep de agressor sommeren/ verzoeken het gebouw te verlaten en aangeven dat de politie is ingelicht en onderweg is. Vervolgens zal het lid van de ondersteuningsgroep de medewerkers en zichzelf in veiligheid brengen en de deur achter de balie sluiten.

Ondersteuningsteam met minimaal 2 personen:

Teamlid1: Benadert de agressor en zal deze sommeren/verzoeken het gebouw te verlaten.

Teamlid 2: Assisteert teamlid 1 en zorgt voor de veiligheid van teamlid 1.

Tevens tracht dit teamlid de baliemedewerkers te bewegen zich in veiligheid te brengen en publiek op afstand te houden door woorden/gebaren op afstand te geven.

Ondersteuningsteam met 3 personen:

Teamlid1: Benadert de agressor en zal deze sommeren/verzoeken het gebouw te verlaten.

Teamlid 2: Assisteert teamlid 1 en zorgt voor de veiligheid van teamlid 1.

Teamlid 3: Dit teamlid zal de baliemedewerkers in veiligheid brengen en de deur achter de balie sluiten.

Hierna assisteert teamlid 3 bij teamlid 1 en 2 en tracht publiek op afstand te houden.

Ondersteuningsteam met 4 personen:

Teamlid1: Benadert de agressor en zal deze sommeren/verzoeken het gebouw te verlaten

Teamlid 2: Assisteert teamlid 1 en zorgt voor de veiligheid van teamlid 1.

Teamlid 3: Dit teamlid zal de baliemedewerkers in veiligheid brengen en de deur achter de balie sluiten.

Hierna assisteert teamlid 3 bij teamlid 1, 2 en 4.

Teamlid 4: Publiek op afstand houden.

Ondersteuningsteam met meer dan 4 personen:

Bij meer dan 4 personen zullen overige teamleden assistentie bieden aan teamlid 1 t/m 4 naargelang de situatie.

Bijlage 2 Werkinstructie afdelingshoofd bij melding van een incident

- Medewerker meldt een incident bij het afdelingshoofd;
- Naar aanleiding van de melding voert het afdelingshoofd een gesprek met medewerker in het bijzijn van HR adviseur;
- Afdelingshoofd geeft HR adviseur na afloop van het gesprek opdracht het incident op te nemen in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR);
- Bij ernstig incident (overlijden, ernstig lichamelijk of geestelijk letsel, ziekenhuisopname of blijvende schade aan de gezondheid) geeft afdelingshoofd HR adviseur opdracht de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) in kennis te stellen;
- Afdelingshoofd beoordeelt in overleg met HR adviseur of bedrijfsarts moet worden ingeschakeld;
- Afdelingshoofd voert eerste opvanggesprek met medewerker;
- Afdelingshoofd gaat na of andere betrokken medewerkers ondersteuning nodig hebben;
- Afdelingshoofd zorgt ervoor dat de voorgevallen situatie zo spoedig mogelijk met het cluster van de medewerker besproken wordt;
- Afdelingshoofd in principe altijd of de burger wordt opgeroepen voor een ordegesprek met de gemeentesecretaris;
- Afdelingshoofd in principe altijd of er een waarschuwingsbrief/brief pandverbod wordt uitgereikt aan de burger aan het eind van het ordegesprek (indien burger niet verschijnt op het ordegesprek wordt deze brief aangetekend en per reguliere post toegezonden);
- Afdelingshoofd doet in principe altijd samen met de Integraal Veiligheidscoördinator melding of aangifte namens de organisatie van het incident bij de politie;
- Afdelingshoofd geeft bij **verbale agressie** HR adviseur opdracht een waarschuwingsbrief te maken (ondertekening secretaris) of bij een tweede incident een brief inhoudende pandverbod te maken (ondertekening burgemeester en secretaris). Betreffende brief wordt in principe altijd aan het eind van het ordegesprek door de gemeentesecretaris met de betreffende burger uitgereikt;
- Afdelingshoofd doet bij **(persoonlijke) bedreiging of fysieke agressie (lichamelijk geweld)** in principe altijd (na overleg met medewerker) samen met de Integraal Veiligheidscoördinator melding/aangifte namens de gemeente bij de politie en geeft daarnaast HR adviseur opdracht een brief inhoudende pandverbod te maken (ondertekening burgemeester en secretaris). Betreffende brief wordt aan het eind van het ordegesprek door de gemeentesecretaris met de betreffende burger uitgereikt;
- Afdelingshoofd zorgt er voor dat medewerkers Publiekszaken op de hoogte zijn van een opgelegd pandverbod en geeft aan hoe te handelen als deze persoon toch het pand binnen komt;
- Als er schade is ontstaan door toedoen van de dader stemt het afdelingshoofd de mogelijkheden van schadeverhaal af met het cluster Juridische Kwaliteit Zorg .
- Afdelingshoofd voert nazorggesprekken met de medewerker en bekijkt van daaruit welke ondersteuning nodig is.

