

Een veilige publieke taak in Zwijndrecht

Van beleid tot uitvoering



Januari 2016

Inhoud

1. Inleiding	3
Achtergrond	3
Definities.....	3
Wat is agressie?.....	3
Verschillende vormen	3
Kader	4
Redenen voor agressiebeleid	4
2. Probleemanalyse	6
Respons	6
Contact met burgers	7
Agressie en geweld.....	8
Verbale agressie	8
Persoonsgerichte bedreiging	9
Fysiek geweld	9
Gevolgen	10
Gevolgen naar aanleiding van publieksagressie.....	10
Veiligheidsgevoel	10
Samenvatting.....	10
3. Normstelling.....	11
Gemeentelijke norm.....	11
Gewenste omgangsvormen	12
Uitgangspunten bij de aanpak.....	12
4. Maatregelen vóór een incident.....	13
Risico's inventariseren	13
Organisatorische en personele maatregelen.....	13
Communicatie.....	13
Trainingen.....	14
5. Maatregelen tijdens een incident.....	15
Maatregelen.....	15
Plaats	15
Aan de balie en receptie.....	15
Vergaderingen en bijeenkomsten	15
In de buitenruimte.....	16
Privésfeer	16
Huisbezoek	16

Telefonisch.....	16
6. Maatregelen na een incident.....	17
Melden en registreren	17
Opvang en nazorg	17
Opvang	17
Nazorg	18
Reactie naar de dader	18
Sancties	19
Aangifte.....	20
Schade verhalen	21

Bijlagen:

- 1: Lijst van contactpersonen
- 2: Registratieformulier
- 3: Voorbeeldbrieven
- 4: Lijst van strafbaar agressief gedrag
- 5: Stappenplannen na een incident

1. Inleiding

Achtergrond

Agressie tegen medewerkers met een publieke taak is een maatschappelijk probleem in Nederland. Volgens socioloog en filosoof Bas van Stokkom hebben uitingen van agressie en geweld tegen publieke medewerkers te maken met de 'verhuftering' van de samenleving. Mensen hebben korte lontjes en hoge verwachtingen waardoor tegenslagen en andere ongemakken vaak irrationele woede oproepen. Van Stokkom onderscheidt twee processen in de huidige samenleving: maatschappelijke verruwing (lomp, brutaal en onbeschaafd gedrag) en maatschappelijke verharding (minder solidariteit en medeleven voor anderen).

Een aantal jaar geleden is het programma Veilige Publieke Taak gestart door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Met dit programma wil de minister bereiken dat de overheid, werkgevers en medewerkers hun verantwoordelijkheid nemen om agressie en geweld terug te dringen en respect te herwinnen. Werkgevers en medewerkers met een publieke taak moeten deze taak op een veilige en respectvolle manier kunnen uitvoeren. Dit betekent dat medewerkers burgers met respect tegemoet treden en ditzelfde terug mogen verwachten.

In 2015 roept minister Plasterk in een brief aan alle gemeenten op om aandacht te blijven geven aan agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak.

Definities

Wat is agressie?

Wangedrag wordt gebruikt als verzamelbegrip voor ordeverstoringen, normoverschrijdend gedrag en agressie. In dit programma ligt de nadruk op agressie, wat een vorm van normoverschrijdend gedrag is. We spreken van normoverschrijdend gedrag als mensen zich niet aan gedragsregels houden die zijn gebaseerd op morele, juridische of sociale normen.

Agressie is kwaadaardig gedrag met de bedoeling onlustgevoelens bij medewerkers te veroorzaken of om doelbewust schade toe te brengen. Het gedrag kan gepaard gaan met geweld. Ook als de medewerker niet geraakt wordt door het gedrag van de burger spreken we van agressie (zie hoofdstuk 3). Agressie onderscheidt zich van boosheid door de kwaadaardige bedoeling ervan. Boosheid mag, wanneer de nadruk ligt op het vragen van aandacht voor het eigen probleem. Wanneer boosheid kwade bedoelingen krijgt, is er sprake van agressie. Emotie is te begrijpen en mag, maar agressie mag nooit.

Verschillende vormen

Traditioneel wordt onderscheid gemaakt tussen twee soorten agressie: instrumentele agressie en frustratie agressie. Bij instrumentele agressie zet de burger zijn¹ agressie bewust in als middel om iets te bereiken. De agressie is geen doel op zich. De burger heeft dan vaak in eerdere situaties geleerd dat aggressief gedrag kan lonen. Bij frustratie agressie is er sprake van een externe aanleiding, een uitlokkende gebeurtenis. Agressie is hierbij vaak een uiting van onvrede bij het krijgen van slecht nieuws. Deze emotie is vaak te begrijpen. Maar als het lang aanhoudt of heviger wordt, slaat emotie om in agressie. Naast dit traditionele onderscheid is er nog een soort agressie te onderscheiden: onbeheerste agressie. Dit ontstaat als gevolg van bijvoorbeeld alcohol, drugs of psychiatrische ziekten, waardoor de controle over het eigen gedrag verdwijnt.

¹ In dit document wordt naar de burger verwezen als man. Uiteraard kan overal waar 'hij' of 'zijn' staat ook 'zij' of 'haar' gelezen worden.

Agressie heeft veel verschillende vormen. Bij de registratie van agressie-incidenten (zie hoofdstuk 5) wordt de volgende indeling aangehouden:

Verbale agressie

- | | |
|-----------------|--|
| • Belediging | Aanhoudend schelden, kwetsen of gebaren |
| • Vernedering | Aanhoudend kleineren, minderwaardig behandelen |
| • Aantasting | Opzettelijk schaden van iemands goede naam |
| • Treiteren | Aanhoudend plagen, pesten en sarren |
| • Discrimineren | Opzettelijk kwetsend onderscheid maken |
| • Intimideren | Angst aanjagen of dreigen met negatieve gevolgen |

Persoonlijke bedreiging

- | | |
|-------------------------|--|
| • Woorden en gebaren | Aannemelijk is dat geweld zal plaatsvinden |
| • Actie | Aannemelijk is dat geweld zal plaatsvinden (volgen en stalken) |
| • Bemoeilijken van werk | Opzettelijk verhinderen van of dwingen tot werkzaamheden |
| • Lokaalvredebreuk | Ongeoorloofd aanwezig zijn (na vorderen) |
| • Schenden van eer | Seksueel gerichte kwetsende houding, handeling of opmerking |
| • Poging tot verwonden | Daadwerkelijke poging tot schoppen, slaan of verwonden |

Fysieke agressie

- | | |
|--------------------------|--|
| • Mishandelen, verwonden | Opzettelijk toebrengen van letsel, het voelen van pijn |
| • Aanranden | Tegen de wil van slachtoffer seksuele handelingen verrichten |
| • Wapengebruik | In bezit hebben van en/of dreigen en/of gebruiken van wapen |
| • Vernielen | Schade aan zaken of goederen |
| • Agressieve handeling | Beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gooien |

Kader

Voor agressie en geweld zijn de functie en taak van de medewerker, het moment en de plaats van het incident niet van belang. Voor de afbakening geldt wel dat het gebruik van agressie en geweld tegen medewerker verband houdt met het verrichten van werkzaamheden in de publieke taak. Ook werkgerelateerde voorvallen in de privésituatie vallen dus binnen dit programma.

Redenen voor agressiebeleid

Er zijn verschillende redenen voor beleid gericht op agressie:

1. Integriteit van de dienstverlening
Agressief gedrag beïnvloedt de besluitvorming. Een burger kan diensten verwerven of besluiten afdwingen met agressie. Dienstverlening mag niet onder druk plaatsvinden, of het nu gaat om bedreiging, omkoping of chantage. De integriteit van de overheid en haar ambtenaren is belangrijk, omdat zij een belangrijke rol spelen in het leven van de burgers. De burger is in sterke mate afhankelijk van de overheid. Een niet-integere overheid leidt tot het verlies van vertrouwen van de burger. Bovendien behoort de overheid het goede voorbeeld te geven.
2. Welzijn en veiligheid van werknemers
De Arbeidwetgeving verplicht tot het zorgdragen voor de veiligheid van de werknemers. Ook heeft de werkgever de morele verplichting om omstandigheden te scheppen waarbinnen mensen op een veilige manier hun werk kunnen doen. De overheid heeft wat betreft goed werkgeverschap een voorbeeldrol.

3. Professionaliteit

Een professional heeft de regie en heeft de dienstverleningsprocessen in de hand. Wanneer dit niet het geval is, kan de taak niet professioneel uitgevoerd worden. Agressie bemoeilijkt de regievoering. Als een burger een gesprek onder druk zet, durft de medewerker soms niet meer te vragen naar de informatie die nodig is om verantwoorde afwegingen te maken. Wie bang is voor confrontaties, kan vermijdingsgedrag gaan vertonen of blokkeren om op te treden in situaties die daar wel om vragen (handelingsverlegenheid).

4. Normvervaging

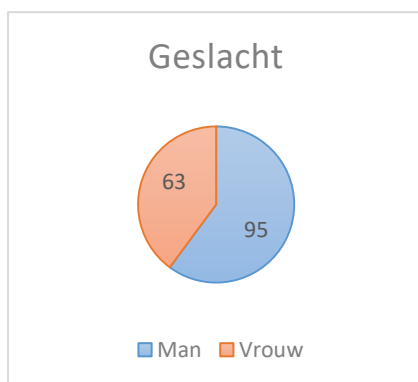
Normoverschrijdingen kunnen niet ongestraft blijven of beloond worden. Voor medewerkers lijkt het dan of deze normoverschrijdingen bij hun werk horen. Zij zullen proberen ermee om te gaan, waardoor de grens steeds verder weg gelegd wordt.

