Gemeente Amsterdam

Standaardprotocol

Agressie & Geweld



Inhoud

1	**Inleiding**	**3**
	Opbouw van het standaardprotocol	3
2	**Taken en verantwoordelijkheden**	**5**
3	**Preventie**	**6**
3.1	Inzicht in risico's	6
3.2	Agressie op de werkplek: oorzaak en gevolg	6
3.3	Beschrijving risicofactoren	6
3.4	Interne werkprocessen	6
3.5	Extern georiënteerde werkprocessen	6
3.6	Personeelsbeleid	7
3.7	Training en Opleiding	7
3.8	Communicatie en Voorlichting	7
3.9	Handelingsinstructies Preventie	8
4	**Hoe te handelen tijdens agressieve incidenten?**	**9**
	Werken met handelingsinstructies	9
5	**Opvang en Nazorg**	**10**
5.1	Eerste opvang	10
5.2	De leidinggevende	10
5.3	Nazorg	11
6	**Melding doen via het Gemeentelijk Registratie Systeem (GIR)**	**12**
7	**Sanctiebeleid, aangifte en schadeverhaal**	**13**
7.1	Sanctiebeleid	13
7.2	Aangifte doen	15
7.3	Schadeverhaal	19

1 Inleiding

In december 2008 is het kader Agressie en Geweld tegen Ambtenaren vastgesteld. Onder agressie en geweld wordt verstaan lichamelijke en verbale geweldplegingen, belaging, intimidatie en bedreiging gepleegd in of door omstandigheden die verband houden met de uitvoering van de publieke taak (al dan niet door middel van, of gepaard gaand met beschadiging van goederen).

In het kader is ook de nieuwe norm vastgesteld: agressie en geweld tegen medewerkers van de gemeente Amsterdam wordt niet getolereerd en loont nooit. Nieuw hierin is dat niet langer de medewerker maar voortaan de werkgever de grens stelt.

Vanuit het kader is het noodzakelijk dat er een protocol wordt uitgewerkt. Er is uiteindelijk gekozen voor een standaardprotocol. Dit standaardprotocol Agressie en Geweld bevat een volledig en concreet uitgewerkt overzicht van inzichten en handelingsinstructies voor een volledige aanpak van agressie en geweld. De inhoud en opbouw van het standaardprotocol is samengesteld en ontwikkeld op basis van het Kader Agressie en Geweld tegen Ambtenaren van de gemeente Amsterdam.

Daarbij zijn een aantal protocollen van stadsdelen van de gemeente Amsterdam en ongeveer 40 protocollen van andere gemeenten geanalyseerd, en is het standaardprotocol met de handreiking van Veilige Publieke Taak vergeleken.

Daarnaast zijn de ervaringen uit de Workshops Actualiseren Aanpak Agressie en Geweld, die regelmatig vanuit het A&O fonds Gemeenten aangeboden worden aan arbocoördinatoren, verwerkt in dit Standaardprotocol. Deze ervaringen uit de workshops hebben vooral betrekking op de wijze waarop protocollen geactualiseerd worden en in de praktijk geïmplementeerd zijn.

Het protocol richt zich op agressie van burgers naar ambtenaren. Voor agressie onderling (intern/tussen ambtenaren) kan men bij de Klachtencommissie of bij Bureau Integriteit terecht.

Het standaardprotocol is ontwikkeld in nauwe samenwerking met medewerkers en leidinggevenden uit diensten en stadsdelen. In eerste instantie was de bedoeling dat elk organisatie-onderdeel haar eigen protocol zou ontwikkelen. Voortschrijdend inzicht leidde ertoe dat het de voorkeur verdiende om een gemeenschappelijk standaardprotocol te ontwikkelen, uit oogpunt van efficiency, uniformiteit en eenduidigheid. Het blijkt namelijk dat vergelijking van protocollen binnen en buiten de gemeente Amsterdam in essentie niet veel verschillen van elkaar. Het verschil zit hem voornamelijk in het toepassen van het protocol voor elke afdeling met een publieke taak. Dit maatwerk leidt in de praktijk tot de totstandkoming van een afdelingsprotocol (zie 32 format Afdelingsprotocol).

Opbouw van het standaardprotocol

Het standaardprotocol voldoet aan alle vereisten die opgenomen zijn in het Kader Agressie en Geweld tegen ambtenaren. Het heeft eveneens dezelfde opbouw als het kader:

- Vanuit de visie, beschreven in het kader (en samengevat in bijlage 3), is het noodzakelijk om taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen de organisatie te regelen (hoofdstuk 2);
- Vervolgens moeten risico's geïnventariseerd worden en preventie maatregelen genomen worden (hoofdstuk 3 en bijlagen 5-8);
- De derde stap is in kaart te brengen wat het draaiboek moet zijn wanneer er toch een incident van Agressie en Geweld plaats vindt (hoofdstuk 4);
- Vervolgens wordt in stappen aangegeven wat aan opvang en nazorg moet gebeuren (hoofdstuk 5).

Daarnaast zijn een aantal onderwerpen als aanvullende bijlagen toegevoegd. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om kennis en inzicht met betrekking tot schokverwerking, opvang en nazorg, maar ook om handreikingen met betrekking tot evaluatie van incidenten.

De gemeente Amsterdam heeft in haar Kader vastgesteld dat ieder organisatieonderdeel elk incident van Agressie en Geweld moet melden en registreren. Dit is nodig om inzicht te krijgen in het aantal en soort incidenten, en in de opvolging van de melding door de organisatie. Hiervoor is het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) ontwikkeld. Dit wordt in hoofdstuk 6 beschreven.

Tenslotte is uitgewerkt welke maatregelen wij richting daders nemen. Dit is uitgewerkt in hoofdstuk 7 sanctiebeleid, aangifte en schadeverhaal. Dit hoofdstuk is door de driehoek (vertegenwoordigd door de burgemeester, politie en OM) geaccordeerd.

Een apart onderdeel van het standaardprotocol zijn de huisregels en een gedragscode. Met de Programmagroep Agressie en Geweld van de gemeente Amsterdam en met diverse organisaties is intensief gewerkt aan het opstellen van standaard huisregels en een standaard gedragscode. Immers, uitgangspunt is dat de werkgever, zijnde de gemeente Amsterdam, bepaalt wanneer er sprake is van agressie en geweld.

Voor zowel burgers als medewerkers is het dan eenduidig, helder en transparant als hierover uniforme gedragsregels gelden. Dit voldoet ook aan de wens van de gemeenteraad en aan de wens van veel decentrale organisaties. Deze standaard huisregels en de standaard gedragscode zijn apart ter besluitvorming aangeboden, maar vormen een integraal onderdeel van het standaardprotocol.

De wijze waarop dit standaardprotocol door elke afzonderlijk organisatieonderdeel kan worden toegepast, wordt schematisch weergegeven in bijlage 1 (Gebruikswijzer).

2 Taken en verantwoordelijkheden

In het Kader Agressie en Geweld staat op bladzijde 5 dat een geslaagde aanpak van agressie en geweld aandacht en medewerking van iedereen vereist. Een eerste stap is het vastleggen van taken en verantwoordelijkheden. Een globale beschrijving ervan is terug te vinden in het Kader (blz. 5 en Kader: bijlage A, blz. 27-28).

Het is belangrijk om binnen de organisatie een aanspreekpunt voor het A&G beleid te organiseren. In het kader wordt gesproken van een gedelegeerd verantwoordelijke. In de praktijk heet deze vaak de Agressie coördinator. Zijn taken zijn omschreven in bijlage 4.

Daarnaast is er een grote verantwoordelijkheid neergelegd bij de leidinggevende. Uit de praktijk blijkt dat de leidinggevende een cruciale rol speelt in het slagen van de aanpak van agressie en geweld. Hij moet ervoor zorgen dat:

- Zijn medewerkers in een veilige omgeving kunnen werken;
- Zijn medewerkers getraind worden;
- Het onderwerp geregeld op een werkoverleg wordt besproken;
- Hij de risicoprofielen vastlegt;
- Hij de juiste preventieve maatregelen neemt;
- Hij goede opvang en nazorg regelt;
- De medewerker melding doet van elk incident van A&G;
- Deze melding juist wordt opgevolgd;
- Medewerkers het gevoel hebben dat hun leidinggevende hen altijd steunt omtrent het onderwerp A&G.

In de resultaatafspraken van de eindverantwoordelijken is Agressie en Geweld vanaf 2009 opgenomen. Hiermee is A&G niet alleen een politieke maar ook ambtelijke prioriteit. De afspraken houden het volgende in:

- Het hebben van een protocol, stappenplan en sanctiebeleid conform de standaards die zijn ontwikkeld;
- Voldoen aan alle wettelijke (arbo) eisen;
- Elke medewerker met een publieke functie heeft een basistraining A&G gehad en om de drie jaar een herhalingstraining;
- Elke leidinggevende van een team/ afdeling met een publieke functie heeft een basistraining A&G gehad;
- De organisatie heeft zich aangesloten bij het GIR, alle meldingen van A&G worden geregistreerd en 50% van de meldingen wordt goed opgevolgd;
- Aangifte doen volgens gestelde voorwaarden;
- Rechtsbijstandsverzekering en ongevalverzekering afsluiten voor alle medewerkers met een publieke taak.