Bijlage 3 Schema sancties en termijnen

Categorie	Eerste incident	Tweede incident	Overtreding gebouwontzegging
Verbale agressie	Ordegesprek met secretaris. Aan het eind van het gesprek wordt waarschuwingsbrief uitgereikt. Is burger niet verschenen dan wordt brief aangetekend en met de reguliere post verzonden. Registratie in GIR Verjaringstermijn 3 jaar	Ordegesprek met secretaris Aan het eind van het gesprek wordt brief pandverbod voor 1 maand , vanaf datum overtreding uitgereikt. Is burger niet verschenen dan wordt brief aangetekend en met de reguliere post verzonden. Registratie in GIR Verjaringstermijn 3 jaar Let op: Als eerste incident bedreiging of fysieke agressie betrof, dan gebouwontzegging 6 maanden vanaf datum overtreding.	Ordegesprek met secretaris. Aan het eind van het gesprek wordt brief lokaalvredebreuk uitgereikt. Registratie in GIR, Verlenging pandverbod van 1 jaar vanaf moment overtreding
Bedreiging	Ordegesprek met secretaris. Aan het eind van het gesprek wordt brief pandverbod voor 3 maanden uitgereikt. Is burger niet verschenen dan wordt brief aangetekend en met de reguliere post verzonden. Registratie in GIR Verjaringstermijn 5 jaar	Ordegesprek met secretaris Aan het eind van het gesprek wordt brief pandverbod voor 6 maanden , vanaf datum overtreding uitgereikt. Is burger niet verschenen dan wordt brief aangetekend en met de reguliere post verzonden. Registratie in GIR Verjaringstermijn 5 jaar	Ordegesprek met secretaris. Aan het eind van het gesprek wordt brief lokaalvredebreuk uitgereikt. Registratie in GIR, Verlenging pandverbod van 1 jaar vanaf moment overtreding
Fysieke agressie	Ordegesprek met secretaris. Aan het eind van het gesprek wordt brief pandverbod voor 6 maanden uitgereikt. Is burger niet verschenen dan wordt brief aangetekend en met de reguliere post verzonden. Registratie in GIR Verjaringstermijn 10 jaar	Ordegesprek met secretaris Aan het eind van het gesprek wordt brief pandverbod voor 1 jaar , vanaf datum overtreding uitgereikt. Is burger niet verschenen dan wordt brief aangetekend en met de reguliere post verzonden. Registratie in GIR Verjaringstermijn 10 jaar	Ordegesprek met secretaris. Aan het eind van het gesprek wordt brief lokaalvredebreuk uitgereikt. Registratie in GIR, Verlenging pandverbod van 1 jaar vanaf moment overtreding

Bijlage 4 Voorbeeldbrief oproep ordegesprek

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een bezoek gebracht aan [locatie], [adres] te [plaats]. Tijdens dit bezoek hebt u zich niet gehouden aan de geldende huisregels (zie bijlage [huisregels meesturen]). We hebben het incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Geen enkele vorm van agressie wordt door ons getolereerd en wij verbinden maatregelen en sancties aan deze gedragingen. U wordt verwacht op een ordegesprek met ondergetekende om de gevolgen van uw gedragingen te bespreken.

Het ordegesprek vindt plaats op [datum, tijdstip].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan willen wij u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen: [invulling door dienst].

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

Bijlage 5 Voorbeeldbrief waarschuwing na verbale agressie

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een bezoek gebracht aan [locatie], [adres] te [plaats]. Tijdens dit bezoek hebt u zich niet gehouden aan de geldende huisregels (zie bijlage [huisregels meesturen]). We hebben het incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels.

Tijdens uw bezoek hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is geweest dat er voor mijn medewerker[s] [indien relevant: en voor onze andere bezoekers] een onveilige situatie is ontstaan. De rust en geregelde gang van zaken op [locatie] is verstoord.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Wij gaan er dan ook vanuit dat dit een eenmalig incident is geweest. Indien zich weer een dergelijke situatie voordoet, worden er passende maatregelen genomen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het doen van aangifte, het verhalen van (immateriële) schade en/of het opleggen van een pandverbod.

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan willen wij u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen: [invulling door dienst].

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

Bijlage 6 Pandverbod na herhaaldelijke verbale agressie

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een bezoek gebracht aan [locatie], [adres] te [plaats]. Tijdens dit bezoek hebt u zich niet gehouden aan de geldende huisregels (zie bijlage [huisregels meesturen]). Binnen een periode van een [half jaar] hebt u zich al eerder misdragen, waarover u op [datum] een brief van ons hebt ontvangen. [Omdat het om een tweede incident gaat, hebben wij hiervan melding gemaakt bij de politie.] Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels.