2. Probleemanalyse

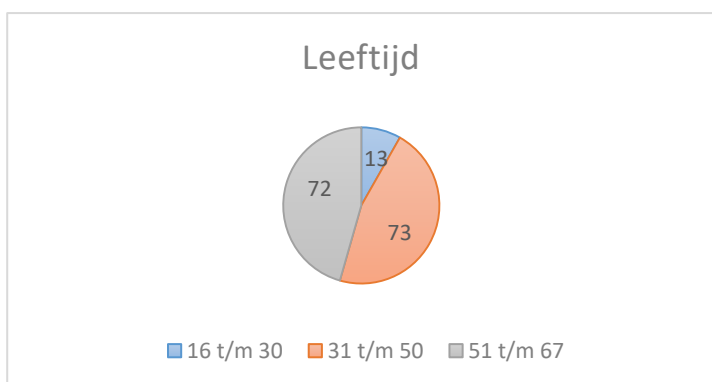
Om inzicht te krijgen in de problematiek bij de gemeente Zwijndrecht is een enquête afgenomen. Hierin is gevraagd naar de mate van contact met burgers, het plaats vinden van verschillende soorten agressie en de gevolgen daarvan. Dit inzicht zorgt ervoor dat het beleid toegespitst kan worden op de situatie in Zwijndrecht.

Respons

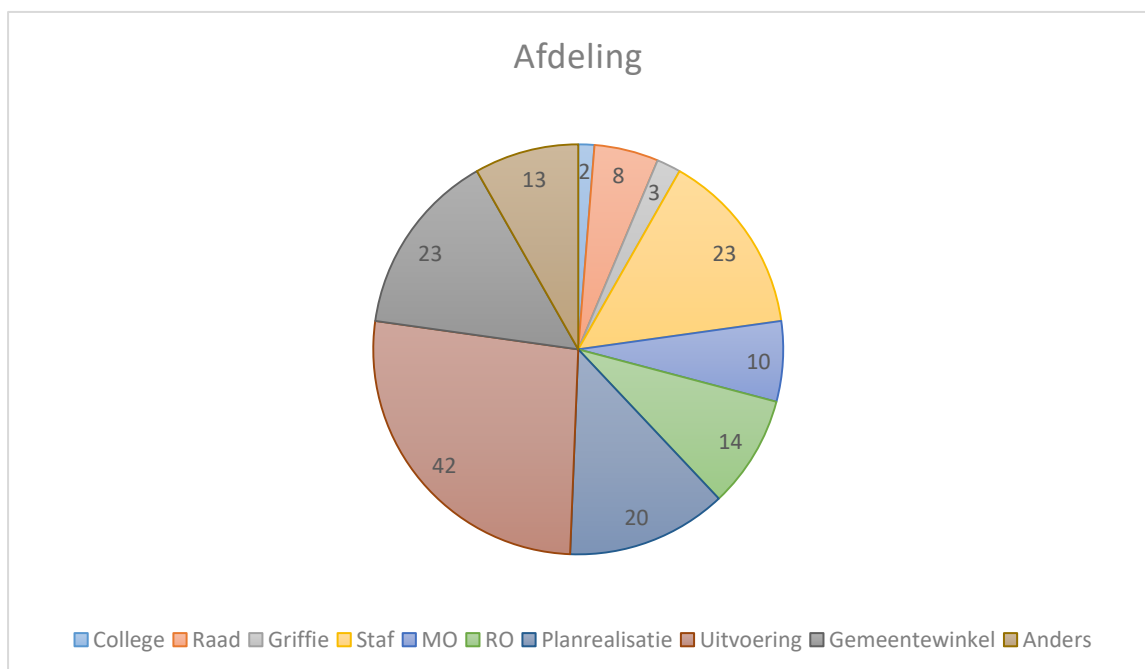
De enquête is via de mail verstuurd naar alle medewerkers, het bestuur en de gemeenteraad. Een aantal enquêtes is schriftelijk ingevuld. In totaal zijn er 158 enquêtes ingevuld. In onderstaande cirkeldiagrammen is informatie beschikbaar over de respondenten. Eén van de antwoordmogelijkheden op de vraag op welke afdeling men werkt is 'Anders'. Hierop zijn de volgende antwoorden ingevuld: Drechtwerk (5), Gedetacheerd (3), Communicatie (1), SCD (1), Concerncontrol (1), Directie (1) en H.V.C. (1).



Figuur 1: Geslacht



Figuur 2: Leeftijd

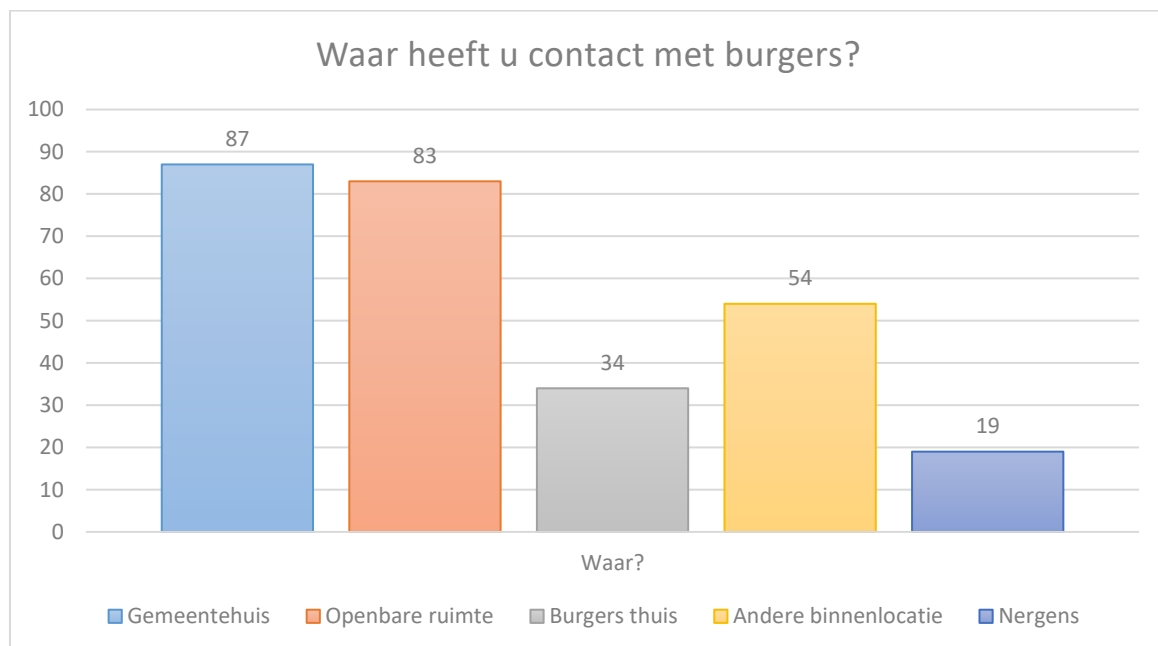


Figuur 3: Afdeling

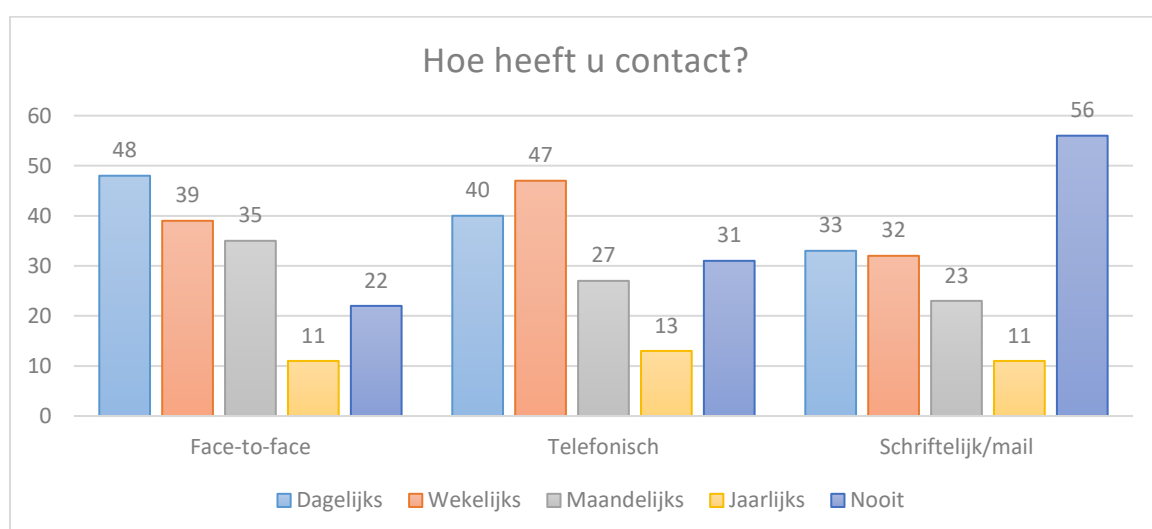
Contact met burgers

De meeste respondenten hebben contact met burgers binnen het gemeentehuis en in de openbare ruimte. De minste contacten zijn er bij burgers thuis (34 respondenten). Een klein aantal respondenten (19) geeft aan nergens contact te hebben met burgers (zie figuur 4).

Wanneer gevraagd wordt op welke manier er contact is met burgers, geven 14 respondenten aan op geen enkele manier contact te hebben met burgers (niet face-to-face, niet telefonisch en niet schriftelijk/via de mail). Dit zijn dus minder respondenten dan de 19 die aangeven nergens contact te hebben. We kunnen concluderen dat in ieder geval minder dan 20 respondenten nóóit contact hebben met burgers. In het kader van samenlevingsgericht werken zijn deze uitkomsten positief. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dagelijks of wekelijks face-to-face of telefonisch contact te hebben met burgers (zie figuur 5).