3 Preventie

Het liefst willen we agressie zoveel mogelijk voorkomen. De gedachte is vaak, dat men agressie niet kan voorzien. Tot op zekere hoogte is dat zo. Voor een groot deel kan echter veel gedaan worden ter preventie van agressie. Elke dienst is gehouden maatregelen te treffen om geweld tegen zijn medewerkers te voorkomen.

Er is een duidelijke relatie met kwaliteit van dienstverlening en het
Het liefst willen we agressie zoveel mogelijk voorkomen. De gedachte is vaak, dat men agressie niet kan voorzien. Tot op zekere hoogte is dat zo. Voor een groot deel kan echter veel gedaan worden ter preventie van agressie. Elke dienst is gehouden maatregelen te treffen om geweld tegen zijn medewerkers te voorkomen.

Er is een duidelijke relatie met kwaliteit van dienstverlening en het gedrag van medewerkers. Daarnaast kan, door inzicht te krijgen in de risico's, worden bepaald welke maatregelen noodzakelijk zijn.

In dit hoofdstuk staan aandachtspunten die in het kader van preventie aan de orde kunnen komen.

3.1 Inzicht in risico's

Veilig werken wil in de eerste plaats zeggen 'je bewust zijn van de risico's'. Een risicoprofiel maakt onderdeel uit van het agressieprotocol en is bedoeld om dit risicobewustzijn bij medewerkers te vergroten. Het zorgt ervoor dat medewerkers beter in staat zijn risico's goed in te schatten, sneller kunnen reageren op dreigende escalatie en eventuele voorzorgsmaatregelen kunnen nemen.

3.2 Agressie op de werkplek: oorzaak en gevolg

Vaak wordt een agressie-incident gezien als 'domme pech'. De medewerker is 'toevallig' op de verkeerde tijd, op de verkeerde plek en komt de verkeerde persoon tegen. Agressie is echter tot op zekere hoogte voorspelbaar. Het is noodzakelijk om patronen en waarschijnlijkheden in kaart te brengen en preventieve maatregelen te nemen.

Ook hierbij is een volledige aanpak nodig. Het is belangrijk om als organisatie 'risico's' in kaart brengen en incidenten voorkomen.

3.3 Beschrijving risicofactoren

De te beïnvloeden factoren zijn in te delen rondom een aantal gebieden; dader, medewerkers, fysieke omgeving, organisatie en de taakinhoud. In de bijlagen 5-8 zijn deze factoren uitgewerkt. De risico inventarisatie is ook een wettelijke verplichting (Risico Inventarisatie en Evaluatie, RI&E) die eenmaal in de drie jaar gehouden moet worden. De RI&E brengt in kaart of een organisatie voldoet aan de verplichtingen van de Arbeidsomstandighedenwet om haar werkwerknemers een veilige en gezonde werkplek te bieden. Onderdeel hiervan vormt de bepalingen rondom agressie en geweld.

3.4 Interne werkprocessen

Een groot deel van de mogelijke agressie kan voorkomen worden door deze processen soepel te laten verlopen zonder dat de klant gehinderd wordt door fouten of misverstanden in de interne organisatie. De moeilijkheden die de organisatie in zichzelf ondervindt mogen nooit de zorg worden van de klant. De zogenaamde frustratieagressie kan hiermee in de kiem worden gesmoord. Glasheldere werkprocessen zijn een voorwaarde om de klant stap voor stap te informeren over het verloop van de werkzaamheden. Daarom is het is zaak om deze werkprocessen optimaal vorm te geven.

3.5 Extern georiënteerde werkprocessen

Hierbij gaat het om werkprocessen die de aansluiting met eventuele ketenpartners verzorgen. Deze zijn uitermate belangrijk om agressie in de keten te voorkomen. Wanneer de overdracht niet goed verloopt ontstaat er ruimte voor onduidelijkheid met mogelijk agressie als consequentie.

Bij de extern georiënteerde werkprocessen gaat het om:
- Heldere afspraken tussen de ketenpartners over verantwoordelijkheden;
- Goede afstemming tussen de ketenpartners met als doel de optimale dienstverlening naar de klant;
- Korte, op alle ketenpartners afgestemde, werkprocessen garanderen dat de klant zijn vraag snel kan neerleggen bij de organisatie die hierop een antwoord kan geven.
- Soepele, heldere en eenduidige aansluiting op de werkprocessen tussen de partners binnen de keten;
- Duidelijk aangegeven grenzen binnen de werkprocessen van de ketenpartners.

3.6 Personeelsbeleid

- Selectie van nieuwe medewerkers: tijdens werving en selectieprocedures dient specifiek gevraagd te worden naar kennis en ervaring met risicosituaties zoals deze in de toekomstige functie voorkomen;
- Inwerken nieuwe medewerkers: nieuwe medewerkers krijgen een exemplaar van het afdelingsprotocol en nemen kennis van de plaatsing en werking van alarmknoppen;
- Begeleiding van nieuwe medewerkers bij preventie, leren omgaan met agressie en weerbaarheid;
- Capaciteit. De hoeveelheid werk dient in relatie te staan tot het de hoeveelheid werk. Bij teveel werk voor te weinig medewerkers dienen prioriteiten gesteld te worden om de (mentale) werkbelasting te verminderen;
- Middelen die noodzakelijk zijn voor een veilige uitvoering van het werk dienen beschikbaar te zijn;
- Relatie met functioneringsgesprekken. Klantgerichtheid, voorkomen en omgaan met agressie, zijn onderdelen van het functioneren. In jaargesprekken dient teruggekeken te worden en ontwikkeldoelen te worden bepaald voor ontwikkeling van kennis en vaardigheden in het omgaan met agressie;
- De ontwikkelafspraken zijn eenvoudig te bepalen aan de hand van de handelingsinstructies.

3.7 Training en Opleiding

Medewerkers
In het kader van preventie moeten medewerkers een basistraining A&G gevolgd hebben, met daaropvolgend eens in de drie jaar een opfriscursus. De inhoud en diepgang van de training is afhankelijk van de situaties waar een medewerker voor geplaatst kan worden. Aan een training voor een baliemedewerker moeten andere eisen gesteld worden dan aan de training van bijvoorbeeld een straatcoach, die jongeren op straat moet aanspreken, of de interventiemedewerker gezinsaanpak, die ouders van extreem lastige jongeren aan huis bezoekt. De medewerkers worden via hun leidinggevende geïnformeerd over het waarom van een training en waar ze een training kunnen volgen.
Leidinggevenden
In het kader van de belangrijke rol die leidinggevenden hebben rondom preventie, omgaan met agressieve incidenten, opvang & nazorg en de verdere afhandeling van incidenten, krijgen leidinggevenden de mogelijkheid om een training te volgen die ingaat op de specifieke taken, omstandigheden van de rol van de leiding.

3.8 Communicatie en Voorlichting

Interne communicatie
Alle medewerkers dienen op de hoogte te zijn van de inhoud en de werkwijze van dit agressieprotocol. Nieuwe medewerkers zullen door hun leidinggevende hierover worden geïnformeerd (het agressieprotocol is opgenomen in de concernrichtlijnen en checklist introductie). Leidinggevenden dienen in het functioneringsgesprek het onderwerp agressie te bespreken. Medewerkers zijn op de hoogte van de website Agressie en Geweld.

Externe Communicatie
Intimidatie of agressie vindt vaak zijn oorsprong in onwetendheid over, werkwijzen, ondoorzichtigheid of onmacht ten aanzien van procedures die de gemeente hanteert. Het is dus van belang de burgers en de bedrijfsvertegenwoordigers te voorzien van juiste informatie over de procedures waar zij mee te maken hebben. Voorlichting kan in algemene zin, per onderwerp of incidenteel.

Uitgebreide uitleg over een te volgen procedure vergemakkelijkt later uitleg bij (onverhoopte) vertragingen. Bij vertraging of stagnering van het proces is het van belang om de betrokkenen daar zo spoedig mogelijk over in te lichten en mee te delen waarom het proces is vertraagd. Een bezoeker heeft meer begrip voor vertraging die is aangekondigd dan voor vertraging waar hij of zij onaangekondigd mee geconfronteerd wordt. Het is vanzelfsprekend dat medewerkers zich houden aan gemaakte afspraken of erop toezien dat afspraken door betrokken afdelingen worden nagekomen.

Interculturele communicatie
Veel klanten zijn afkomstig uit andere culturen. Kennis en inzicht in verschillen en overeenkomsten tussen en binnen culturen kan helpen de communicatie te verbeteren en/of klanten beter te begrijpen.