Tijdens uw bezoek op [datum] hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is geweest dat er voor mijn medewerker[s] [indien relevant: en voor onze andere bezoekers] een onveilige situatie is ontstaan. De rust en geregelde gang van zaken op [locatie] is verstoord.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/ geïntimideerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Omdat u zich eerder hebt misdragen, hebben wij besloten u de toegang tot de gebouwen van [dienst] te ontfemen. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontfeming] tot en met [einddatum ontfeming]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekafpraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zullen wij overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

A. Callewaert – de Groot
Burgemeester

Bijlage 7 Waarschuwing bij verbale agressie openbare ruimte

AANTEKENEN

De heer/mevrouw
[naam dader]
[adres]
[postcode] [plaats-
naam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u [een van mijn buitendienstmedewerkers/handhavers/ projectleiders] aangesproken tijdens zijn werkzaamheden op [locatie]. Tijdens dit contact hebt u mijn medewerker[s] op een onacceptabele wijze te woord gestaan.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als burger verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van ons beleid, zie [adres website].

Tijdens het contact gebruikte u onder meer de volgende bewoordingen/gedragingen: [formuleer het gedrag/taalgebruik, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is geweest dat er voor mijn medewerker[s] [en voor andere burgers] een onveilige situatie is ontstaan.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/ geïntimideerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Wij gaan er dan ook van uit dat het dit een eenmalig incident is geweest. Indien zich weer een dergelijke situatie voordoet, worden er passende maatregelen genomen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het doen van aangifte, het verhalen van (immateriële) schade en/of het opleggen van een pandverbod.

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan willen wij u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen: [invulling door dienst].

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een van mijn [buitendienstmedewerkers/handhavers/
projectleiders] aangesproken tijdens zijn werkzaamheden op [locatie]. Tijdens dit contact hebt u mijn
medewerker[s] op een onacceptabele wijze te woord gestaan.

Binnen een periode van een [half jaar] hebt u zich al eerder misdragen, waarover u op [datum] een
brief van ons hebt ontvangen. We hebben het incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten
Registratiesysteem [en omdat het hier om een tweede incident gaat, hebben wij hiervan ook melding
gemaakt bij de politie].

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom
wordt van u als burger verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van ons beleid, zie
[adres website].

Tijdens het contact gebruikte u onder meer de volgende bewoordingen/gedragingen: [formuleer het
gedrag/taalgebruik, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is ge-
weest dat er voor mijn medewerker[s] [en voor andere burgers] een onveilige situatie is ontstaan.
De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/ geïntimi-
deerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van
hun werkzaamheden.

Omdat u zich eerder hebt misdragen, hebben wij besloten u de toegang tot de gebouwen van [dienst]
te ontfangen. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ont-
zegging]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekaf-
spraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zullen wij overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaal-
vredebreuk (artikel 139, lid 1 Wetboek van Strafrecht).

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid van een ver-
ontschuldigingsgesprek. Na het aanbieden van excuses en het maken van gedragsafspraken kan de
sanctie heroverwogen worden.]

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

A. Callewaert – de Groot
Burgemeester

Bijlage 9 Pandverbod wegens bedreiging van medewerker

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een bezoek gebracht aan [locatie], [adres] te [plaats]. Tijdens dit bezoek hebt u zich bedreigend uitgelaten tegenover [een van] mijn medewerkers. U hebt hiermee een duidelijke grens overschreden. Wij hebben van dit incident aangifte gedaan bij de politie.¹ Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels.

Tijdens uw bezoek hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is dat er voor mijn medewerker[s] [en voor onze andere bezoekers] een onveilige situatie is ontstaan. [Optioneel: De rust en geregelde gang van zaken op [locatie] is verstoord.] De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd/geschopt/geslagen/verwond, of dat daartoe een poging gedaan wordt], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Vanwege het hierboven beschreven incident hebben wij besloten u de toegang tot de gebouwen van [dienst/stadsdeel] te ontfemen. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontfeming] tot en met [einddatum ontfeming]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekspraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zullen wij overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaal-vredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid om gesprek te plannen bij speciaal loket of op het politiebureau].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan willen wij u wijzen op onze klachtenprocedure.² Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen: [invulling door dienst].

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

A. Callewaert – de Groot
Burgemeester

1 Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken'.

2 Als het een recidivegeval betreft: deze toevoeging weglaten; de dader is hier al eens op gewezen!

Bijlage 10 Pandverbod wegens bedreiging medewerker openbare ruimte

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een van mijn [buitendienstmedewerkers/handhavers/projectleiders] aangesproken tijdens zijn werkzaamheden op [locatie]. U hebt zich [hierbij/tijdens dit bezoek] bijzonder bedreigend uitgelaten tegenover [een van] mijn medewerkers. U hebt hiermee een duidelijke grens overschreden. Wij hebben van dit incident aangifte gedaan bij de politie.³ Ook hebben wij het incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als burger verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van ons beleid, zie [adres website].