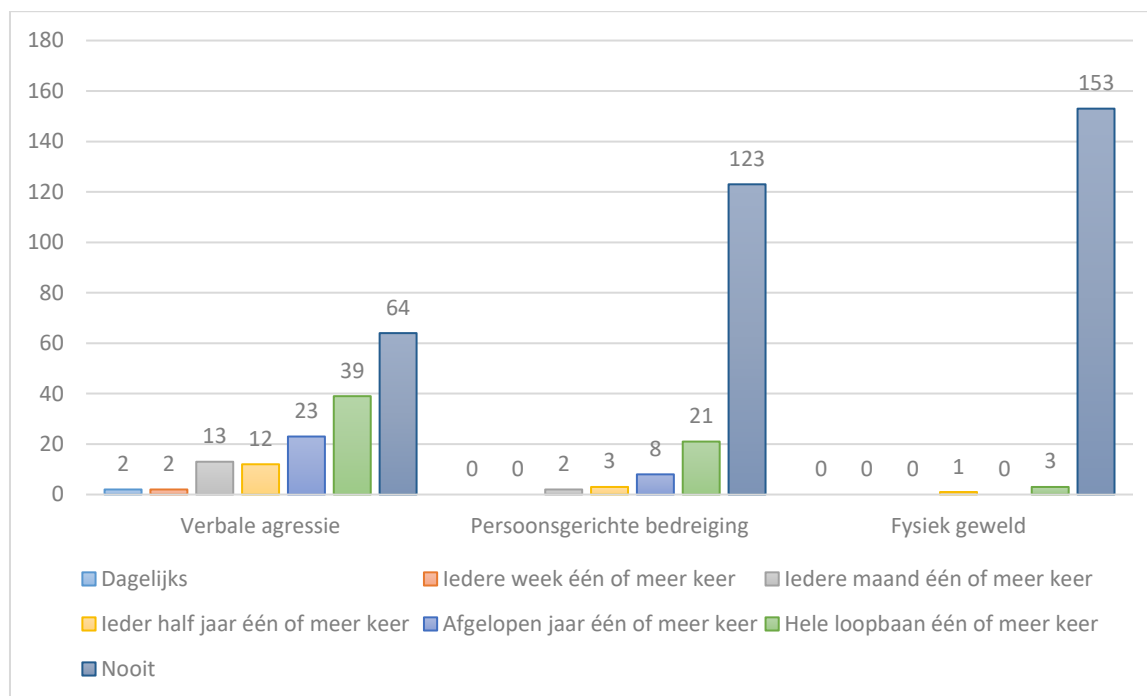
Figuur 4: Waar heeft u contact?



Figuur 5: Hoe heeft u contact?

Agressie en geweld

In de enquête is onderscheid gemaakt tussen verbale agressie, persoonsgerichte bedreiging en fysiek geweld. In figuur 6 is te zien hoe vaak de respondenten de onderscheiden vormen mee maken. 62 respondenten hebben overal 'nooit' ingevuld. Slechts 62 respondenten hebben nog nooit een incident meegemaakt. 52 respondenten geven aan het afgelopen jaar een incident meegemaakt te hebben.



Figuur 6: Soorten agressie

Verbale agressie

155 respondenten hebben antwoord gegeven op de vraag hoe vaak zij situaties meemaken met verbale agressie. Slechts 64 respondenten hebben tijdens hun loopbaan bij de gemeente Zwijndrecht nog nooit te maken gehad met verbale agressie. Dit is minder dan de helft van de respondenten! Het afgelopen jaar hebben 52 respondenten te maken gehad met verbale agressie. Verbale agressie is dus geen uitzondering. In tabel 1 worden de uitkomsten per afdeling weergegeven. In deze tabel is te zien dat het afgelopen jaar +/- 50% van de medewerkers die de enquête hebben ingevuld bij Uitvoering en Gemeentewinkel verbale agressie hebben meegemaakt. Verbale agressie komt het meest voor bij deze afdelingen.

	Dagelijks	Week	Maand	Half jaar	Jaar	Ooit in Zwijndrecht	Nooit
College	0	0	1	0	0	0	1
Raad	0	0	0	0	3	0	5
Griffie	0	0	0	0	0	2	1
Staf	0	0	1	2	0	7	12
MO	0	0	0	1	0	4	4
RO	0	0	0	0	1	7	6
Planr	1	0	2	0	3	7	6
Uitvoering	1	1	7	3	9	3	18
Gwinkel	0	0	2	5	5	8	3
Anders	0	1	0	1	2	1	8

Tabel 1: Verbale agressie per afdeling

Persoonsgerichte bedreiging

157 respondenten hebben antwoord gegeven op de vraag hoe vaak zij persoonsgerichte bedreigingen meemaken. 123 respondenten geven aan nooit last te hebben van persoonsgerichte bedreigingen. Een persoonsgerichte bedreiging komt dus beduidend minder voor dan verbale agressie. Niemand geeft aan dagelijks of wekelijks last te hebben van dit soort incidenten. 2 respondenten zeggen iedere maand één of meerdere keren een persoonsgerichte bedreiging mee te maken. In tabel 2 worden de uitkomsten per afdeling weergegeven.

	Maand	Half jaar	Jaar	Ooit Zwijndrecht	Nooit
College	1	0	0	0	1
Raad	0	0	0	0	8
Griffie	0	0	0	0	3
Staf	0	0	0	2	21
MO	0	0	0	1	9
RO	0	0	0	1	13
PlanR	1	1	0	3	14
Uitvoering	0	1	3	9	29
Gwinkel	0	1	5	4	13
Anders	0	0	0	1	12

Tabel 2: Persoonsgerichte bedreiging per afdeling

Fysiek geweld

157 respondenten hebben antwoord gegeven op de vraag hoe vaak zij situaties meemaken waarin fysiek geweld gebruikt wordt. 153 respondenten geven gelukkig aan dat zij dit nooit meemaken. 3 respondenten geven aan dat zij dit ooit, tijdens hun hele loopbaan, in Zwijndrecht hebben meegemaakt. 1 respondenten zegt dat hij ieder half jaar één of meerdere keren een incident meemaakt met fysiek geweld. In tabel 3 worden de uitkomsten per afdeling weergegeven.

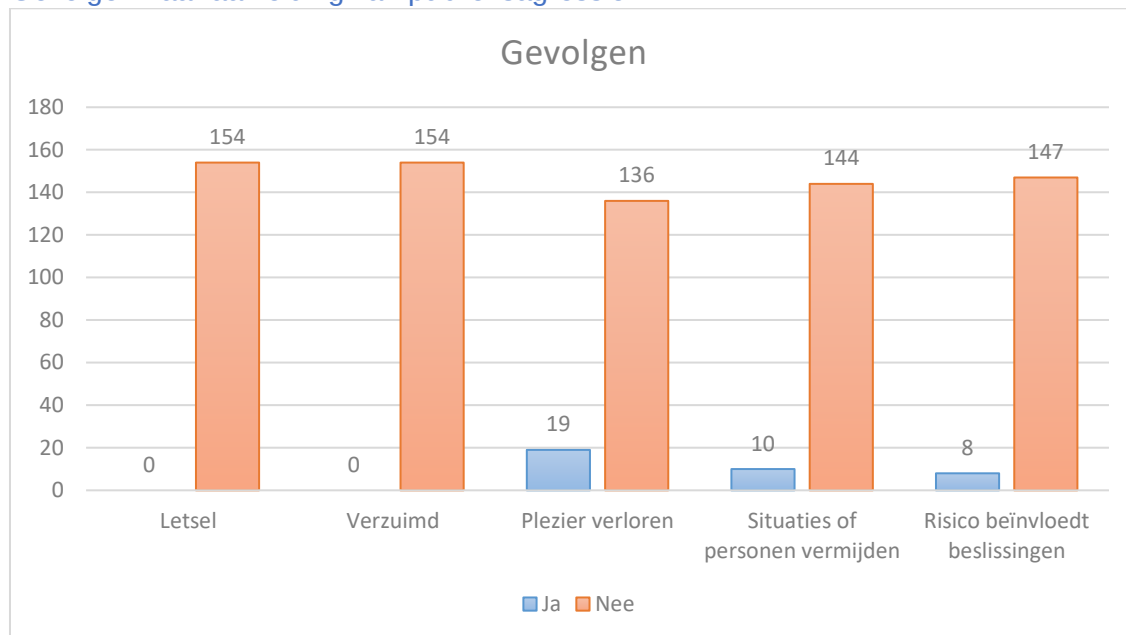
	Half jaar	Jaar	Ooit Zwijndrecht	Nooit
College	0	0	0	2
Raad	0	0	0	8
Griffie	0	0	0	3
Staf	0	0	1	22
MO	0	0	0	10
RO	0	0	0	14
PlanR	0	0	0	19
Uitvoering	1	0	1	40
Gwinkel	0	0	1	22
Anders	0	0	0	13

Tabel 3: Fysiek geweld per afdeling

Gevolgen

De laatste vragen uit de enquête gingen over eventuele gevolgen die men ervaart na incidenten.

Gevolgen naar aanleiding van publieksagressie



Geen van de respondenten heeft fysiek letsel opgelopen of verzuimd van het werk ten gevolge van publieksagressie. 28 respondenten ervaren één of meerdere gevolgen naar aanleiding van publieksagressie. Zij hebben bij één of meerdere gevolgen 'ja' ingevuld. 19 respondenten geven aan wel eens het plezier in het werk verloren te hebben door publieksagressie. 10 respondenten hebben wel eens situaties of personen vermeden, ten gevolge van publieksagressie. 8 respondenten laten hun beslissingen wel eens beïnvloeden door het risico om in aanraking te komen met publieksagressie.

Veiligheidsgevoel

Naast bovenstaande gevolgen is er ook gevraagd naar het veiligheidsgevoel van de respondenten. De vraag: "Voelt u zich wel eens onveilig tijdens het werk (m.b.t. publieksagressie)?" beantwoorden 14 respondenten met 'ja'. Alle respondenten die zich wel eens onveilig voelen, hebben wel eens te maken gehad met verbale agressie. Enkelsten hebben ook met persoonsgerichte bedreiging en fysieke agressie te maken gehad. Dit is een reden om de medewerker goed op te vangen na een incident, zodat de medewerker zich weer veilig voelt op het werk.

Samenvatting

Uit bovenstaande resultaten blijkt dat de medewerkers van de gemeente Zwijndrecht regelmatig blootgesteld worden aan verbale agressie. Het afgelopen jaar hebben 52 respondenten hier één keer of meerdere keren last van gehad. Het afgelopen jaar hebben 13 respondenten meermaals last gehad van bedreiging en 1 respondent van fysiek geweld. Een aantal respondenten ervaart hier ook negatieve gevolgen van. Het is dus belangrijk dat we dit signaal oppakken en hier een goede reactie op geven.

3. Normstelling

Gemeentelijke norm

Van medewerkers mogen we niet verwachten dat ze bestand zijn tegen wangedrag of er begrip voor hebben. Burgers moeten zich zo gedragen dat medewerkers hun werk kunnen doen en de **regie** houden. Medewerkers zijn soms onzeker over hun eigen speelruimte en over hun eigen oordeel van wangedrag. Dit maakt het lastig om effectief op te treden tegen wangedrag.