3.9
Handelingsinstructies Preventie

Handelingsinstructies dragen bij om agressie te voorkomen. Handelingsinstructies geven duidelijkheid en zelfvertrouwen. Immers, weten wat te moeten doen en zich gesteund weten door de organisatie zijn belangrijke voorwaarden om plezier te hebben én te houden in het dagelijks contact met onze klanten/burgers.
In de bijlagen 9-16 zijn algemene handelingsinstructies voor preventie gegeven, maar ook specifieke instructies voor preventie van agressie. Daarnaast is risicotaxatie van de situatie ter plekke uitgewerkt (bijlage 17) en is een toelichting gegeven op het voeren van een preventiegesprek (bijlage 18) bij vooraf te verwachten problemen.

4 Hoe te handelen tijdens agressieve incidenten?

In het vorige hoofdstuk is ingegaan op preventieve maatregelen ter voorkoming van agressie. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het omgaan met agressie wanneer zich een incident voordoet.

Er zijn vier vormen van agressie: verbale agressie, lichamelijk geweld, bedreiging en ongewenste seksuele aandacht (zie ook bijlage 3). Daarnaast is het van belang te realiseren dat deze vormen van agressie erg kunnen verschillen per werkplek of situatie. Daarvoor zijn specifieke handelingsinstructies ontwikkeld die per afdeling/ team verder uitgewerkt kunnen worden.

Werken met handelingsinstructies

Voor het omgaan met agressie zijn vooraf bepaalde instructies vastgelegd. Dit zijn instructies die ervoor zorgen en erop gericht zijn om de situatie te de-escaleren en agressie te stoppen.

In de bijlagen 19-27 zijn algemene handelingsinstructies voor het omgaan met agressie gegeven, maar ook specifieke instructies. Daarnaast zijn handelingsinstructie voor leidinggevenden (bijlage 28) en het inschakelen van hulp (bijlage 29) uitgewerkt. Het gaat hier om hulp van collega's, het inschakelen van de leidinggevende en het inschakelen van de beveiligingsmedewerker.

Het gaat er hierbij niet om volledig te zijn in wat medewerkers allemaal moeten doen in bepaalde situaties. Het gaat er om praktische handvatten te geven die gebruikt kunnen worden om effectief om te gaan met agressie en escalatie en schadelijke gevolgen te voorkomen.

De belangrijkste uitgangspunten zijn:
- Eigen veiligheid en die van collega's gaat altijd voor;
- Je blijft met de cliënt in gesprek zolang je eigen veiligheid en die van je collega's dit toelaat;
- Je handelen is gericht op voorkomen van verdere escalatie en/ of uitbreiding van het conflict;
- Je handelt zolang mogelijk volgens het afdelingsprotocol.

5 Opvang en Nazorg

Het is van groot belang dat na een agressie-incident hoe groot of klein ook, het slachtoffer opgevangen wordt. Zowel direct na het incident, maar ook dient er opvang te zijn als de medewerker daar later behoefte aan heeft.

De decentrale organisatie is verantwoordelijk voor een goede opvang van medewerkers die in aanraking zijn gekomen met agressie en geweld. Wij maken daarbij onderscheid tussen de eerste opvang en de psychische nazorg.

5.1 Eerste opvang

Direct na het incident moet de veiligheid worden hersteld en steun aan de betrokken medewerker(s) worden geboden. Uitgangspunten voor eerste opvang:

- Uitgaan van de behoefte van de medewerker;
- Emotionele ondersteuning bieden, verhaal laten vertellen;
- Structuur bieden in de hectiek;
- Praktische ondersteuning bieden zaken regelen (onderhanden werk, overdracht van werkzaamheden, eventueel vervoer naar huis, informeren huisgenoten, informeren collega's, kinderopvang);
- Verwerking stimuleren door informatie en advies.

Het is belangrijk in deze fase zoveel mogelijk te observeren en signalen te ontvangen waaruit prioriteiten kunnen worden gesteld voor het vervolg.

5.2 De leidinggevende

De direct leidinggevende is verantwoordelijk voor de opvang van de medewerker. Omdat hij/ zij niet altijd direct aanwezig is, kan het organisatieonderdeel die taak op een eigen manier organiseren. Echter, in alle gevallen blijft de verantwoordelijkheid bij de direct leidinggevende liggen.

De taken van de direct leidinggevende zijn als volgt:

- Zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s), bijvoorbeeld door de medewerker naar huis te brengen en niet met het openbaar vervoer naar huis te laten gaan;
- Zorgt ervoor dat medewerkers, indien nodig, worden begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en dat, in geval van heftige gebeurtenissen, ook de traumaopvang start;
- Streeft ernaar dat de werkvloer niet onderbezet raakt bij de verzorging van de betrokkene(n);
- Zorgt dat de medewerker begeleidt wordt bij het doen van aangifte;
- Zorgt ervoor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast;
- Vraagt de medewerker het agressie-incidentenformulier in te vullen;
- Vraagt na afloop aan de betrokkene(n) of hij/ zij nog wat kan doen;
- Organiseert eventueel overname van taken;
- Gaat na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige waren van het incident).
- Zorgt voor een (minimale) technische briefing van betrokken partijen. Gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Voorkomt dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen.

Let op: Het kan voorkomen dat een medewerker direct weer aan de slag gaat, omdat het 'goed' gaat. Maar de medewerker kan op een later tijdstip toch klachten ontwikkelen. De direct leidinggevende dient hierop alert te zijn en te blijven.

Let op: Denk ook aan de overige aanwezige medewerkers. In principe moet met iedereen die met een incident te maken heeft gehad, beoordeeld worden of een gesprek gewenst is. Ook het getuige zijn van een heftig incident kan veel impact hebben.

Let op: De eerste opvang moet snel tot stand komen. Spreek duidelijk af wat de te verwachten opkomsttijden zijn. Dit is de benodigde tijd voor collega en leidinggevende om ter plekke te zijn. Vooral bij buitendienstsituaties is dit belangrijk. Bijlage 29 betreft een uitgebreide handelingsinstructie voor leidinggevenden met betrekking tot Eerste opvang.

Richtlijnen
In elk geval kunnen de volgende richtlijnen voor het handelen worden gehanteerd:

- Houd de groep betrokkenen zoveel mogelijk bij elkaar en stimuleer onderlinge gesprekken;
- Blijf aanwezig tot allerlei functionarissen zijn vertrokken en de rust is weergekeerd;
- Woon desgevraagd het politieverhoor bij en vang medewerkers eventueel na het verhoor op;
- Neem desgewenst deel aan een informeel samenzijn;

- De leidinggevende heeft specifieke aandacht voor zichzelf in verband met zijn zorg voor personeel en organisatie, en aan zijn eigen beleving/ emoties naar aanleiding van de calamiteit;
- Adviseer betrokkenen zoveel mogelijk om de volgende dag op kantoor te verschijnen;
- Spreek af wie de afwezige medewerkers informeert;
- Geef zo nodig een privé-telefoonnummer voor overleg;
- Bij uitzonderlijke situaties van heftige agressie en geweld moet de afdelingsmanager het hogere management informeren en de inschakeling van hulpdiensten overwegen.

Bij zeer ernstige voorvallen, buiten kantooruren of als veel medewerkers opvang behoeven kan het NIM BMW: Instituut voor Psychotrauma gebeld worden (024) 322 9884. Binnen enkele uren komt professionele hulp, hieraan zijn kosten verbonden!

Let op: Als u een rechtsbijstandverzekering via VGA hebt afgesloten dan is deze traumazorg verzekerd.

Besmettingsincidenten
In gevallen waarin de medewerker door prikaccidenten, bijtwonden, bloedspatten in oog of mond, bloed bij mond-op-mondbeademing of bloed op de niet-intacte huid in contact is gekomen met bloed van een derde, is er kans op besmetting met een virus. De leidinggevende en/ of iemand van het steunpunt begeleidt de betrokken medewerker naar de GGD om te laten vaststellen of inderdaad besmetting heeft plaatsgevonden. Zie ook bijlage 30.

Raadplegen arts
Als er lichamelijk letsel is ontstaan, bezoekt het slachtoffer zo spoedig mogelijk een forensisch arts **(neem het telefoonnummer op in het afdelingsprotocol)**. Dit dient plaats te vinden voordat er aangifte bij de politie wordt gedaan. Bij het maken van een afspraak met de forensisch arts dient vermeld te worden dat het slachtoffer gemeenteambtenaar is en bij welke afdeling hij of zij werkt. Als het slachtoffer in een ziekenhuis wordt opgenomen als gevolg van het geweldsincident maakt de arts de letselbeschrijving.

Dit zal op locatie (het ziekenhuis) gebeuren. De forensisch arts stelt de aard van het letsel vast en de vermoedelijke duur van het herstel en vult na het bezoek de geneeskundige verklaring (ook wel 'letselbriefje' genaamd) in. Het slachtoffer krijgt dit letselbriefje mee en overhandigt dit aan de politie bij het doen van aangifte. Als na verloop van tijd blijkt dat het geweldsincident meer letsel heeft veroorzaakt dan eerder was vastgesteld, meldt het slachtoffer zich weer bij de forensisch arts en geeft dit via een tweede letselbriefje door aan de politie. De politie bekijkt of deze informatie nog kan worden toegevoegd aan het opsporingsdossier.