Tijdens het contact gebruikte u onder meer de volgende bewoordingen/gedragingen: [formuleer het gedrag/taalgebruik, korte beschrijving van het agressie-incident]. [Optioneel: Het gevolg van uw gedrag is dat er voor mijn medewerker[s] [en voor aanwezige burgers] een onveilige situatie is ontstaan].

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd/ geschopt/geslagen/verwond, of dat daartoe een poging gedaan wordt], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Vanwege het hierboven beschreven incident hebben wij besloten u de toegang tot de gebouwen van [dienst] te ontzeggen. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekspraak gemaakt hebt. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging].

Bij overtreding van dit pandverbod zullen wij overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaal-vredebreuk (artikel 139, lid 1 Wetboek van Strafrecht).

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid om gesprek te plannen bij speciaal loket of op het politiebureau].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan willen wij u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen⁴: [invulling door dienst].

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

A. Callewaert – de Groot
Burgemeester

³ Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken'.

⁴ Als het een recidivegeval betreft: deze toevoeging weglaten; de dader is hier al eens op gewezen!

Bijlage 11 Pandverbod wegens fysieke agressie

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een bezoek gebracht aan [locatie], [adres] te [plaats]. Tijdens dit bezoek hebt u [fysiek geweld gebruikt / gedreigd met een (vuur)wapen] tegenover [een van] mijn medewerkers. U hebt hiermee een duidelijke grens overschreden. [Wij hebben van dit incident aangifte gedaan bij de politie.] Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels.

Tijdens uw bezoek hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is dat er voor mijn medewerker[s] [en voor onze andere bezoekers] een onveilige situatie is ontstaan. De rust en geregelde gang van zaken op [locatie] is verstoord.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [mishandeld/aangerand/ beetgepakt/bespuugd/bedreigd met een (vuur)wapen], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Vanwege het hierboven beschreven incident hebben wij besloten u ook de toegang tot de gebouwen van [dienst] te ontfemen. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontfeming] tot en met [einddatum ontfeming]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekspraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zullen wij overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

Mocht blijken dat als gevolg van uw handelen door (medewerkers van de) gemeente (im)materiële schade geleden is of wordt, dan zal deze desnoods via de rechter op u verhaald worden. [In dat geval ontvangt u een aparte brief met het verzoek de schade te vergoeden. Het op u verhalen van door u aangerichte schade kan tevens bij de aangifte tegen u betrokken worden en zal, indien u de schade op dat moment nog niet vergoed hebt, door de politie meegenomen worden in een mogelijk tegen u aan te spannen strafzaak.⁵]

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid om gesprek te plannen bij speciaal loket of op het politiebureau].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan willen wij u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen⁶: [invulling door dienst].

⁵ Het is altijd goed om ook schadevergoeding te vragen in de strafzaak; echter, vraag de (bij de gemeente bekende) dader wel (parallel daaraan) altijd gewoon rechtstreeks om de schade te vergoeden. Wellicht zal dit gewoon gedaan worden.

⁶ Als het een recidivegeval betreft: deze toevoeging weglaten; de dader is hier al eens op gewezen!

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

A. Callewaert – de Groot
Burgemeester

Bijlage 12 Pandverbod wegens fysieke agressie openbare ruimte

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een van mijn [buitendienstmedewerkers/handhavers/projectleiders] aangesproken tijdens zijn/haar werkzaamheden op [locatie]. U hebt hierbij [fysiek geweld gebruikt en/of bedreigd met een (vuur)wapen]. U hebt hiermee een duidelijke grens overschreden. [Wij hebben van dit incident aangifte gedaan bij de politie.] Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels.

Tijdens uw bezoek hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is dat er voor mijn medewerker[s] [en voor andere burgers] een onveilige situatie is ontstaan. De rust en geregelde gang van zaken op [locatie] is verstoord.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [mishandeld/aangerand/beetgepakt/bespuugd / bedreigd met een (vuur)wapen], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Vanwege het hierboven beschreven incident hebben wij besloten u ook de toegang tot de gebouwen van [dienst] te ontfemen. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontfeming] tot en met [einddatum ontfeming]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekspraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zullen wij overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

Mocht blijken dat als gevolg van uw handelen door (medewerkers van de) gemeente (im)materiële schade, [en/of eventuele medische kosten] geleden is [zijn] of wordt [worden], dan zal [zullen] deze desnoods via de rechter op u verhaald worden. [In dat geval ontvangt u een aparte brief met het verzoek de schade te vergoeden. Het op u verhalen van door u aangerichte schade kan tevens bij de aangifte tegen u betrokken worden en zal, indien u de schade op dat moment nog niet vergoed hebt, door de politie meegenomen worden in een mogelijk tegen u aan te spannen strafzaak.⁷]

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid om gesprek te plannen bij speciaal loket of op het politiebureau].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan willen wij u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen⁸: [invulling door dienst].