Deze onzekerheid kan weggenomen worden door één norm te stellen: gedrag is wangedrag wanneer deze norm overschreden wordt. Wangedrag is nu niet meer afhankelijk van het oordeel van het individu. Ook als een medewerker niet geraakt of gekwetst wordt door het wangedrag, moet de burger daarop worden aangesproken. Individuele normen mogen niet in strijd zijn met de gemeentelijke norm. De organisatienorm gaat boven de persoonlijke norm.

De norm in de gemeente Zwijndrecht luidt als volgt:

Wij gaan op een respectvolle manier met elkaar om en accepteren daarom geen respectloos en agressief gedrag. Normoverschrijdend gedrag krijgt altijd een vervolg.

Een burger overtreedt deze norm als:

- hij zich niet houdt aan de gewenste omgangsvormen van de gemeente;
- hij zich niet houdt aan wettelijke bepalingen;
- hij zich niet houdt aan morele, juridische of sociale/maatschappelijke normen;
- hij bewust onlustgevoelens wil veroorzaken bij medewerkers of schade toe wil brengen;
- hij agressie bewust inzet om iets te bereiken (instrumentele agressie);
- zijn boosheid omslaat in frustratie-agressie.

Het onderste punt heeft mogelijk verdere uitleg. Boosheid is een normale en acceptabele emotie. Mensen worden vaak boos bij het horen van slecht nieuws. Deze emotie is vaak wel te begrijpen, maar boosheid is niet acceptabel als het zó wordt geuit dat er sprake is van een normoverschrijding. Als boosheid wordt omgezet in aanvallend gedrag naar de ander, spreken we van frustratieagressie. Agressie onderscheidt zich van boosheid door de kwaadardige bedoeling ervan. Dit is niet acceptabel. Hiervoor tonen we dan ook geen begrip, ook niet als de onderliggende frustratie wel te begrijpen is.



Er zijn verschillende uitingen van agressie mogelijk bij normoverschrijdend gedrag. Deze vormen zijn in hoofdstuk 1 genoemd: verbale agressie, persoonlijke bedreiging, fysieke agressie.

Gewenste omgangsvormen

Het spreekt voor zich dat zaken die wettelijk verboden zijn, ook binnen onze organisatie verboden zijn. Voorbeelden zijn het dragen van een wapen of discriminatie. Deze wettelijke verboden communiceren wij niet richting onze bezoekers. Dit zou een negatief beeld kunnen geven van onze organisatie.

We kunnen de gewenste omgangsvormen communiceren naar onze bezoekers/inwoners. De algemene boodschap is dan:

- Toon respect. Houd u aan algemeen erkende omgangsnormen en wees beleefd tegen medewerkers en andere bezoekers.
- Volg aanwijzingen van onze medewerkers op.
- Geef onze medewerkers de ruimte en kans om hun werk correct te doen.
- Wees onze medewerkers en andere bezoekers niet tot last. Zorg dat het rustig blijft.

Uitgangspunten bij de aanpak

Bij de aanpak van agressie en geweld hanteren wij als gemeente een aantal uitgangspunten:

1. Collegiale aanpak

Het handhaven van de orde is een collectieve taak. Medewerkers zijn er samen verantwoordelijk voor. Medewerkers hebben bemoeirecht en bemoeiplicht. Bemoeirecht geeft iedere collega het recht om bij te springen bij een collega die de regie kwijt is, ook als die collega niet aangeeft hulp nodig te hebben. Wie af ziet van bemoeirecht heeft bemoeiplicht als hij ziet dat een collega in de problemen is. Dit betekent dat je niet zelf hoeft in te grijpen, maar dat je iets doet waardoor de collega geholpen wordt. Er zijn goede redenen om geen gebruik te maken van het bemoeirecht. Zo kan de medewerker geen tijd hebben of het niet durven. Er is echter nooit een goede reden om een collega die de regie kwijt is niet te helpen. Zorg er dan voor dat iemand anders ingrijpt. Collega's helpen elkaar dus als de organisatienorm overschreden wordt. We doen dit samen.

2. Scheiden van orde en inhoud

Orde en inhoud worden gescheiden. Als een burger over de scheef gaat, stopt de dienstverlening. We kunnen niet verder gaan met de inhoud (dienstverlening) als de veiligheid niet gegarandeerd is. Als er geen orde is, wordt de inhoud dus ook niet overgepakt door een collega. Dit is namelijk overdragen van het probleem. Orde gaat vóór de inhoud.

4. Maatregelen vóór een incident

Risico's inventariseren

De risico's op het gebied van agressie en geweld zijn gedeeltelijk in kaart gebracht. Hiervoor is de risico-inventarisatie en – evaluatie (RI&E)² een belangrijk middel. In de probleemanalyse die gemaakt is op basis van de interne enquête (hoofdstuk 2) komen ook risico's per afdeling naar voren. Daarnaast kunnen incidenten geanalyseerd worden met behulp van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR: pagina 15).

Organisatorische en personele maatregelen

Binnen het gemeentehuis is een aantal bouwkundige/technische voorzieningen om incidenten zoveel mogelijk te voorkomen:

- Bepaalde toegangsdeuren zijn gesloten voor publiek. Toegang is alleen mogelijk met een pasje.
- Bij binnenkomst loopt de burger meteen tegen de receptie aan. Voor afspraken en vergaderingen dient men zich altijd te melden bij de receptie.
- Bij de receptie en de balies van de Gemeentewinkel is een noodknop aanwezig, waarop de medewerker kan drukken wanneer de situatie uit de hand dreigt te lopen. Op dat moment komt de bode kijken of de politie gebeld dient te worden. Het is echter niet voor niets een noodknop. Er wordt uitgezocht of de politie sneller ingeschakeld kan worden.

De organisatie van het werk en de inzet van het personeel worden afgestemd op het risico dat bij bepaalde taken en op bepaalde locaties agressie en geweld kan voorkomen:

- De medewerkers gaan tijdens werkzaamheden met publiekscontact buiten het gemeentehuis het liefst zo min mogelijk alleen op pad. Bij de Gemeentewerf gaan medewerkers nog wel vaak alleen op pad: bij het afhandelen van meldingen en bij werkzaamheden rondom borden, precario, bakwagens, riolering en speeltoestellen. De wachtdienst, die buiten kantooruren werkt, is altijd alleen op pad.
- Wanneer een medewerker alleen op huisbezoek gaat, meldt hij naar welk adres. De medewerker heeft een telefoon bij zich om te laten weten waar hij is. Het liefst gaat een medewerker ook niet aan het eind van de dag, op weg naar huis, op huisbezoek. Na een huisbezoek is het prettig als de medewerker nog op de werkplek arriveert.
- Wanneer een risicovol gesprek gevoerd moet worden, worden collega's daarover geïnformeerd en wordt extra opgelet. Ook zorgt de medewerker ervoor dat hij een plaats inneemt waarbij hij als eerste de ruimte kan verlaten. Eventueel wordt het gesprek door twee medewerkers gevoerd.

Communicatie

We communiceren over de organisatienorm en het protocol. Dit doen we zowel intern als extern. Externe communicatie is belangrijk om verwachtingen te scheppen voor de burgers. We communiceren waar de grens ligt en wat er kan gebeuren wanneer zij deze grens overschrijden. Door ook intern te communiceren is het duidelijk voor onze medewerkers wanneer bepaald gedrag niet acceptabel is. Zij voelen zich zekerder in het beoordelen van een situatie, omdat de kaders bepaald zijn door de organisatie.

² In de huidige RI&E zijn niet alle functies met publiekscontact (en het daarbij horende risico van agressie en geweld) meegenomen.

Trainingen

Het is belangrijk dat medewerkers over de kennis en vaardigheden beschikken om adequaat op mogelijke situaties met agressie of geweld in te kunnen spelen. Dit agressieprotocol zal over alle afdelingen worden verspreid. Bij het inwerken van nieuwe medewerkers is het overhandigen van het protocol opgenomen in de kennismakingsperiode.

Niet op alle afdelingen is in dezelfde mate sprake van risico's en incidenten. Er wordt daarom niet aan alle medewerkers training gegeven. Wel wordt het onderwerp besproken in afdelingsoverleggen. Het gaat er niet alleen om hoe de medewerkers om moeten gaan met agressie, maar het gaat er vooral om dat de medewerkers weten waar de organisatie voor staat. De gezamenlijke norm en een goede samenwerking zijn belangrijk.

Op de afdelingen waar de meeste risico's zijn, worden trainingen gegeven. Uit de probleemanalyse blijkt dat het gaat om de afdeling Gemeentewinkel en de afdeling Uitvoering.

De afdeling Gemeentewinkel en team Ondersteuning van de afdeling Staf hebben in 2015 een basistraining Agressiebeheersing gevolgd. In deze training leerden de medewerkers waarom zij niet moeten omgaan met agressie. Wanneer de burger agressief gedrag gaat vertonen, gaat de medewerker daar niet mee om, maar stopt hij/zij de dienstverlening. Veiligheid is een voorwaarde voor professionele en integere dienstverlening. Veiligheid is de verantwoordelijkheid van alle collega's. De medewerkers leren over het bemoeirecht en de bemoeiplicht (zie pagina 10).

De medewerkers van de afdeling Uitvoering hebben in januari 2015 een andere training gevolgd. Deze training was op maat gemaakt voor deze medewerkers en ging vooral over communicatie en weerbaarheid.



5. Maatregelen tijdens een incident

Ondanks de preventieve maatregelen, kan zich toch een incident voordoen. De te nemen maatregelen zijn afhankelijk van de plaats van het incident en het soort incident. Onderstaande maatregelen worden voornamelijk genomen door medewerkers tijdens een incident. Als leidinggevende moet je vertrouwen hebben in de deskundigheid van de medewerkers. De leidinggevende bemoeit zich niet (inhoudelijk) met de zaak. Zo blijft de geloofwaardigheid en de autoriteit van de medewerker in tact.