Collegiale steun
Steun van collega's draagt in positieve zin bij aan een goede verwerking van de gebeurtenis. Dit blijkt door:
- Aandacht voor de persoon en gevoelens, zoek contact en praat erover met de betrokkene;
- Niet wegstoppen/ of bagatelliseren maar ook niet groter maken door allerlei eigen nare ervaringen en verhalen;
- Bied praktische steun aan en vraag of je iets kunt doen;
- Kom er later nog eens af en toe op terug. Neem daartoe zelf het initiatief. "Hoe houd het je nog bezig?";
- Of stuur een kaartje, een sms-je of een mailtje.

Collega's houden rekening met de wensen en behoeften van elkaar, want iedereen verwerkt een incident op zijn eigen wijze.

5.3 Nazorg

Het is niet altijd nodig de betrokken medewerker(s) direct onder medische/ psychologische begeleiding te stellen, en is vaak zelfs beter om dat niet te doen. Mensen hebben een groot natuurlijk zelfherstellend vermogen en zijn vaak goed in staat de schok zelf te boven te komen. Wel is het van belang de medewerkers te ondersteunen bij deze natuurlijke verwerking. Dit kan op de eerste plaats door het tonen van betrokkenheid door de afdelingsmanager en collega's.

Het natuurlijke psychische herstel vraagt ongeveer één tot zes weken. Daarna kan iemand weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. Is dit toch het geval, dan is het zinvol om een traumadeskundige, bedrijfsmaatschappelijk werker, bedrijfsarts of psychotherapeut in te schakelen. Natuurlijk kan bij ernstige incidenten direct een traumadeskundige worden ingeschakeld.

Het bewaken van het nazorgtraject is een taak van de direct leidinggevende (zie ook bijlage 31). Ter ondersteuning kunnen Bedrijfsopvangteam (BOT), vertrouwenspersoon of trauma arts worden ingeschakeld.

6 Melding doen via het Gemeentelijk Registratie Systeem (GIR)

De afdelingsmanager volgt gedurende drie maanden het herstelproces bij de medewerker en signaleert eventuele knelpunten. Indien nodig, verwijst hij de medewerker naar een lid van het BOT- team, bedrijfsmaatschappelijk werk of de bedrijfsarts, die aan de hand van een diagnose vaststelt of de inzet van een traumadeskundige nodig is.

In het kader is de afspraak opgenomen, dat elke medewerker melding doet van een incident van Agressie en Geweld. Dit is essentieel om aan de agressiepleger te laten zien dat agressie niet langer getolereerd wordt. Immers, pas na het doen van een melding zijn stappen naar de agressiepleger mogelijk in de vorm van maatregelen, sancties, aangifte en/ of schade verhalen.

Tevens is afgesproken dat dit wordt vastgelegd in een systeem. In het kader staat in hoofdstuk 6 vermeld dat registratie om verschillende redenen belangrijk is:

- Het is een startsignaal voor de opvang en nazorg van de betrokken medewerker;
- Informatie over aard van de problematiek, waarop beleid kan worden aangepast.

Daarnaast wil de gemeente Amsterdam een uniforme registratie om informatie uit te wisselen, incidenten eenvoudiger te analyseren en preventieve maatregelen te nemen. De keuze is in 2009 gevallen op het Gemeente Registratie systeem (GIR), dat ontwikkeld is door het A+O fonds. Dit biedt de extra mogelijkheid om Amsterdam te vergelijken met andere gemeenten. GIR is ook een uitstekend volgsysteem, dat aangeeft wat na een melding moet/ kan gebeuren en welke termijnen daarvoor staan.

Bij het doen van melding gaat men ervan uit dat de betrokken medewerker dat zelf doet. De agressie coördinator verzamelt alle incidentmeldingen en zorgt voor rapportages aan de organisatie zelf en aan de Bestuursdienst.

De leidinggevende is verantwoordelijk voor de opvolging van de melding. De betrokken medewerker kan binnen het GIR zien wat er gebeurt met zijn melding. Dit is heel belangrijk, want een vaak gehoorde klacht was dat medewerkers nooit meer iets hoorden nadat ze een melding hadden gedaan.

Uiteindelijk is GIR een instrument. De uitdaging is om ervoor te zorgen dat elke medewerker melding doet. De medewerker moet goed op de hoogte zijn van zijn plicht, van zijn mogelijkheden, van het nut van melding doen, het waarom van melding doen en wat hij vervolgens van zijn leidinggevende moet en kan verwachten.

7 Sanctiebeleid, aangifte en schadeverhaal

Agressie en geweld tegen medewerkers vormt een bedreiging voor de integere uitvoering van publieke taken. Gelet op het belang van deze publieke taken voor het functioneren van de gemeente Amsterdam en op de waarde die de gemeente Amsterdam hecht aan goed werkgeverschap, is het noodzakelijk deze taken en haar uitvoerders te beschermen.

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 individuele medewerkers en van de gemeentelijke organisatie. Dergelijke incidenten leiden ook tot krenking van het rechtsgevoel van de medewerker en onbegrip over het gedrag van de burger. Bovendien leidt het gedogen van wangedrag tot herhaling en imitatie. Reageren is daarom heel belangrijk. De wijze waarop wij als organisatie reageren is uiteraard altijd afhankelijk van de aard van het incident.

In het kader 'Agressie en Geweld tegen Ambtenaren' zijn de volgende gedragslijnen over Agressie en Geweld opgenomen:
- Wij stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar;
- Wij nemen het voordeel dat uit agressie of geweld is ontstaan altijd terug en de schade die de gemeente lijdt wordt altijd verhaald;
- Wij registreren alle incidenten met agressie en geweld;
- Wij doen altijd aangifte wanneer er sprake is van schade of letsel (hoofdstuk 1.3, kader).

Deze gedragslijnen komen tot uiting bij het opleggen van sancties (7.1), het doen van aangifte (7.2) en het verhalen van geleden schade (7.3).

De gemeente kan sancties opleggen door bijvoorbeeld het onmiddellijk stoppen van de dienstverlening, verwijderen uit het gebouw, het ontzeggen van de toegang, het slechts onder strikte voorwaarden toelaten tot een gebouw of het intrekken van een (gedeelte van de) uitkering.
Bij zwaardere vormen van agressie en geweld is de afspraak dat de medewerker (of werkgever) altijd aangifte doet en de eventuele schade op de veroorzaker van het incident wordt verhaald.

7.1 Sanctiebeleid

De huisregels, onderdeel van dit standaardprotocol, vormen in de praktijk een duidelijk kader voor medewerkers en burgers. Als de burger deze regels overtreedt, volgt een sanctie.

De afdelingsmanagers zijn verantwoordelijk voor het opleggen van een sanctie. In de praktijk zijn zij immers verantwoordelijk voor de dienstverlening en daarom moeten zij een dergelijke beslissing kunnen nemen.

Let op: Een team moet goede afspraken maken over het opleggen van sancties. Het is voor het gezag van medewerkers niet goed als een leidinggevende besluit geen sanctie op te leggen als de medewerker dit al aan een klant heeft aangegeven.

Naar aanleiding van de agressiemelding in het GIR neemt de leidinggevende dezelfde of de volgende dag contact op met de medewerker, bespreekt het incident, besteedt aandacht aan de nazorg en maakt hierover, indien nodig, aanvullende afspraken. Tevens wordt bepaald welke sanctie wordt opgelegd (mits de gegevens van de veroorzaker van het incident bekend zijn). Er kan besloten worden om een ordegesprek te houden of er kan een pandverbod opgelegd worden.

Uitgangspunten sanctiebeleid:
- Op elk incident, met een bekende veroorzaker van het incident, volgt een reactie, die schriftelijk wordt opgelegd (of bevestigd), meestal middels een brief.
- De (afdelings)manager/directeur is verantwoordelijk voor het opleggen van een sanctie. Basale sancties kunnen medewerkers direct zelf opleggen; zoals het tijdelijk (op dat moment) stoppen van de dienstverlening en eventueel ontzeggen van de toegang.
- Over de opgelegde maatregelen zijn binnen de gemeente eenduidige afspraken gemaakt; deze corresponderen met de onderverdeling van de typeringen van agressie in het GIR en zijn vertaald in standaard sanctiemaatregelen.