⁷ is altijd goed om ook schadevergoeding te vragen in de strafzaak; echter, vraag de (bij de gemeente bekende) dader wel (parallel daaraan) altijd gewoon rechtstreeks om de schade te vergoeden. Wellicht zal dit gewoon gedaan worden.

⁸ Als het een recidivegeval betreft: deze toevoeging weglaten; de dader is hier al eens op gewezen!

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

A. Callewaert – de Groot
Burgemeester

Bijlage 13 Opheffing pandverbod

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een pandverbod opgelegd gekregen. Hierbij delen wij u mee dat dit verbod met ingang van [datum opheffing verbod] is opgeheven.

U bent vanaf [datum] weer welkom op [locatie].

Wij staan u daarna graag weer te woord en vertrouwen erop dat onze contacten met wederzijds respect zullen plaatsvinden.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

A. Callewaert – de Groot
Burgemeester

Bijlage 14 Aangifte wegens lokaalvredebreuk

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u van ons een pandverbod opgelegd gekregen van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging]. U kunt slechts op afspraak met een van mijn medewerkers in gesprek.

Toch bent u [datum] op [locatie] verschenen, zonder dat u vooraf een afspraak had gemaakt. U werd toen gevraagd om het pand te verlaten. Dit deed u echter niet direct.

Wij hebben hiervan aangifte gedaan bij de politie op grond van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid 1 Wetboek van Strafrecht). Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Op grond van het bovenstaande hebben wij besloten de termijn van het aan u opgelegde pandverbod, inhoudende dat u slechts na een gemaakte afspraak met onze medewerkers in contact kunt komen, te verlengen met één jaar tot [datum].

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

A. Callewaert – de Groot
Burgemeester

Bijlage 15 Tijdelijke ontzegging toegang gebouw

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Vandaag hebt u een bezoek gebracht aan [locatie], [adres] te [plaats]. Tijdens dit bezoek hebt u zich niet gehouden aan de geldende huisregels.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels. Vandaag hebt u zich niet aan deze huisregels gehouden. Het gevolg van uw gedrag is dat er een [onveilige/onrustige] situatie is ontstaan. De rust en geregelde gang van zaken op onze locatie is verstoord. De gemeente accepteert geen agressief gedrag van haar burgers.

Naar aanleiding van uw gedrag zullen wij passende maatregel(en) nemen. U zult over deze maatregelen schriftelijk worden geïnformeerd. **In afwachting van deze maatregel(en) krijgt u hierbij een tijdelijke ontzegging tot [locatie].** Deze tijdelijke pandontzegging is geldig tot u geïnformeerd bent over de genomen maatregel(en) of ten hoogste tot [5 werkdagen] vanaf vandaag.

Contacten zijn alleen nog schriftelijk en telefonisch mogelijk. [Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen].

Bij overtreding van dit pandverbod zullen wij overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

A. Callewaert – de Groot
Burgemeester

Bijlage 16 Verhalen van schade aan gemeentelijke eigendommen

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u schade veroorzaakt aan gemeentelijke eigendommen.

U bent verplicht de door u aangerichte schade te vergoeden, op grond van het begaan van een 'onrechtmatige daad'. De door u veroorzaakte schade bedraagt [bedrag invullen: € ...]. Bestaande uit de volgende kosten:

- [specificatieregel 1
- specificatieregel 2
- et cetera]

De gemeente behoudt zich het recht voor om in de toekomst aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de als gevolg van uw handelen geleden schade in de toekomst groter blijkt te zijn of verder oploopt.

Wij verzoeken u het door u verschuldigde bedrag uiterlijk [datum] over te maken op rekening [rekeningnummer] t.a.v. [naam/plaats]. Indien de betaling niet tijdig ontvangen wordt, zal de gemeente over het door u verschuldigde bedrag vertragingsrente in rekening brengen. Dit betekent dat het door u te betalen bedrag zal worden verhoogd met het wettelijke rentepercentage, waardoor de kosten voor u op zullen lopen naarmate u langer wacht met betalen. Ook de eventuele kosten die de gemeente moet maken om dit bedrag bij u te kunnen incasseren (kosten voor incassobureau, dagvaarding en advocaat) zullen op u worden verhaald.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bergeijk,
Namens hen,