Maatregelen

Een aantal maatregelen kan worden genomen tijdens een incident. Wanneer een medewerker een zich misdragende burger niet aanspreekt en corrigeert, ontstaat het bemoeirecht. Collega's mogen deze burger dan aanspreken. Als deze collega het niet durft of niet kan, ontstaat de bemoeiplicht. Dan wordt ervoor gezorgd dat de collega door een ander geholpen wordt. We laten elkaar in ieder geval niet aan het lot over. Onderstaande maatregelen worden dus door de medewerker of door een collega uitgevoerd:

1. Aanspreken van de burger op het wangedrag.
2. Verwijzen naar de organisatienorm ("Ik mag op deze manier niet met u praten").
3. Stoppen van de dienstverlening en de ruimte verlaten. De burger krijgt zo de kans om de ruimte te verlaten.
4. Burger vorderen de ruimte te verlaten (twee keer).
5. Politie inschakelen om de burger weg te halen.

Soms is het incident al afgerond na de eerste maatregel. Bij ernstige incidenten zal wellicht zelfs maatregel 5 uitgevoerd moeten worden. Het is dus afhankelijk van het soort incident welke maatregelen nodig zijn. Ook is het afhankelijk van de plaats van het incident.

Plaats

Aan de balie en receptie

Wangedrag van burgers aan de balie levert lastige situaties op. Niet alleen medewerkers hebben hier last van, maar ook andere burgers. Het is belangrijk de burger aan te spreken op zijn gedrag. Wanneer de burger zich onbedoeld en onbewust misdraagt, zal hij zijn gedrag herstellen. Als de burger zijn gedrag niet verandert, maak je duidelijk dat het gesprek stopt bij herhaling van het wangedrag. Bij herhaling wordt de dienstverlening stop gezet.

Sommige medewerkers zijn bang voor escalatie. Deze angst moeten zij niet onderdrukken. Het is belangrijk dat medewerkers geen begrip tonen wanneer er geen reden is voor begrip. Begrip tonen we alleen als we ook echt begrip hebben. Begrip tonen voor agressief gedrag is niet oprecht. Je begrijpt niet dat iemand je uitscheldt bijvoorbeeld. Dan laat je verontwaardiging zien. Toon dus een oprechte reactie en verwijst naar de organisatienorm.

Wanneer de burger verzocht wordt om weg te gaan, verlaat de medewerker (en eventueel de collega die de burger heeft aangesproken) de ruimte. Zij blijven wel in de buurt. Na een paar minuten wordt de burger op een vriendelijke gedecideerde toon gezegd dat hij de ruimte moet verlaten (vorderen). Na twee keer vorderen is er sprake van lokaalvredebreuk. Dan kan de politie gebeld worden om de burger weg te halen.

Vergaderingen en bijeenkomsten

In het gemeentehuis en daarbuiten worden verschillende vergaderingen gehouden. Hieronder vallen ook inwonersavonden. De medewerkers kunnen in zo'n situatie te maken krijgen met agressie en geweld. Bij risicovolle vergaderingen in het gemeentehuis worden collega's en de leidinggevende geïnformeerd. De medewerker neemt de plaats zo dicht mogelijk bij de deur.

Wanneer zich een incident voor doet, wordt op dezelfde manier als hierboven beschreven gehandeld. Collega's kunnen ingrijpen.

Buiten het gemeentehuis gaat een medewerker zo min mogelijk alleen naar een risicovolle vergadering. Buiten het gemeentehuis ontbreekt namelijk de steun van de collega's. De medewerker moet zijn eigen veiligheid voorop zetten en geen risico's nemen. De medewerker kan de anderen wel aanspreken op hun gedrag. Ook kan de medewerker wijzen op de organisatienorm zoals deze in de gemeente Zwijndrecht gehanteerd wordt. De organisatienorm geldt tijdens alle omgang waarbij de medewerker in functie is. De medewerker kan zelf opstappen uit de vergadering bij onophoudelijk ongewenst gedrag. Wanneer de situatie escaleert kan de medewerker de politie bellen.

In de buitenruimte

Incidenten kunnen ook plaats vinden op straat. Verschillende medewerkers werken dagelijks in de buitenruimte, zoals bijvoorbeeld de medewerkers van de Gemeentewerf. Soms hebben zij steun van collega's, maar soms werken zij ook alleen. De medewerkers kunnen de burgers wel aanspreken op hun gedrag, maar moeten daarbij altijd hun eigen veiligheid voorop zetten. De buitenruimte is toegankelijk voor iedereen. Burgers kunnen niet gevorderd worden om de ruimte te verlaten. De medewerker kan er zelf voor kiezen de situatie te verlaten. Bij escalatie kan de medewerker de politie bellen.

Privésfeer

Wanneer medewerkers of ambtsdragers in de privésfeer incidenten mee maken (zoals achtervolging, bedreiging), is er geen steun en hulp van collega's. Het is belangrijk dat de medewerker dan aan zijn eigen veiligheid denkt en geen onnodige risico's neemt. Er kan altijd 112 gebeld worden. Wanneer het incident gerelateerd is aan de functie, dient dit gemeld te worden bij de gemeente. Medewerkers ontvangen altijd nazorg na een incident (zie hoofdstuk 6). Bij incidenten in de privésfeer moet ook gedacht worden aan de familieleden.

Huisbezoek

Een aantal medewerkers legt huisbezoeken af bij de uitvoering van zijn/haar functie. Ook bij een huisbezoek mogen medewerkers de bewoner attenderen op de organisatienorm van de gemeente. Wanneer getwijfeld wordt over de veiligheid, gaan medewerkers samen of houden ze telefonisch contact. Er kan ook altijd nog voor gekozen worden om de burger in het gemeentehuis te ontmoeten. Wanneer een medewerker toch alleen op huisbezoek gaat en er vindt een incident plaats, is het belangrijk dat de medewerker geen risico's neemt. Ook op huisbezoek geldt de gemeentelijke norm en mag de medewerker de dienstverlening staken. Bij ernstige incidenten kan de medewerker 112 bellen.

Telefonisch

Ook aan de telefoon kunnen burgers zich misdragen. Een beller hoort alleen een stem en kan minder goed inschatten of er goed geluisterd wordt. Een medewerker kan op verschillende manieren laten weten dat hij luistert. Wanneer de burger blijft schelden, kan stilte een goede manier zijn om hem onzeker te maken. De burger kan zichzelf dan onderbreken om te vragen of er wel geluisterd wordt. Er is dan ruimte in het gesprek voor een antwoord van de medewerker. De medewerker kan dan ook aangeven dat het taalgebruik niet gewenst is binnen de organisatie en dat hij op deze manier niet verder mag helpen. De medewerker geeft de burger dan de mogelijkheid om zijn gedrag te herstellen. Als dit niet gebeurt, wordt het contact beëindigd. De medewerker geeft dit door aan de leidinggevende, zodat de leidinggevende op de hoogte is van deze kant van het verhaal. De medewerker kan de burger eventueel na enige tijd terugbellen om aan te geven dat de medewerker wel bereid is de burger te helpen.

6. Maatregelen na een incident

Melden en registreren

Het is belangrijk dat de medewerker incidenten meldt. Op deze manier is de werkgever op de hoogte van het incident en kan er vervolg aan gegeven worden. Dit vervolg vindt plaats op het niveau van het specifieke incident en op het niveau van het gemeentebrede agressiebeleid. Als de gemeente geen vervolg geeft aan incidenten wordt de gemeente ongeloofwaardig en raakt het imago van de gemeente beschadigd (zowel voor bezoekers als voor (potentiële) medewerkers).

De meldingen worden geregistreerd in het gemeentelijk incidentenregistratiesysteem; het GIR. Het GIR is gratis ontwikkeld voor gemeenten door het A&O-fonds. Het GIR wordt binnen de gemeente Zwijndrecht gebruikt voor de volgende doeleinden:

- Het signaleren van incidenten en zorgen dat geregistreerde meldingen op een passende wijze worden opgepakt en afgehandeld.
- Inzicht krijgen in aard en omvang van agressie en geweld om vervolgens maatregelen te nemen om het aantal incidenten te verminderen.

De medewerker moet een incident direct melden bij de leidinggevende³. Samen met de leidinggevende wordt het registratieformulier ingevuld. Dit registratieformulier bevat de zeven W's (zie bijlage 2). Deze zeven W's heeft de politie nodig bij het opnemen van de aangifte. Het formulier wordt verstuurd naar [het meldpunt agressie](#). Dit meldpunt registreert de melding in GIR. De registratie is het startpunt voor de vervolgmaatregelen. Elk gemeld incident krijgt een vervolg. Het slachtoffer wordt van dit vervolg op de hoogte gehouden.

Opvang en nazorg

Een incident kan ingrijpende gevolgen hebben voor de medewerker en ook voor zijn directe werk- en woonomgeving. De medewerker moet het vertrouwen hebben dat hij door de organisatie wordt gesteund en ondersteund.

Opvang

Na een incident wordt de medewerker direct opgevangen door zijn/haar leidinggevende. Als de leidinggevende niet aanwezig is, wordt deze gebeld of verzorgt een vervanger deze opvang.

Bij de opvang is een aantal aandachtspunten van belang.

- **Zo snel mogelijk**
Slachtoffers willen meteen hun verhaal kwijt. Er wordt met een medewerker gesproken voordat deze naar huis gaat. De medewerker is zijn/haar verhaal dan kwijt voordat hij/zij thuis komt. De medewerker moet zich gesteund voelen door de organisatie.
- **Een veilig gesprek**
Slachtoffers willen oprechte steun van mensen die dichtbij hen staan. De eerste opvang vindt plaats door de leidinggevende. Dit laat zien dat het incident serieus genomen wordt. Het is belangrijk dat de medewerker zich vrij voelt om te praten over het incident met de leidinggevende. Er moet daarom goed gecommuniceerd worden dat het incident los staat van het functioneren van de medewerker. Uiteraard is de

³ Raadsleden richten zich tot de griffier. Collegeleden richten zich tot de gemeentesecretaris.

medewerker vrij om, naast de leidinggevende, met andere collega's te praten over het incident. Na een eerste gesprek geeft de leidinggevende een kaartje van de [vertrouwenspersoon](#). Het staat de medewerker vrij een afspraak te maken met de vertrouwenspersoon. De leidinggevende hoeft hiervan niet op de hoogte te zijn.