7.1.1 (Gemeentebrede) sancties

Sanctiemogelijkheden zijn:

- Ordegesprek,
- Tijdelijke staking dienstverlening – time out
- Waarschuwingsbrief (zie 7.1.3 standaard sanctiebrieven)
- Pandverbod (zie 7.1.3 standaard sanctiebrieven)
- Telefoonverbod (zie 7.1.3 standaard sanctiebrieven)
- Organisatiespecifieke sancties (bijvoorbeeld opleggen bestuurlijke boete (DST) korten uitkering (DWI))
- Schade verhalen (NB, dit is geen sanctie maar vereffening van schuld; zie verder protocol schadeverhaal)
- Aangifte doen (zie protocol aangifte 7.3)

In de toekomst kan wellicht overwogen worden om bepaalde dienstverlening tijdelijk stop te zetten. Een landelijk juridisch kader wordt momenteel ontwikkeld.

Het ordegesprek:
Na een incident kan een leidinggevende besluiten een gesprek te voeren tussen (bijvoorbeeld) de leidinggevende en de burger. In dat gesprek, ook wel ordegesprek genoemd, wordt de burger gevraagd excuses aan te bieden voor het gedrag tegenover de medewerker(s) en worden nieuwe samenwerkingsafspraken gemaakt. Dit om herhaling te voorkomen. Maak goede afspraken over de voorwaarden waaronder een sanctie eventueel wordt beëindigd. Vermeld wel dat het incident geregistreerd wordt en dat er eventueel een notitie hiervan wordt gemaakt in het sanctieregister (zie hieronder), zie bijlage 46 voor de handelingsinstructies ordegesprek

Tijdelijke staking dienstverlening – time out
De medewerker die verantwoordelijk is voor de uitvoering van een bepaalde activiteit kan een time-out opleggen. Een time-out wordt opgelegd als de medewerker het niet zinvol en of veilig vindt de activiteit met een bepaalde klant voort te zetten.

Voorbeeld
Een maatschappelijk werker constateert dat de klant onder invloed is. Hierop besluit hij de dienstverlening te stoppen. Hij vertelt de klant de reden voor de time-out en vertrekt. De medewerker maakt hiervan melding en hij vermeldt de reden van de time-out.

7.1.2 Standaard sanctiebrieven gemeente Amsterdam

Het opleggen van een pandverbod of telefoonverbod aan een veroorzaker van het incident kan mondeling worden meegedeeld, maar wordt altijd bevestigd per brief. In deze brief wordt ook melding gemaakt van een eventuele aangifte en, indien de veroorzaker van het incident schade heeft veroorzaakt, hoe de schade wordt verhaald. De gemeente maakt gebruik van standaardbrieven om sancties op te leggen.

Uitgangspunten bij deze brieven zijn:

- Dat in de brief de agressie en geweldnorm van de gemeente duidelijk zichtbaar is voor de ontvanger.
- Dat alle incidenten geregistreerd zijn in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (zie ook hoofdstuk 6, standaardprotocol).
- Dat deze, zoveel mogelijk, binnen twee werkdagen aangetekend worden verstuurd (behalve de brief met onderwerp 'opheffen pandverbod').
- Dat deze altijd worden ondertekend door de verantwoordelijke manager.
- Dat wij bij iedere vorm van agressie wijzen op ons beleid (of de huisregels). Daarmee maken we duidelijk wat voor gedrag wij van onze klanten/burgers verwachten.
- Wij zijn als gemeente actief, open en integer, daarom wijzen we bij 'eerste' incidenten op de klachtenprocedure.
- Tijdelijk pandverbod kan onmiddellijk, zonder tussenkomst manager, worden opgelegd.

Zie bijlage 47 voor de toelichting op de standaardbrieven en bijlage 48 tot 67 voor de standaardbrieven zelf

7.1.3 Sanctieregister

Om sanctiemaatregelen (zoals het geven van een officiële waarschuwing of het opleggen van een pandverbod) uit te kunnen voeren, wordt per organisatie (decentraal) verplicht een sanctieregister bijgehouden. In dit register legt de organisatie vast welke sanctie aan welke persoon is opgelegd en naar aanleiding van welk incident dit gedaan is. Bij het werken met een sanctieregister wordt gewerkt met persoonsgegevens. De manier van werken moet dus voldoen aan de Wet bescherming persoonsgegevens. Persoonsgegevens mogen alleen voor een vooraf bepaald en gerechtvaardigd doel verwerkt worden en alleen de persoonsgegevens die daadwerkelijk noodzakelijk zijn voor het doel in kwestie mogen verwerkt worden. Het gaan gebruiken van een sanctieregister is hetzelfde als het aanleggen van een zwarte lijst. Bij het werken met een sanctieregister zijn we daarom gehouden aan de door het College Bescherming Persoonsgegevens ontwikkelde voorwaarden ten aanzien van zwarte lijsten.[1] Voordat door een dienst of stadsdeel daadwerkelijk begonnen wordt met een sanctieregister, dient hiervan echter (door dienst of stadsdeel zelf) wel melding[2] bij het CBP gedaan te worden. Het sanctieregister dient namelijk een breder doel dan het GIR.

Indien gestart wordt met een (decentraal) sanctieregister en hiervan (alleen) een melding vooraf aan het CBP gedaan wordt, dan mogen persoonsgegevens uit het sanctieregister niet gedeeld worden met andere partijen. Het met andere partijen (buiten de gemeente) delen van persoonsgegevens uit het sanctieregister is pas toege-

staan nadat het CBP daartoe goedkeuring heeft verstrekt (nadat het CBP voorafgaand onderzoek heeft gedaan naar hoe de verwerking is vormgegeven).
Binnen het gemeenteonderdeel dat gaat werken met een sanctieregister moet vastgelegd worden wie het sanctieregister bijhoudt (bijvoorbeeld de coördinator Agressie en Geweld/arbocoördinator /vertrouwenspersoon/beveiliging) en wie hier inzage in heeft en met welk doel (bijvoorbeeld de beveiliging om het pandverbod te handhaven).[3]
In bijlage 68 wordt hierop een toelichting gegeven.

Centraal sanctieregister
In de toekomst gaat de gemeente wellicht werken met een 'centraal sanctieregister'. In dit gemeentebrede register kunnen dan de sancties van de verschillende diensten/stadsdelen en organisatiebrede sancties vastgelegd worden. Ook kan vastgelegd worden welke sanctie een specifieke veroorzaker van een incident krijgt opgelegd als hij nogmaals de fout ingaat. Het centraal sanctieregister kan zo vormgegeven worden dat informatie over sancties en aan wie deze zijn opgelegd gedeeld kan worden met daarvoor in aanmerking komende derden (partners in een Veiligheidshuis, de politie, het GVB etc.). Ook kan bekeken worden of het centraal sanctieregister samen met andere partijen wordt beheerd, zodat samen met andere partijen eenduidig opgetreden kan worden.

Sanctie beëindigen
De sanctie verloopt nadat de termijn voor bijvoorbeeld een pandverbod is verlopen. Uitgangspunt is dat voor het aflopen van een sanctie, bijvoorbeeld twee weken voor het aflopen van een pandverbod, de veroorzaker van het incident uitgenodigd wordt voor een schone lei gesprek. In dit gesprek wordt aan klant duidelijk verteld onder welke voorwaarden de toegang weer wordt verleend. Dit gesprek wordt gevoerd door het afdelingshoofd.

7.2
Aangifte doen

Na een melding van een incident in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) volgt altijd een reactie. Deze kan alleen intern zijn of leiden tot een melding dan wel aangifte bij de politie en verdere justitiële actie zoals vervolging van de veroorzaker van het incident en een procedure tot verhaal van schade.

In de vorige paragraaf is de reactie vanuit de werkgever/de gemeentelijke organisatie op het gedrag van de burger beschreven (het gemeentelijke sanctiebeleid).

Veel incidenten van agressie en geweld worden niet bij de politie gemeld. Dit komt deels door onwetendheid over de mogelijkheden en deels door onterechte beeldvorming over de effecten van aangifte doen. Verhalen over bedreigingen met represailles of feitelijke represailles vormen een drempel. In dergelijke gevallen moet de politie direct kunnen optreden en om adequate maatregelen te kunnen treffen is juist het doen van aangifte noodzakelijk.

Het is van groot belang dat slachtoffers van geweld aangifte doen. Met de regiopolitie Amsterdam-Amstelland en het Arrondissementsparket Amsterdam (OM) is daarom een aantal werkafspraken gemaakt.
Iedereen die kennis draagt van een strafbaar feit is bevoegd hiervan aangifte te doen.

Voor een efficiënte wijze van werken en een goede communicatie moet duidelijk zijn wanneer en van welke incidenten een melding dan wel aangifte wordt gedaan bij de politie en is het nodig afspraken te maken over de manier waarop contacten bestaan tussen het politieapparaat en de gemeentelijke organisatie.

NB: Het is bij incidenten van agressie en geweld tegen gemeenteambtenaren zeer van belang wat de werkgever doet (opvang, ondersteuning bij aangifte e.d.) en wat de algemene overheid/het bestuur naar buiten toe uitdraagt (namelijk het communiceren van de norm dat geweld tegen overheidspersoneel niet wordt geaccepteerd).

7.2.1 Het doen van aangifte

Hier is ook een werkinstructie opgesteld door het ministerie van Binnenlandse Zaken voor beschikbaar, zie bijlage 69.