H.A.J. Loos
Secretaris

A. Callewaert – de Groot
Burgemeester



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak*

Werkinstructie werkgever en werknemer bij aangifte/melding

* Publieke taak

Onder de publieke taak vallen medewerkers van diverse organisaties in diverse sectoren die in dienst van of namens de overheid taken uitvoeren:

- Veiligheid/Justitie: bijvoorbeeld medewerkers van politie, brandweer, GHOR, Dji, arbeidsinspecteurs, private beveiligers (als zij taken voor de overheid uitvoeren).
- Zorg: bijvoorbeeld ambulancepersoneel, ziekenhuispersoneel, medewerkers GGZ, medewerkers jeugdzorg.
- Onderwijs: bijvoorbeeld leerkrachten, (con)rectoren, concludes.
- Openbaar Vervoer/Infrastructuur: bijvoorbeeld buschauffeurs, trein- en tramconducteurs.
- Openbaar Bestuur: bijvoorbeeld politict, medewerkers van de gemeente, stadswachten, parkeerwachten, toezicht-houders, belastinginspecteurs, belastingdeurwaarders, boswachters.
- Sociale zekerheid: bijvoorbeeld medewerkers van uitkeringsinstanties.
- Woningcorporaties: bijvoorbeeld ballemedewerkers.

Let op:

- Het gepleegde feit moet gericht zijn tegen de functie en/of de taak van het slachtoffer.
- Iedereen die kennis draagt van (het begaan van) een strafbaar feit mag aangifte doen, dus ook de werkgever.
- De politie moet deze aangifte opnemen en dient een aangifte publieke taak prioriteit te geven.
- Voorkom dat de privé-adresgegevens van het slachtoffer in het dossier terecht komen.

Stap 1

Het incident betreft:

- Een strafbaar feit.
- Geen strafbaar feit.
- Twijfel over strafbaarheid feit.

Stap 2

Stap 5

Stap 6

Stap 2

De aangever is:

- De werkgever die namens de werknemer (het slachtoffer) aangifte doet. **Stap 3**
- De werknemer (het slachtoffer) die zelf aangifte doet. **Stap 4**

Stap 3

De **werkgever** doet aangifte namens de werknemer (het slachtoffer).

Het is als werkgever verstandig om vooraf contact te hebben met de politie. Maak daarom kennis met een aanspreekpunt bij de politie (bijvoorbeeld uw wijk- of buurtagent of coördinator veilige publieke taak), bespreek de situatie bij uw organisatie en maak zo mogelijk vooraf afspraken over het doen van aangifte. Dit vergroot het onderlinge begrip bij het aangifteproces.

- 3a Verzamel alle informatie m.b.t. het incident. Politie, officier van justitie en rechter moeten zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies is gebeurd.

- Bij deze informatie gaat het om de 7 W's:
 - **Wie** kan in verband worden gebracht met het misdrijf (aangever, slachtoffer, getuige, verdachte)?
 - **Wat** is er precies gebeurd?
 - **Waar** is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?
 - **Waarmee** is het misdrijf gepleegd (welke voorwerpen/middelen zijn gebruikt)?
 - **Op welke wijze** heeft het misdrijf plaatsgevonden?
 - **Wanneer** heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaatsgevonden?
 - **Waarom** is het misdrijf gepleegd?
- Denk ook aan andere informatie zoals foto's (van de situatie, personen, verwondingen), camerabeelden, de verklaring van een arts of van een getuige.



- 3b Maak een afspraak voor het doen van aangifte. Dit kan via het algemene nummer van de politie: 0900-8844. Is er sprake van een ernstig incident, dan is het van belang om zo spoedig mogelijk aangifte te doen. Overleg dit met de politie.

- 3c Wijs de politie erop dat het gaat om de uitoefening van een publieke taak.

Met de politie en het Openbaar Ministerie (OM) zijn afspraken gemaakt over de afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Zo wordt er hoge prioriteit gegeven aan de opsporing en vervolging van daders. Ook worden er hogere straffen geëist. Het is dus van belang dat de politie weet dat u een publieke taak uitoefent.

- 3d Doe aangifte op basis van alle verzamelde informatie. Vertel de politie dat u als werkgever aangifte doet omdat het gepleegde feit is gericht tegen de functie en/of het werk van het slachtoffer.

- 3e Doe aangifte onder opgave van het adres van uw organisatie (domiciliekeuze). U zult wel de naam van de werknemer moeten opgeven. Het OM en de rechter accepteren geen burgerservicenummer en in beginsel ook geen personeelsnummer in plaats van de naam van de werknemer.

- 3f. Is er sprake van schade? Zorg ervoor dat de schade die al bekend is op het moment van het doen van aangifte, in de aangifte wordt opgenomen. Dit geldt zowel voor uw schade als die van uw werknemer. Voor het verhalen van de schade kunt u zich voegen in het strafproces. De politie kan u hierover informeren.