- **Begeleiding**

Tijdens het eerste opvanggesprek wordt het registratieformulier ingevuld, zodat het incident gemeld kan worden. De leidinggevende kan de melding volgen in het GIR. Daarnaast ondersteunt de leidinggevende tijdens het verdere proces, bijvoorbeeld bij het doen van aangifte.

- **Omgeving van het slachtoffer**

Het incident heeft ook impact op de omgeving van het slachtoffer, zowel op het werk als thuis. Het is belangrijk dat het incident besproken wordt in het afdelingsoverleg. Op deze manier worden medewerkers op de hoogte gebracht van wat zich precies heeft voorgedaan. Hiervan kan worden geleerd. De collega's die tijdens het incident aanwezig waren, kunnen in dit overleg ook hun verhaal kwijt. Als het nodig is, kan ook opvang geboden worden aan directe familieleden.

Nazorg

De medewerker kan met de vertrouwenspersoon in gesprek over het incident en over de gevolgen daarvan op de werksituatie en zijn/haar welzijn. Er kunnen meerdere gesprekken gevoerd worden. De vertrouwenspersoon kan in deze gesprekken constateren dat er andere hulp nodig is. Deze hulp kan dan, in samenspraak met de medewerker, ingeschakeld worden.

De leidinggevende houdt de medewerker een tijdje in de gaten en voert na een maand een vervolgggesprek met het slachtoffer. Ook op langere termijn kunnen de gevolgen van een incident tot uiting komen. Het is daarom belangrijk dat het incident en het slachtoffer niet vergeten worden na de eerste maand. Wanneer gesproken is met de vertrouwenspersoon, zoekt de vertrouwenspersoon na een maand nog eens contact, om te vragen hoe het gaat.

Reactie naar de dader

Binnen 48 uur na een overschrijding van de organisatienorm wordt door de werkgever een reactie gegeven aan de dader, wanneer de dader bekend is. Een directe reactie naar de dader vanuit de leiding van een organisatie blijkt effectief te zijn in het stoppen van agressief en gewelddadig gedrag. De werkgever laat zo ook zien dat de gestelde norm serieus genomen wordt.

De dader krijgt een waarschuwingsbrief van de gemeentesecretaris waarin hij vanuit de organisatie het ongenoegen over het incident uitspreekt. De gemeente waarschuwt dat de dader zich bij een volgend bezoek aan de gemeente dient te gedragen, omdat er anders sancties volgen. Er worden sancties of maatregelen aangekondigd bij herhaling van het gedrag. Bij herhaling of bij een stevige normoverschrijding krijgt de burger een brief van de burgemeester met een oproep voor een ordegesprek en volgen sancties. In een ordegesprek wordt de burger aangesproken op het wangedrag. De medewerker is hierbij niet aanwezig. In het ordegesprek wordt door de burger een verklaring ondertekend om de veiligheid van medewerkers te garanderen. De sancties kunnen daarna worden opgeheven. Wanneer geen verklaring ondertekend wordt, blijven de sancties gelden en worden medewerkers niet meer beschikbaar gesteld voor deze burger.

De leidinggevende zorgt ervoor dat de gemeentesecretaris de brief ondertekent en dat er, indien nodig, opgeschaald wordt naar de burgemeester.

Sancties

In een formele schriftelijke reactie naar de dader kunnen sancties worden aangekondigd. In onderstaande tabel wordt aangegeven welke sancties opgelegd kunnen worden.

Gedrag	Sanctie	Bij recidive of heftig incident
Overlast veroorzaken / hinderlijk gedrag	• Time-out⁴ • Waarschuwbrieven	• Time-out • Brief⁵ • Gebouwontzegging / telefoonverbod • Ordegesprek
Verbale agressie	• Time-out • Waarschuwbrieven • Aangifte (bij belediging)	• Time-out • Brief • Gebouwontzegging / telefoonverbod • Aangifte bij politie (bij belediging) • Ordegesprek
Bedreiging en stalking	• Time-out • Brief • Gebouwontzegging / telefoonverbod • Aangifte bij politie • Ordegesprek	<i>Verlenging gebouwontzegging</i>
Fysiek geweld	• Time-out • Brief • Gebouwontzegging / telefoonverbod • Aangifte bij politie • Ordegesprek	<i>Verlenging gebouwontzegging</i>
Weigering gebouw te verlaten	• Time-out • Brief • Gebouwontzegging • Aangifte bij politie • Ordegesprek	<i>Verlenging gebouwontzegging</i>
Vernieling van gemeentelijke eigendommen door gewelddadig gedrag	• Time-out • Brief • Gebouwontzegging • Aangifte bij politie • Ordegesprek	<i>Verlenging gebouwontzegging</i>

De feitelijke ontzegging tot het gebouw is een besluit van de burgemeester. Ook kan de burgemeester een gebiedsontzegging opleggen voor een straat binnen de gemeentegrens in het kader van de *openbare* orde. Een straatverbod in de buurt van de *woning* van de politieke ambtsdrager wordt opgelegd door de Officier van Justitie, nadat het slachtoffer aangifte heeft gedaan van stalking en bedreiging.

⁴ Een time-out is een tijdelijke staking van de dienstverlening. Op het moment van de overtreding wordt de dienstverlening voor dan gestaakt. Dit wordt duidelijk aan de overtreder uitgelegd.

⁵ In deze brief wordt een sanctie aangekondigd, wordt de dader eventueel opgeroepen voor een ordegesprek en wordt eventueel aangegeven dat er aangifte gedaan is.

Gebouwontzegging

Het afdelingshoofd bepaalt of er tot ontzegging wordt overgegaan en geeft dit door aan de burgemeester. De burgemeester besluit uiteindelijk tot de feitelijke ontzegging. De burgemeester verzendt een brief per aangetekende post. In deze brief wordt ook opgenomen wat de burger moet doen wanneer hij naar het gemeentehuis wil komen en dat bij overtreding van de ontzegging de burger direct strafbaar is. Eventueel wordt de politie door het afdelingshoofd ingelicht over deze ontzegging. Een kopie van deze brief wordt verstuurd aan het meldpunt agressie. Medewerkers van de Gemeentewinkel worden ingelicht over deze ontzegging.

De ontzegging is in eerste instantie gebonden aan een termijn van zes maanden. Indien er sprake is van een (echt)paar wordt alleen de burger die zich misdragen heeft de toegang ontzegd, tenzij ook de partner zich heeft misdragen.

Wanneer een burger die de toegang tot het gebouw is ontzegd, toch het gebouw betreedt, zal de medewerker de burger moeten vorderen het gebouw te verlaten (twee keer). Indien hieraan geen gevolg wordt gegeven, wordt de politie ingeschakeld. De medewerker kan dan aangifte doen van lokaalvredebreuk. De brief met de ontzegging moet dan overhandigd worden aan de politie.

Het is niet de bedoeling de dienstverlening naar de burger te staken. De burger moet bijvoorbeeld nog wel zijn rijbewijs kunnen aanvragen. Door het afdelingshoofd worden daar speciale afspraken over gemaakt. Medewerkers moeten op de hoogte zijn van deze uitzonderingssituatie. Ook op initiatief van de gemeente kan er reden zijn contact op te nemen met de burger. Dit blijft mogelijk.

Aangifte

Veel vormen van wangedrag leveren strafbare feiten op. Hiervan kan aangifte gedaan worden (zie bijlage 4). Wanneer aangifte gedaan wordt van een niet strafbaar feit, kan de politie hier een melding van maken, zodat er een dossier opgebouwd wordt. Wanneer dus getwijfeld wordt over de strafbaarheid, kan wel een melding gedaan worden. Een melding doen of het maken van een afspraak voor het doen van aangifte kan via [0900-8844](tel:0900-8844).

We stimuleren dat medewerkers aangifte doen, maar we laten de beslissing om aangifte te doen aan het slachtoffer zelf. Als de werkgever aangifte doet, terwijl de medewerker dat niet wil, verliest de medewerker zijn/haar vertrouwen. De medewerker zal dan ook niet snel meer een melding doen van een incident. De medewerker kan er wel voor kiezen om aangifte te laten doen door de werkgever. De medewerker wordt later dan alleen gehoord als getuige. Ook kan de medewerker domicilie kiezen. Dan geeft de medewerker het adres van de werkgever op en blijft het eigen adres anoniem. In heel uitzonderlijke gevallen kan er anoniem aangifte gedaan worden. De officier van Justitie beslist hierover. De medewerker krijgt tijd voor het doen van aangifte en wordt ondersteund door de leidinggevende.

De politie geeft prioriteit aan opsporing van daders van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak. Het is daarom belangrijk bij een aangifte te vermelden dat het om een VPT-aangifte gaat, ook als de politie dit zelf nog niet doorhad. Zij geven dan een vpt-code aan de aangifte, waardoor er prioriteit aan gegeven kan worden. De informatie die de politie nodig heeft is weer te geven in zeven W's. Deze zeven W's worden ook in het meldingsysteem van de gemeente gehanteerd.

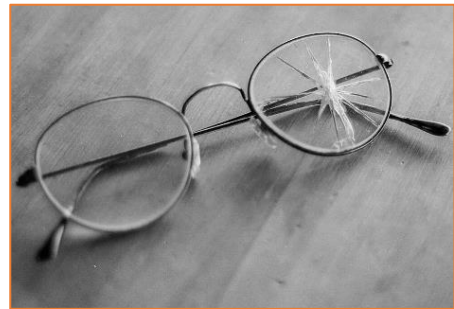
1. **Wie** heeft het gedaan en wie zijn er nog meer bij het misdrijf geweest?
2. **Wat** is er precies gebeurd?
3. **Waar** is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?

4. **Wanneer** heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaatsgevonden?
5. Op **welke wijze** heeft het misdrijf plaatsgevonden?
6. **Waarmee** is het misdrijf gepleegd? (van welke voorwerpen/middelen is gebruik gemaakt)
7. **Waarom** is het misdrijf gepleegd?