A. Het contact tussen de gemeentelijke organisaties en de politie

De organisatie wijst één functionaris (onder verantwoordelijkheid van de gedelegeerd verantwoordelijke) aan, die fungeert als contactpersoon voor de politie, dit kan de arbocoördinator zijn. Ook de politie zal op districts- dan wel wijkteamniveau een contactpersoon aanwijzen, die aanspreekbaar is voor de organisatie op het gebied van agressie en geweld incidenten. Deze contactpersoon heeft informatie over de specifieke afspraken tussen politie, justitie en gemeente. En is ook aanspreekpunt voor het maken van specifieke afspraken tussen de organisatie en het wijkbureau over assistentie dan wel ondersteuning van de politie ter voorkoming van of ondersteuning bij agressie en geweld incidenten.

B. Wanneer aangifte cq melding bij de politie?

Indien u vermoedt dat er een strafbaar feit is gepleegd kunt u altijd aangifte doen.
In de praktijk hanteert de politie als regel dat een incident 'aangiftewaardig' moet zijn. Dat wil zeggen: er moet een redelijk vermoeden van schuld zijn aan een overtreding van de wet (Wetboek van Strafrecht, hierna WvSr). De politie kan daarover advies geven.

De gemeente Amsterdam hanteert de volgende vuistregel. U moet **altijd aangifte** doen bij:
- Een ernstige bedreiging geuit tegen de medewerker als persoon (artikel 285 WvSr)
- Fysieke agressie (artikel 300 t/m 303 WvSr)
- Vernieling (artikel 350 WvSr)
- Openlijke geweldpleging (artikel 141 WvSr)

Eventuele schade en het feit dat vergoeding hiervan gewenst is worden tevens in de aangifte opgenomen.

NB: de politie is verplicht iedere aangifte van een strafbaar feit op te nemen. Echter, wanneer een agent van mening is dat er geen sprake is van een strafbaar feit, kan deze agent u mededelen dat het incident 'niet aangiftewaardig' is.
U kunt in dit geval de agent vragen dit voor te leggen aan de Hulpofficier van Justitie, die werkzaam is op het wijkteam. U kunt ook contact opnemen met de contactpersoon voor de politie van uw organisatie.

In bijlage 70 bij dit hoofdstuk staat een overzicht van de meeste strafbare gedragingen en de betreffende wetsartikelen. Deze lijst is niet limitatief.

Melding
U kunt de politie vragen van het incident een melding op te nemen. Een melding is een mutatie in het politieregister. Er wordt geen verdere actie ondernomen. Een melding is om drie redenen toch van belang:
1. in de cijfermatige rapportages van de politie wordt het aantal meldingen van incidenten vermeld. De omvang van het probleem wordt hiermee duidelijker;
2. als er over een en dezelfde persoon meerdere meldingen zijn in het politieregister ondersteunt dit de strafrechtelijke procedure indien in de toekomst aangifte wordt gedaan tegen deze persoon;
3. landelijk is afgesproken, dat de politie meldingen van ongewenst, maar niet strafbaar gedrag registreert. Op deze manier kunnen 'probleem-klanten' of 'probleemlocaties' in kaart worden gebracht.

C. Wie doet aangifte?

In het algemeen doet het slachtoffer zelf aangifte van het strafbare feit waarvan hij meent slachtoffer te zijn geworden. Hij/zij kan immers het beste zelf vertellen wat hem/haar precies is overkomen. Het slachtoffer kan daarbij domicilie kiezen op het adres van de werkgever. Het is wenselijk dat het slachtoffer hierbij altijd begeleid en bijgestaan wordt door de leidinggevende of een daartoe aangewezen functionaris.

Het is ook mogelijk dat de werkgever namens het slachtoffer aangifte doet. De werkgever kan dit doen als hij daarvoor bijzondere redenen heeft zoals bijvoorbeeld angst e.d. bij de medewerker of de emotionele belasting die het doen van aangifte met zich meebrengt. Het moet zich beperken tot uitzonderingen omdat, zoals eerder gezegd, het slachtoffer zelf het beste kan vertellen wat er gebeurd is. Bovendien blijft het slachtoffer hoe dan ook als getuige in beeld en kan hij/zij in die hoedanigheid ook door de politie/rechter worden gehoord.

Ook kan het zo zijn dat de organisatie zelf aangifte doet wanneer de veroorzaker van het incident vernielingen heeft aangericht (artikel 350 WvSr). Zowel de medewerker als de werkgever/organisatie kan dus aangifte doen.
De organisatie kan wanneer een overlastgevende persoon weigert te vertrekken of wanneer iemand met pandverbod weigert te vertrekken ook aangifte doen van lokaalvredebreuk (art. 139 WvSr): "*het wederrechtelijk binnendringen in een voor de openbare dienst bestemd lokaal, of, wederrechtelijk aldaar vertoevende, zich niet aanstonds verwijderen op de vordering van bevoegde ambtenaar*".

D. De (voorbereiding op de) aangifte

Afspraak maken:
Na een incident wordt op zo kort mogelijke termijn (in beginsel binnen twee werkdagen) aangifte gedaan. Daartoe wordt een afspraak gemaakt in de (digitale) aangifte-agenda via telefoonnummer 0900-8844. Soms zal het mogelijk zijn elektronisch of telefonisch aangifte te doen. Bijvoorbeeld bij kleine misdrijven waarbij het niet waarschijnlijk is dat de veroorzaker van het incident kan worden opgespoord, maar waarbij wel een procesverbaal nodig is, bijvoorbeeld voor de verzekering.
De betrokkene kan bij de politie aangeven of hij aangifte wil doen bij een mannelijke of vrouwelijke agent.

Belangrijke gegevens en informatie
Bij de afspraak met de vaste contactpersoon van het wijk- of districtsbureau is het belangrijk alle relevante gegevens en informatie bij de hand te hebben.

Verzamel vooraf zoveel mogelijk feiten (en bewijsmateriaal. De informatie die de politie nodig heeft voor een succesvolle vervolging is globaal weer te geven in 7 W's:

1. Wie kan in verband worden gebracht met het misdrijf? (slachtoffer, getuige, verdachte, enz.
2. Wat is er precies gebeurd?[4]
3. Waar is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?
4. Waarmee is het misdrijf gepleegd? (van welke voorwerpen/middelen is gebruik gemaakt.
5. Op welke wijze heeft het misdrijf plaatsgevonden?
6. Wanneer heeft het misdrijf plaatsgevonden en hebben andere relevante feiten plaatsgevonden?
7. Waarom is het misdrijf gepleegd?

Vermeld zoveel mogelijk de gevolgen van het delict voor het slachtoffer en/of de organisatie.

Gegevens voor procesverbaal bij aangifte door de medewerker
Naam:
achternaam en voornamen van de medewerker

Adres:
Uitgangspunt is het werkadres van de werkgever, het eigen huisadres of het adres van het Slachtofferloket of het politiebureau is ook mogelijk

Informatie:

a. Gegevens en informatie over en van getuige(n). Eventueel ook van mensen die de medewerker vlak voor of na het incident heeft gezien
b. Wat is er gebeurd? Geef een zo accuraat mogelijk verslag van het gebeuren. Hierbij kan de registratie in het GIR ondersteunen
c. Wat was de aanleiding?
d. Is er schade? Zo ja, omschrijf deze in het proces verbaal van aangifte. Zijn er foto's van de schade of het letsel? Bij letsel, neem eventueel geneeskundige verklaring mee (het zogenoemde 'letselbriefje').

Let op: Het kan zijn dat als gevolg van het incident zowel de medewerker als de werkgever schade heeft geleden. Geef dan bij de aangifte aan dat er sprake is van twee slachtoffers!

e. Is de veroorzaker van het incident bekend?
f. is het incident geregistreerd (foto's, camera's, beelden mobiele telefoon).

Anonimiteit:
het is mogelijk te vragen of de persoonsgegevens in het procesverbaal afgeschermd kunnen worden

Codering:
het betreft een aangifte van agressie en geweld tegen een ambtenaar. De politie brengt de code: 'Code VPT' aan.

Let op: Zorg ervoor dat de code: 'code VPT' wordt ingevoerd. Controleer dit ook.

Gegevens voor procesverbaal bij aangifte door de werkgever
Naam:
achternaam en voornamen van degene die namens de werkgever de aangifte verricht (leidinggevende of daartoe aangewezen functionaris)

Adres:
het werkadres van de werkgever

Informatie:

a. Gegevens en informatie over en van getuige(n). Eventueel ook van mensen die de medewerker vlak voor of na het incident heeft gezien
b. Wat is er gebeurd? Geef een zo accuraat mogelijk verslag van het gebeuren. Hierbij kan de registratie in het GIR ondersteunen
c. Wat was de aanleiding?
d. Is er schade? Zo ja, omschrijf deze in het proces verbaal van aangifte. Neem bij letsel van de medewerker eventueel de geneeskundige verklaring mee (het zogenoemde 'letselbriefje') of zorg ervoor dat de medewerker deze ter beschikking van de politie stelt.