De Helpdesk VPT (binnenkort: expertisecentrum Veilige Publieke Taak) geeft advies en ondersteuning aan werkgevers met een publieke taak die schade lijden door agressie en geweld: www.helpdeskvpt.nl.

- 3g De politie zal u vertellen dat uw werknemer gebruik kan maken van slachtofferhulp. Het is uw werknemer aan te raden om hier op in te gaan.

Voor meer informatie over de ondersteuning die Slachtofferhulp Nederland kan bieden, kunt u terecht op www.slachtofferhulp.nl.

- 3h Informeer uw werknemer over:

- Dat hij door de politie of door de rechter kan worden gehoord als getuige. De oproeping gaat altijd via het adres van uw organisatie (in verband met domiciliekeuze, zie 3e).
- Het mogelijke verloop van het strafproces tot en met de zitting.

Het is aan te raden om voor het vormgeven van uw agressie- en geweldsbeleid gebruik te maken van de *Handreiking Agressie en Geweld* en van de brochure *Aangifte? Gewoon doen!*. Deze kunt u aanvragen bij het programma Veilige Publieke Taak via: info@veiligepublieketaak.mlnbz.nl.

Stap 4

De **werknemer** (het slachtoffer) doet zelf aangifte.

- 4a Meld het voorval bij uw werkgever en geef aan dat u aangifte gaat doen.
- 4b Geef uw werkgever aan dat u aangifte gaat doen onder opgave van het adres van de organisatie (domiciliekeuze).

Bij domiciliekeuze geeft u de politie een ander adres dan uw woonadres op. Dat betekent dat uw adres niet in de processtukken komt te staan. Als u aangifte doet op uw eigen adres, is uw identiteit voor de dader gemakkelijk te achterhalen. Verdachte en diens raadsman immers hebben recht op alle processtukken. Uw naam komt wel in de processtukken te staan.

- 4c Vraag uw werkgever om ondersteuning bij het doen van aangifte en eventueel ook bij het begeleiden naar de zitting.
- 4d Verzamel alle informatie m.b.t. het incident. Politie, officier van justitie en rechter moeten zich een goed beeld kunnen vormen van wat er precies is gebeurd.



- Bij deze informatie gaat het om de 7 W's:
 - **Wie** kan in verband worden gebracht met het misdrijf (aangever, slachtoffer, getuige, verdachte)?
 - **Wat** is er precies gebeurd?
 - **Waar** is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?
 - **Waarmee** is het misdrijf gepleegd (welke voorwerpen/middelen zijn gebruikt)?
 - **Op welke wijze** heeft het misdrijf plaatsgevonden?
 - **Wanneer** heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaatsgevonden?
 - **Waarom** is het misdrijf gepleegd?
- Denk ook aan andere informatie zoals foto's (van de situatie, personen, verwondingen), camerabeelden, de verklaring van een arts of van een getuige.

4e Maak een afspraak voor het doen van aangifte. Dit kan via het algemene nummer van de politie: 0900-8844. Is er sprake van een ernstig incident, dan is het van belang om zo spoedig mogelijk aangifte te doen. Overleg dit met de politie.

4f Wijs de politie erop dat het gaat om de uitoefening van een publieke taak.

Met de politie en het Openbaar Ministerie (OM) zijn afspraken gemaakt over de afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Zo wordt er hoge prioriteit gegeven aan de opsporing en vervolging van daders. Ook worden er hogere straffen geëist. Het is dus van belang dat de politie weet dat u een publieke taak uitoefent.

4g Doe aangifte op basis van alle verzamelde informatie. Kies domicilie op het adres van uw werkgever.

4h Besef dat u altijd nog opgeroepen kunt worden door de politie of door de rechter om uw verklaring toe te lichten. De oproeping gaat altijd via het adres van uw werkgever (zie 4b en 4g).

4i Is er sprake van schade? Zorg ervoor dat de schade die al bekend is op het moment van het doen van aangifte, in de aangifte wordt opgenomen. Voor het verhalen van de schade kunt u zich voegen in het strafproces. De politie kan u hierover informeren.

4j Vraag uw werkgever om ondersteuning bij het verhalen van schade en bij nazorg (bijvoorbeeld door de schade- en letselcoördinator in uw organisatie). U mag die ondersteuning verwachten.

4k De politie zal u vragen of u gebruik wilt maken van slachtofferhulp. Het is verstandig om hier op in te gaan.

Voor meer informatie over de ondersteuning die Slachtofferhulp Nederland kan bieden, kunt u terecht op www.slachtofferhulp.nl.

4l Spreek duidelijk met de politie af hoe u wordt geïnformeerd over de voortgang van een eventueel strafproces tot en met de zitting. Bijvoorbeeld wanneer en hoe u terugkoppeling krijgt.