De aangifte wordt door de politie (in samenspraak met het Openbaar Ministerie) beoordeeld op aanknopingspunten voor de opsporing. Als deze er niet zijn, gebruikt de politie de aangifte om inzicht te krijgen in de veiligheid in een bepaald gebied of inzicht in bepaalde daders. Als er voldoende verdenking is tegen een verdachte houdt de politie deze verdachte aan, indien dat wettelijk is toegestaan. De politie verzamelt het bewijs in een proces-verbaal en stuurt dit naar het OM, als de opsporing klaar is. De officier van justitie beslist of de verdachte wordt vervolgd. Als dit zo is, krijgt de verdachte een OM-beschikking of wordt de zaak voor de rechter gebracht. De rechter onderzoekt of de dader strafbaar is en doet zo spoedig mogelijk een uitspraak.

Schade verhalen

Bij een incident ontstaat soms schade. Deze aangerichte schade moet verhaald worden op de dader. Op de dader kan zowel materiële als immateriële schade worden verhaald. Materiële schade is de schade die direct in geld uit te drukken is, zoals de vervangingskosten van een kapotte bril. Immateriële schade is schade die niet direct in geldwaarde uit te drukken is en wordt ook wel smartengeld genoemd. Voorbeelden van immateriële schade zijn psychische schade en nachten zonder slaap.



Het Juridisch Kennis Centrum (JKC) is aangewezen voor de uitvoering van het verhalen van schade. De leidinggevende ondersteunt het slachtoffer in dit proces. Na een incident met schade wordt direct contact gelegd met het JKC. Ook Bureau Slachtofferhulp kan bijstaan.

De verzekeringsmaatschappij moet worden geïnformeerd over het feit dat de schade het gevolg is van agressie en geweld. De verzekeringsmaatschappij kan dan namelijk de schade verhalen op de dader. Als de schade niet vergoed wordt door de verzekering, helpt het JKC de medewerker om de schade te verhalen op de dader. Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden.

1. Direct verhalen op de dader (buitengerechtelijke procedure)
De medewerker kan proberen de schade vergoed te krijgen van de dader. Dit kan wanneer de dader en het slachtoffer elkaar kennen. De medewerker moet wel goed afwegen of dit verstandig is.
2. Voegen in het strafproces
Als een slachtoffer schade heeft geleden, kan hij om een vergoeding van die schade vragen in het strafproces. Dit wordt voegen genoemd. Voegen is een goede manier om binnen relatief korte termijn een schadevergoeding te krijgen. Dit kan alleen als het slachtoffer (een deel van) de schade nog niet op een andere manier vergoed heeft gekregen. In het strafproces doet de rechter na voeging twee uitspraken: over de straf die de dader krijgt en over de vordering tot schadevergoeding. Als de rechter de vergoeding toewijst, legt hij ook de schadevergoedingsmaatregel aan de dader op. Het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) int de schadevergoeding.

3. Civielrechtelijk proces

Om de schade te verhalen kunnen de werkgever en de medewerker een civielrechtelijk proces beginnen tegen de verdachte. Hierbij gaat het om grote schades. De procedure begint met een dagvaarding aan de gedaagde waarin staat wie de eiser is, wat hij wil, van wie hij dit wil, waarom hij dit wil en welk onderbouwend bewijs hiervoor is. Na een schriftelijke ronde kunnen de partijen hun zaak mondeling in de rechtbank uitleggen. De civiele rechter schrijft in een vonnis hoe het conflict moet worden opgelost en bepaalt wie de kosten van de procedure betaalt.

In plaats van de medewerker, kan ook de werkgever de schade claimen. Dit doet de werkgever door middel van een 'cessie'. Dit kan alleen bij materiële schade. Een vordering van immateriële schade kan de medewerker alleen zelf doen. De werkgever kan de medewerker wel vertegenwoordigen. In overleg met de medewerker wordt bepaald wie de schade gaat verhalen.

Snelle vergoeding van schade

De gemeente Zwijndrecht probeert zo snel mogelijk de aantoonbare materiële schade van haar medewerkers te vergoeden. Het slachtoffer hoeft dan niet te wachten op het proces van schade verhalen op de verzekering of op de dader. Wanneer het slachtoffer bijvoorbeeld een nieuwe bril nodig heeft, zullen de kosten daarvoor voorgesloten worden door de gemeente. Dit zal zeer incidenteel voorkomen, omdat fysiek geweld niet veel voorkomt in de gemeente Zwijndrecht (zie hoofdstuk 2).

Schade voor de gemeente Zwijndrecht

Ook de gemeente kan schade ondervinden en verhalen door agressie naar de medewerkers:

- Schade door vernieling of diefstal van eigendommen.
- Schade doordat de medewerker als gevolg van agressie en geweld arbeidsongeschikt raakte (doorbetaald nettoloon, re-integratiekosten).
- Aan de medewerker vergoede kosten.
- Kosten om de schade en aansprakelijkheid vast te stellen, buitengerechtelijke kosten en proceskosten.

Bijlage 1: Lijst van contactpersonen

Meldpunt Agressie
• Vragen en informatie over agressiebeleid • Vragen en informatie na een incident • Melden van een incident a.d.h.v. het registratieformulier (bijlage 2)

Vertrouwenspersonen
• Opvang en nazorg na een incident • Vragen en informatie na een incident

Politie		
• <i>Bij escalatie</i> • <i>Maken van een afspraak voor een aangifte</i> • <i>Doen van een melding bij twijfel over strafbaar feit</i>		
Politie	Politie Zwijndrecht	112 (bij nood) 0900 – 8844 (afspraak)

Juristen		
• <i>Juridische afwikkeling van een incident</i> • <i>Verhalen van schade</i>		
JKC	Intranet	

Bijlage 2: Registratieformulier

Gegevens Slachtoffer	
Naam	
Functie	
Afdeling	
Leidinggevende	

Gegevens Incident	
Datum	
Tijdstip	
Locatie	
Zijn de persoonsgegevens van de dader bekend? (Geef eventueel ook signalement)	

Soort incident	
Welk soort agressie is geuit? ⁶	
Hoe erg is het incident door het slachtoffer ervaren (schaal 1 – 10)?	
Waarom vond u het beledigend of bedreigend?	

Omschrijving van het incident	
Wat is er precies gebeurd?	

⁶ Verbale agressie: belediging, vernedering, aantasting, treiteren, discrimineren of intimideren

Persoonlijke bedreiging: woorden en gebaren, actie, bemoeilijken van werk, lokaalvredebreuk, schenden van eer of poging tot verwonden

Fysieke agressie: mishandelen/verwonden, aanranden, wapengebruik, vernielen of een agressieve handeling

Wie waren er nog meer betrokken en wat deden zij?	
Welke getuigen zijn er en welk bewijs is er?	
Wat was de reden voor het agressieve gedrag? Waren er redenen om dit gedrag te verwachten?	
Waarmee vond het voorval plaats? Zijn er hulpmiddelen gebruikt? Zo ja, welke?	

Gevolgen van het incident	
Wat zijn de gevolgen voor het slachtoffer, getuigen, dader en organisatie? Is er sprake van letsel of (im)materiële schade?	
Welke maatregelen zijn genomen om agressie en geweld te stoppen?	
Welke maatregel vindt u nodig?	
Is er aangifte gedaan?	

Bijlage 3: Voorbeeldbrieven

Voorbeeld waarschuwingsbrief

Mevrouw XX,

Op [datum] heeft u (telefonisch/via de mail) contact gehad met een medewerker van de gemeente Zwijndrecht. Dit contact is niet correct verlopen.

Werkgevers zijn verplicht om hun medewerkers tegen onveilige situaties te beschermen. De gemeente Zwijndrecht neemt deze verantwoordelijkheid serieus. Hierbij deel ik u mee dat het voor ons onaanvaardbaar is dat medewerk(st)ers van de gemeente Zwijndrecht door u worden [uitgescholden/bedreigd/geïntimideerd].

Uw gedrag noodzaakt ons u dringend te verzoeken dit gedrag niet meer te vertonen bij toekomstige contacten. Als dit wel gebeurt, kan dit voor ons aanleiding zijn u de toegang tot het gemeentehuis te ontfeggen of u niet langer te woord te staan.

De gemeentesecretaris,

[naam]

Voorbeeld oproep voor een ordegesprek

Betreft: Oproep

Mevrouw XX,

Op [datum] heeft u zich misdragen tijdens een gesprek bij de gemeente Zwijndrecht. Hiervan is op [datum] aangifte gedaan bij de politie, met het verzoek om u te vervolgen. Door deze gebeurtenis heb ik twijfels over de veiligheid en het welzijn van onze medewerkers bij toekomstige contacten met u. Werkgevers zijn verplicht om hun medewerkers tegen onveilige situaties te beschermen. De gemeente Zwijndrecht neemt die verantwoordelijkheid serieus. Daarom heb ik besloten maatregelen te nemen.

U mag niet meer in het gemeentehuis komen

Onze medewerkers voelden zich geïntimideerd door uw gedrag. Daardoor konden ze niet op een verantwoorde manier beslissingen nemen. Ik verbied onze medewerkers daarom elk contact met u. Het is u vanaf nu verboden om nog in de gebouwen van de gemeente Zwijndrecht te komen, voor een periode van [.. maanden].

U moet beloven u niet meer te misdragen

Op [datum en tijd] verwacht ik u op mijn kantoor voor een gesprek. Zo lang dat gesprek duurt, mag u wel in het gemeentehuis komen. In dat gesprek eis ik garanties van u over de veiligheid van onze medewerkers bij toekomstige contacten. U mag pas weer in onze gebouwen komen, als ik erop kan vertrouwen dat onze medewerkers veilig en zonder druk met u kunnen spreken.

De burgemeester,

[naam]

Voorbeeld ontzegging tot het gemeentehuis

Mevrouw XX,

Op [datum] ontving u een schriftelijke waarschuwing omdat u gedrag niet acceptabel was tijdens uw bezoek van [datum]. In die brief werd aangekondigd dat een herhaling van dit gedrag voor u gevolgen kan hebben.

Op [datum] heeft u opnieuw ongewenst gedrag vertoond in uw contacten met één van onze medewerkers. Op basis daarvan heb ik besloten u de toegang tot het gemeentehuis te ontzeggen voor een periode van [.. maanden]. Indien u toch het gemeentehuis betreedt, wordt door u een strafbaar feit gepleegd. De politie zal direct worden ingeschakeld om u uit het gebouw te verwijderen. Ook zal aangifte gedaan worden wegens het plegen van lokaalvredebreuk.