Let op: het kan zijn dat als gevolg van het incident zowel de medewerker als de werkgever schade heeft geleden. Geef dan bij de aangifte aan dat er sprake is van twee slachtoffers!

e. Is de veroorzaker van het incident bekend?
f. is het incident geregistreerd (foto's, camera's, beelden mobiele telefoon).

Codering:
het betreft een aangifte van agressie en geweld tegen een ambtenaar. De
politie brengt de code: 'Code VPT' aan.

Let op: Zorg ervoor dat de code: 'code VPT' wordt ingevoerd. Controleer dit ook.

E. Wat gebeurt er na de melding/aangifte:

Ter afronding van de aangifte zijn twee originele identieke exemplaren beschikbaar. Beide worden door de aangever en verbalisant ondertekend. Eén exemplaar is voor de politie en de tweede is voor de aangever. De politie verstrekt geen kopie. Het verdient daarom aanbeveling een/meer kopieën te maken van de aangifte. In geval van schade/vernieling is dat voor de verzekeringsmaatschappij of de gemeente van belang.
Op de aangifte staat het nummer van het procesverbaal vermeld. Dit nummer dient opgenomen te worden in het scherm maatregelen in het veld 'acties' van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem, GIR.

Als slachtoffer heeft u recht op informatie. U kunt in de aangifte aangeven dat u op de hoogte wil worden gehouden van het verloop van het strafproces. U krijgt dan op belangrijke momenten informatie. De politie informeert u bijvoorbeeld over de aanhouding van de verdachte, dat het dossier naar het OM wordt gestuurd of dat de zaak niet verder wordt onderzocht.

Als de politie de zaak naar het OM heeft gestuurd ontvangt u een formulier waarop u kunt aangeven dat u op de hoogte wilt worden gehouden van de voortgang van de zaak. De medewerkers van het slachtofferloket zullen u hier vervolgens over informeren. Het slachtofferloket is een samenwerkingsverband van politie, Slachtofferhulp Nederland en het Openbaar Ministerie (www.slachtofferloket.nl / 020-541 39 39).

Afspraken aangifte:
- De werkgever bewaart de aangifte. Betrokkene ontvangt een kopie van de aangifte;
- Controleer of het incident in het GIR is gemeld;
- Stel vast of betrokkene extra veiligheidsrisico's loopt doordat aangifte is gedaan;
- Benoem een vaste contactpersoon in de organisatie, die te benaderen is bij onduidelijkheden of vragen;
- De werkgever kan te allen tijde aan betrokkene aangeven, na informatie te hebben ingewonnen, wat de status (voortgang) is van de aangifte. De leidinggevende of de daarvoor aangewezen functionaris kan de status persoonlijk aan de melder/slachtoffer meedelen of kan via het GIR de informatie verstrekken.

F. De rol van het OM (de eventuele rechtzaak)

Wanneer het politieonderzoek klaar is bepaalt de officier van justitie hoe de zaak verder gaat. Hij kan het volgende besluiten:
Niet vervolgen: de officier van justitie besluit de zaak te seponeren. Bijvoorbeeld omdat de politie niet voldoende wettelijk bewijs heeft kunnen verzamelen. De officier kan ook seponeren onder voorwaarden. Een van die voorwaarden is bijvoorbeeld het betalen van de geleden schade.
Een transactie of strafbeschikking: de officier van justitie kan besluiten de zaak zelf af te handelen. Hij biedt de verdachte een transactie aan of legt zelf een straf (strafbeschikking) op. Werkt de verdachte niet mee of gaat hij niet akkoord dan is het uiteindelijk de rechter die de straf bepaalt.
Vervolgen: de officier van justitie kan ook direct besluiten de zaak voor te leggen aan de rechter. Hij doet dit door de verdachte een dagvaarding uit te reiken. Afhankelijk van de zwaarte van het strafbare feit wordt een zaak aan één of drie rechters voorgelegd.

De officier van justitie kan een straf eisen. Dit kan een geldstraf, een taakstraf, een gevangenisstraf of een combinatie daarvan zijn. Daarnaast kan de officier een schadevergoedingsmaatregel vorderen. De hoogte van de straf wordt bepaald door de ernst van het feit, de omstandigheden waarin de verdachte het delict pleegde en door de persoonlijkheid van de verdachte. Factoren als opzet, herhaling van strafbaar gedrag (recidive), mate van geweld, persoonlijke omstandigheden of voorbedachte rade spelen daarbij een belangrijke rol.
Ten aanzien van agressie en geweldsdelicten tegen medewerkers met een publieke taak is de afspraak dat de officier van justitie in principe de strafeis met 200% verhoogt.

G. Specifieke afspraken tussen gemeente, politie en OM

In driehoeksverband (het overleg tussen de burgemeester, de regiopolitie Amsterdam-Amstelland en het Arrondissementsparket Amsterdam (OM)) is een aantal werkafspraken gemaakt. In de subdriehoek "agressie en geweld tegen medewerkers werkzaam in de openbare ruimte van de gemeente Amsterdam" worden deze werkafspraken gemonitord en waar nodig bijgestuurd.

De volgende afspraken zijn gemaakt:
1. Assistentie door politie
   In geval van spoed 112 bellen. De politie is binnen 10 minuten ter plaatse.

2. Vast aanspreekpunt bij politie
   Op decentraal niveau kunnen politie en stadsdeel / dienst aanvullende afspraken maken over specifieke locaties (bijv. stadsdeelkantoren, vestigingen sociale dienst) en/of groepen. In de subdriehoek "agressie en geweld tegen medewerkers werkzaam in de openbare ruimte van de gemeente Amsterdam" worden deze afspraken vastgesteld.

3. Voorrang bij de aangifte
   In geval van agressie en geweld spreekt het voor zich dat snel aangifte wordt gedaan en opgenomen. De politie geeft *waar mogelijk* aan gemeenteambtenaren die bij het uitoefenen van hun functie slachtoffer zijn geworden van agressie en geweld voorrang bij het doen van aangifte bij een wijkteam.

4. Anonimiteit van slachtoffer
   Het slachtoffer of de getuige kan in het proces-verbaal een ander adres op laten nemen dan zijn feitelijke huisadres, bijvoorbeeld het adres van de werkgever, het slachtofferloket of van het politiebureau.

Indien sprake is van een ernstig strafbaar feit (bij levensdelicten, georganiseerde criminaliteit en zware geweldsdelicten) is het mogelijk in aanmerking te komen voor de status 'beperkt anonieme getuige/bedreigde getuige'. Bij een oproep als getuige op de zitting te verschijnen is het mogelijk te verzoeken om

- 'met beperkte gegevens te verschijnen', zodat de persoonsgegevens niet bekend worden;
- onherkenbaar op de zitting te verschijnen.

5. Kwalificerend slachtofferschap en dubbele strafeis OM
Het OM benoemt onder andere medewerkers van de gemeente Amsterdam die slachtoffer zijn van agressie en geweld als "kwalificerend slachtoffer". Dit betekent dat – afhankelijk van de omstandigheden - de strafeis met 200% wordt verhoogd.

6. Snelrecht
Indien mogelijk past het OM snelrecht toe. Snelrecht houdt in dat de zaak binnen de bewaringstermijn van 14 dagen door de politierechter wordt behandeld. Snelrecht kan slechts onder bepaalde voorwaarden worden toegepast. Het moet bijvoorbeeld gaan om een bewijstechnisch relatief eenvoudige zaak.

7. Themazittingen
Het OM organiseert structureel themazittingen m.b.t. geweld tegen medewerkers met een publieke functie, waarbij zaken met kwalificerende slachtoffers gebundeld op zitting worden aangebracht.

8. Spreekrecht tijdens zitting
In het wetboek van Strafrecht is de versterking positie slachtoffer in het strafproces opgenomen. Dit betekent dat een slachtoffer van een aantal typen incidenten (zoals ernstige mishandeling) tijdens de rechtszaak een verklaring kan afleggen over welke gevolgen het delict voor hem of haar had. Dit heet het spreekrecht. Een medewerker kan een slachtofferverklaring afleggen over lichamelijke, emotionele of economische gevolgen. Bij deze verklaring mag niet men zijn of haar mening geven over de verdachte en de strafmaat. Waar mogelijk wordt de medewerker bijgestaan door zijn leidinggevende of door een andere daarvoor aangewezen persoon binnen de organisatie.
Mocht de medewerker niet de confrontatie met de verdachte willen aangaan op de rechtszitting, dan kan hij of zij in een schriftelijke verklaring aangeven wat de gevolgen van het delict zijn geweest. De slachtofferverklaring wordt aan het strafdossier toegevoegd. De rechter, de officier van justitie en de advocaat van de verdachte lezen de verklaring al voor de rechtszitting. Tijdens de rechtszitting kan de slachtofferverklaring worden voorgelezen.