Stap 5

Deze vorm van agressie is niet strafbaar; het betreft dan een melding en geen aangifte.

5a **Werknemer:** meld deze vorm van agressie altijd bij uw werkgever.

5b **Werkgever:** zorg er voor dat u incidenten/meldingen binnen uw organisatie consequent en systematisch registreert en meld deze bij de politie.

Meldingen zijn belangrijk voor de dossiervorming. Het kan zijn dat een dader zich ook bij andere instanties heeft gemeld, of dat een dader zich bij uw organisatie al meerdere keren (niet strafbaar) heeft gemeld. Als werkgever kunt u met uw contactpersoon bij de politie overleggen waarvan en op welke manier u melding doet.

Stap 6

Er is twijfel over de strafbaarheid of er zijn andere redenen om te twijfelen aan het doen van aangifte.

6a Overleg met de politie hoe te handelen.

6b U kunt de politie ook vragen zonodig navraag te doen bij de (hulp)officier van justitie.

Blijkt het na overleg met de politie een strafbaar feit te zijn?

- Ja.
- Nee.

Stap 2
Stap 5



Wat verwachten we van u?

Bezoekers van het gemeentehuis moeten zich houden aan de volgende huis- en gedragsregels:

- **Afspraken:** Bent u verhinderd? Geef dit tijdig door aan degene waarmee u een afspraak heeft.;
- **Aanwezig:** in de spreekkamer c.q. bij de balie, worden in principe alleen personen toegelaten die van belang zijn voor het betreffende gesprek;
- **Wachttijden:** wij doen ons best om iedere vraag de aandacht te geven die deze verdient. Het kan daarom voorkomen dat u moet wachten. Om het wachten aangenamer te maken, staat er koffie, thee en water voor u klaar in onze wachtruimte. U kunt gratis gebruik maken van de WIFI en voor de kinderen is gezorgd voor speelgoed;
- **Cameratoezicht:** het gemeentehuis is beveiligd door cameratoezicht, waarbij het privacyreglement cameratoezicht gemeentehuis Bergeijk van toepassing is;
- **Drank- en drugsgebruik:** bezoekers 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 toegestaan als u voor hulp op de hond bent aangewezen;
- **Roken:** er geldt een rookverbod in het gehele gebouw.;
- **Opvolgen aanwijzingen:** volg aanwijzingen van onze medewerkers op, in het belang van de goede orde en veiligheid;
- **Omgangsvormen:** medewerkers behandelen u met openheid, integriteit en respect. U behandelt de medewerker overeenkomstig.
- **Agressie:** agressief gedrag wordt niet geaccepteerd.
- **Overlast:** als u onverhoopt toch overlast geeft voor onze medewerkers of andere bezoekers, wordt u dringend verzocht het gebouw te verlaten.
- **Filmen/foto's maken:** er mogen alleen foto's en/of filmopnames worden gemaakt met onze toestemming.
- **Wapens/gevaarlijke voorwerpen:** het is verboden wapens en/of andere gevaarlijke voorwerpen mee te nemen in het gemeentehuis.

Deze regels gelden overigens ook op andere werklocaties van de gemeente en bij contacten met medewerkers van de gemeente.

Sancties

Houd u zich na herhaaldelijk waarschuwen toch niet aan bovenstaande regels, dan kunnen sancties volgen:

- Verwijdering uit het gemeentehuis;
- Aangifte van een strafbaar feit bij de politie;
- Het verhalen van de aangerichte schade;
- Ontzegging van de toegang tot het gemeentehuis gedurende een bepaalde periode;
- Verlaging van de uitkering gedurende een bepaalde periode.

Wat kunt u van ons verwachten?

Van alle medewerkers verwachten wij dat zij zich klantgericht en professioneel gedragen. Onze gedragsregels voor medewerkers geven duidelijkheid over de verwachtingen die u mag hebben van de medewerker en de gemeente.

Uitgangspunten goede dienstverlening

- Wij richten ons interne proces effectief en efficiënt in.
- Wij doen ons werk in uw en in het gemeenschappelijke belang van alle inwoners van de gemeente.
- Wij leggen uit wat wij doen en kondigen werkzaamheden zoveel als mogelijk aan.
- Wij werken op tijd, efficiënt en servicegericht.
- Wij werken resultaatgericht en maken resultaten zichtbaar.
- Wij signaleren knelpunten in het werk en lossen deze praktisch op.

Professionele houding en gedrag

- Wij benaderen u vriendelijk, open en beleefd en behandelen u met respect.
- Wij doen ons best om u zo snel mogelijk te helpen.
- Wij zijn integer, open en transparant over onze besluitvorming.
- Wij proberen hinder te voorkomen.
- Wij doen ons werk met aandacht en deskundigheid.
- Wij erkennen fouten en doen ons best om deze te herstellen.