Mocht het noodzakelijk zijn een afdeling in het gemeentehuis te bezoeken, moet u vooraf telefonisch contact opnemen en hiervoor een afspraak maken. U krijgt dan een uitnodiging om op een bepaalde datum en een bepaald tijdstip te komen voor het bezoek. Als u zich niet houdt aan deze afspraak, wordt u alsnog de toegang geweigerd.

De burgemeester,

[naam]

Voorbeeld garantverklaring

Op [datum] heb ik gesproken met [functie van medewerker] van de gemeente Zwijndrecht over het incident op [datum]. Vanwege dit incident vindt de gemeente Zwijndrecht dat medewerkers mij niet veilig en zonder druk dienstverlening kunnen bieden. Daarom heeft de gemeente Zwijndrecht de dienstverlening aan mij tijdelijk gestopt.

Ik heb er belang bij dat de dienstverlening weer begint. Om dat mogelijk te maken beloof ik dat ik bij contacten met medewerkers van de gemeente Zwijndrecht:

- geen gevaar zal vormen voor hun veiligheid of welzijn, en
- geen druk zal uitoefenen op de uitkomst van de dienstverlening door agressie, intimidatie of ander wangedrag

Als ik de belofte in deze garantverklaring niet nakom, kan de gemeente Zwijndrecht medewerkers blijvend verbieden om contact met mij te hebben en mag ik niet meer in de gebouwen van de gemeente Zwijndrecht komen.

.....

Bijlage 4: Lijst van strafbaar agressief gedrag

Verbaal geweld	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Beledigen	Ja	Bij belediging: • Openbaar mondeling • In geschrift / afbeelding • In tegenwoordigheid van het slachtoffer • Mondeling of door feitelijkheden	Art 266, 267 Strafrecht (belediging)
Bedreigen of dreigbrief	Ja	Bij dreiging met: • Openlijk geweld (geweld in openbaarheid door twee personen of meer) • Enig misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen en/of goederen of de verlening van diensten in gevaar kan komen • Verkrachting • Feitelijke aanranding van de eerbaarheid • Enig misdrijf tegen het leven gericht • Gijzeling • Zware mishandeling • Brandstichting • Terrorisme	Art 285 Strafrecht (bedreiging)
Schelden of schreeuwen	Onder omstandigheden	Als het een belediging of bedreiging betreft	Art 266, 267 en 285 Strafrecht
Vernederen	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Art 266, 267 Strafrecht
Treiteren of pesten	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft of als het gedrag stalking-achtige vormen aanneemt: • Gericht op de persoon van de werknemer	Art 266, 267 Strafrecht Art 285 b Strafrecht (belaging, stalking)

		• Dat dienst persoonlijke levenssfeer stelselmatig beïnvloedt • Dat gedurende langere periode aanhoudt • Met het oogmerk om die werknemer bang te maken, wat van de werknemer gedaan te krijgen of die werknemer te beletten iets te doen	Eventueel Art 179 Strafrecht (ambtsdwang)
Dwingend gedrag	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtenaar een ambtshandeling te laten uitvoeren of na te laten tegen niet-ambtenaren.	Art 179 Strafrecht Art 284 Strafrecht (dwang)
Chanteren	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling uit te voeren of na te laten.	Art 179 Strafrecht Art 317 Strafrecht (afpersing) Art 318 Strafrecht (afdreiging)

Fysiek geweld	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Voorwerpen vernielen	Ja	Gewone voorwerpen of aan: • Water-, gas- of rioolwerken, of iets dergelijks • Electriciteitswerken • Telecommunicatiewerken • Werken voor het openbaar verkeer of luchtverkeer • Een gebouw Bij brandstichting	Art 350 Strafrecht Art 161 Strafrecht Art 161 bis ev Art 157-159 Strafrecht Art 161 quiniés ev Art 162-163, 166-196 Strafrecht Art 170-171 Strafrecht

Verkrachting	Ja		Art 242 Strafrecht
Stalken	Ja	Indien het wederrechtelijk en stelselmatig gebeurt en de persoonlijke levenssfeer in het geding is	Art 285 b Strafrecht (bedreiging)
Slaan	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweegbrengt	Art 300 Strafrecht (mishandeling)
Schoppen	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweegbrengt	Art 300 Strafrecht
Spugen	Ja	Mits gericht wordt gespuugd	Art 266, 267 Strafrecht
Verwonden	Ja	Mits het opzettelijk gebeurt	Art 300 Strafrecht
Gooien met voorwerpen (bijvoorbeeld meubilair of stenen)	Onder omstandigheden	• Indien gericht tegen het slachtoffer, eventuele bedreiging of poging tot zware mishandeling/ doodslag • Als door het gooien een ambtsverrichting wordt afgedwongen, kan dit ambtsdwang opleveren • Indien sprake is van verstoring van de openbare orde, eventueel openlijk geweld • Als de voorwerpen beschadigd raken, kan dit vernieling opleveren (de benadeelde is de eigenaar)	Art 285 Strafrecht Art 302,287 jo 45 Strafrecht Art 179 Strafrecht Art 141 Strafrecht Art 350 Strafrecht (vernieling)
Duwen, trekken, vastgrijpen	Onder omstandigheden	• Als het gedrag pijn of letsel teweegbracht • Als het gebeurt om de aangever bang te maken	Art 300 Strafrecht Art 285 Strafrecht
Fysiek hinderen (bijv. de weg versperren)	Onder omstandigheden	• Indien het verzet betreft tegen een (actieve) ambtsverrichting (weerspanningheid) • Indien de persoon niet weggaat, ondanks vordering	Art 180 Strafrecht (wederspanningheid) Eventueel de plaatselijke verordeningen Art 138 Strafrecht (lokaal/huisvredebreuk)

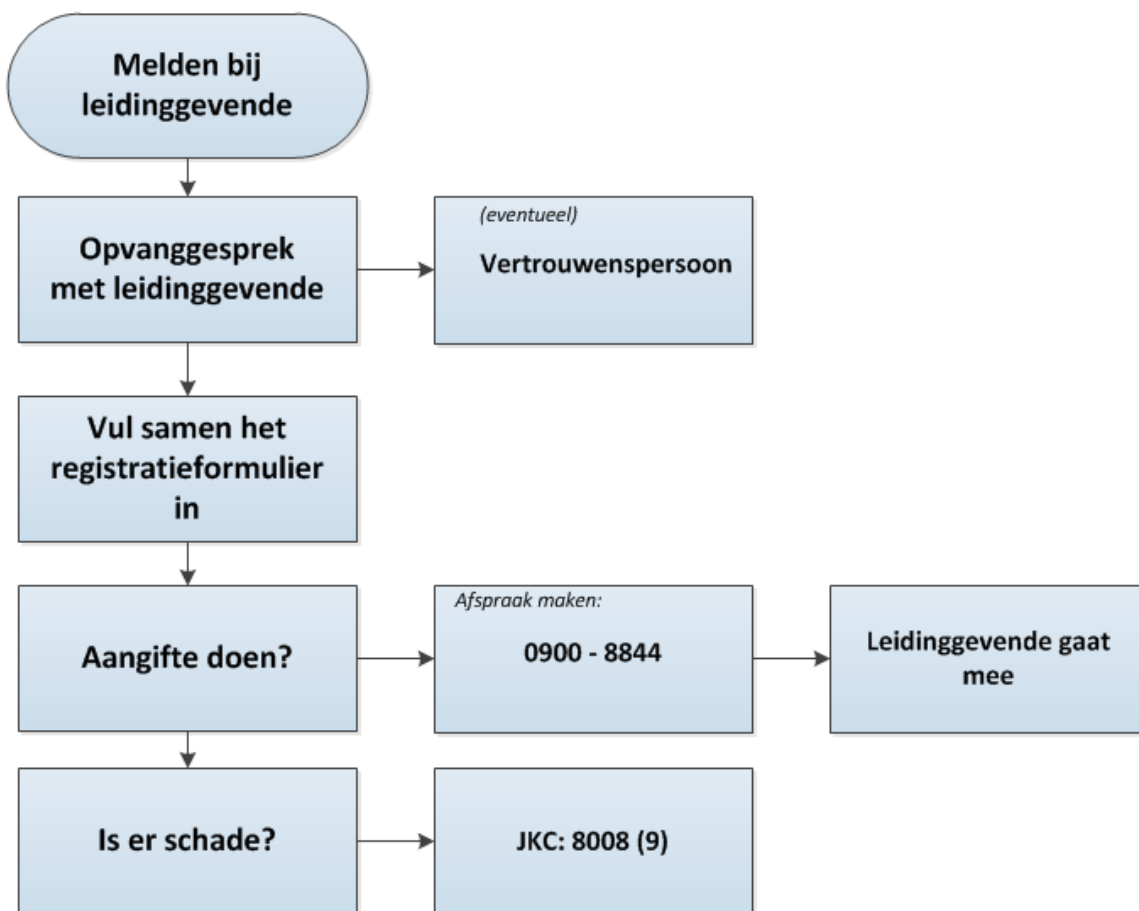
Overig	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Diefstal	Ja		Art 310 Strafrecht ev
Roofoverval	Ja		Art 312 Strafrecht ev
Bommelding	Ja		Art 142a lid 2
Aanranding, betasting, knippen	Ja	Indien het ontuchtige handelingen betreft	Art 246 Strafrecht
Discriminatie naar huidskleur	Ja	Indien beledigend	Art 137c Strafrecht
Discriminatie naar geloofsovertuiging	Ja	Indien beledigend	Art 137c Strafrecht Eventueel Art 147 Strafrecht
Discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur	Ja	Indien beledigend	Art 137c Strafrecht
Discriminatie naar leeftijd	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art 266/267 Strafrecht
Discriminatie naar sekse	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art 266/267 Strafrecht
Seksuele chantage	Onder omstandigheden	Indien bedreigend, met bijv. verkrachting: • Bij verkrachting • Bij ontuchtige handelingen	Art 285 Strafrecht Art 242 Strafrecht Art 246 Strafrecht

Bijlage 5: Stappenplannen na een incident



Wat doe ik na agressie?

Medewerkers





Wat doe ik na agressie?

Leidinggevenden