H. Wat als de betrokkene zelf wordt aangeklaagd?

De werkgever zorgt voor juridisch advies/bijstand als de betrokkene wordt aangeklaagd voor handelingen die een direct gevolg zijn van de uitoefening van zijn functie. Juridische adviseurs van de directie Juridische Zaken van de Bestuursdienst kunnen de medewerker op verzoek van de werkgever bijstaan. Ook dient te worden bekeken of betrokkene werkzaam is bij een gemeenteonderdeel dat zich heeft aangesloten bij de in dit kader door de gemeente afgesloten rechtsbijstandverzekering (afgesloten bij 'DAS').

Uitgangspunt is dat de betrokkene de wet niet heeft overtreden en zich steeds aan de beleidsrichtlijnen en werkinstructies van de gemeente heeft gehouden. Daarbij moet goed rekening gehouden worden met de situatie, waarin het incident heeft plaatsgevonden. Het kan zijn dat de medewerker uit zelfverdediging of in de stress van het moment heeft gehandeld. Dit moet meegenomen worden in het besluit tot het geven van juridische bijstand.

7.3 Schadeverhaal

De procedures voor het verhalen van de schade zijn niet eenvoudig en hebben vaak een lange doorlooptijd. Desalniettemin is het uitgangspunt dat toegebrachte schade zoveel als mogelijk door de gemeente of de medewerker op de dader(s) wordt verhaald. Zie ook paragraaf 7.3 van het Kader agressie en geweld tegen ambtenaren.

7.3.1 Schade medewerker

1.1 De schade van een medewerker kan bestaan uit schade aan eigendommen. Een medewerker wordt bijvoorbeeld tegen het hoofd geslagen, waardoor zijn of haar bril beschadigd raakt.

Op grond van artikel 11.15 NRGA heeft een ambtenaar recht op een vergoeding als bij de vervulling van zijn functie schade wordt toegebracht aan zijn eigendommen. De schade mag niet het gevolg zijn van eigen schuld, hieronder begrepen onvoorzichtigheid of nalatigheid. De ambtenaar kan de vordering die hij heeft op de veroorzaker van het incident aan de werkgever cederen (overdragen). De gemeente kan vervolgens proberen de door haar aan de medewerker uitgekeerde schade op de dader te verhalen.

1.2 De schade van een medewerker kan ook bestaan uit fysieke of geestelijke schade. Het gaat hierbij om de schade aan het lichaam die de betreffende medewerker als gevolg van het incident lijdt. Hierbij valt te denken aan een blauw oog, een hoofdwond, een bloedneus, een kneuzing, een botbreuk, etc. Ook kan er sprake zijn van geestelijk letsel (angst, concentratieproblemen).

Schadeposten die in dat geval aan de orde kunnen komen zijn: niet (volledig) gedekte ziektekosten, verlies aan verdienvermogen, verlies van zelfredzaamheid, huishoudelijke hulp, smartengeld (dit is een vergoeding voor geleden verdriet, pijn en angst) en juridische kosten.

Eerst dient nagegaan te worden of de medewerker werkzaam is bij een onderdeel binnen de gemeente dat zich heeft aangesloten bij de, speciaal voor dit soort gevallen, bij de DAS afgesloten rechtsbijstandverzekering. Ook kan nagegaan worden of de medewerker een eigen rechtsbijstandverzekering heeft.

Zo neen, of in het geval de rechtsbijstandverzekering geen of onvoldoende dekking biedt, kan besloten worden de medewerker met raad en daad bij te (laten) staan. Ook kan worden besloten de vordering van de medewerker op de dader voor (bijvoorbeeld) 1 euro over te nemen en regres te nemen op de dader, zonder dat er zelf een geldelijke tegemoetkoming aan de medewerker wordt voldaan. Dit besluit betreft een (privaatrechtelijke) bevoegdheid die voor directeuren van dienstakken op grond van het algemeen mandaatbesluit aanwezig is en voor DB's van stadsdelen op grond van de VOdS.

Op grond van artikel 11.33 NRGA kan het college naar redelijkheid en billijkheid de medewerker schadeloos stellen, kosten vergoeden of overigens een geldelijke tegemoetkoming verlenen voor niet elders in deze regeling voorziene gevallen.

In de toelichting staat dat deze bepaling is bedoeld als grondslag voor vertrekregelingen, maar de bepaling zelf is zeer algemeen en vertoont grote gelijkenis met artikel 115 AMAR en artikel 69 van het algemeen Rijksambtenarenreglement waaromtrent de CRvB heeft aangegeven dat deze bepalingen kunnen worden gezien als uitdrukking van de norm dat de overheidswerkgever verplicht is zich als een goed werkgever te gedragen.

Artikel 11.33 NRGA kan dan ook als kapstok dienen teneinde te besluiten of, en zo ja wanneer de medewerker die tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden letsel heeft opgelopen (i) door de gemeente (gedeeltelijk) schadeloos wordt gesteld en (ii) de gemeente de vordering van de medewerker op de dader overneemt.

Bij toepassing van artikel 11.33 NRGA dienen tegenstrijdige belangen tussen de gemeente en de medewerker en aspecten zoals eigen schuld, onvoorzichtigheid en nalatigheid aan de zijde van de medewerker in ogenschouw te worden genomen.

De bevoegdheid van het college op grond van artikel 11.33 NRGA is in de artikelen 1.16 en 1.17 NRGA gemandateerd aan de directeuren van diensttakken. De stadsdelen hebben deze bevoegdheid op grond van de VodS.

In geval van ernstig letsel[5] dient DJZ ingeschakeld te worden bij de behandeling van een mogelijk op grond van artikel 11.33 NRGA te nemen besluit. Het voorgaande geldt strikt genomen niet voor de stadsdelen, maar stadsdelen wordt wel aangeraden dit te doen.

Bij ernstig letsel dient gedacht te worden aan enkele weken ziekenhuisopname, operatieve ingrepen, geen zicht op algeheel herstel, persoonlijk leven en beroepsleven blijvend in negatieve zin veranderd.
Bij licht letsel dient gedacht te worden aan een kneuzing, een kleine ongecompliceerde botbreuk, een lichte gebitsbeschadiging met daarbij behorende geringe schadeposten, die in aard en omvang zijn te overzien.

7.3.2 Schade gemeente

Materiële schade
De medewerker die wegens ziekte niet in staat is zijn betrekking te vervullen, heeft recht op doorbetaling van de bezoldiging. Tegenover deze doorbetaling staat geen arbeidsprestatie. Hierdoor lijdt de gemeente schade. Ook kunnen er gemeentelijke eigendommen beschadigd zijn.

De volgende schade kan door de gemeente op de dader worden verhaald:
- Doorbetaald nettoloon aan de getroffen medewerker(s) (artikel 6:107a lid 2 BW en artikel 2 VOA);
- Re-integratiekosten (artikel 6:107a lid 3 BW);
- Medische kosten die door de werkgever aan de medewerker zijn vergoed (verplaatste schade);
- Schade aan eigendommen. Denk aan schade aan (dienst)voertuigen en –vaartuigen, maar ook aan zaken waarvan de medewerkers gebruik maken om hun werkzaamheden te kunnen verrichten. Het kan onder meer gaan om gereedschap, maar ook om een laptop, of dienstkleding.
- Een van de medewerker (door middel van cessie) overgenomen vordering;
- Proceskosten. Op het moment dat een gemeenteonderdeel tracht om via een gerechtelijke procedure de ten gevolge van een geweldsdelict geleden schade op de dader te verhalen, zullen hiervoor kosten worden gemaakt. Ook dit is een vorm van schade.

Niet door de werkgever verhaalbare schadeposten
Werkgevers kunnen de volgende schadeposten niet verhalen, deze blijven dus voor eigen rekening werkgever:
- Ingehouden loonbelasting;
- Afgedragen sociale premies;
- Loonkosten vervangend personeel;
- In geval van het verhalen van loonschade / re-integratiekosten: kosten van rechtsbijstand buiten rechte.

Wie neemt het verhalen van de schade op zich?
In geval van schade dient eerst te worden nagegaan of er een beroep kan worden gedaan op een verzekering. Denk in geval van schade aan gemeentelijke eigendommen bijvoorbeeld aan een via VGA lopende cascoverzekering, opstalverzekering of glasverzekering. Denk in geval van schade van de medewerker aan een ziektekostenverzekering.

Ook dient te worden nagegaan of de medewerker een rechtsbijstandverzekering heeft of werkzaam is bij een onderdeel binnen de gemeente dat zich heeft aangesloten bij de daartoe (bij DAS) afgesloten rechtsbijstandverzekering.

In geval van schade is het verstandig juridisch advies te regelen. Dit kan een jurist van de eigen organisatie zijn, mits deze in schadeverhaal is gespecialiseerd. Anders zal een jurist van DJZ of de Huisadvocaat moeten worden ingeschakeld. In geval van een verzekerde schade of in geval van een gesloten verhaalsovereenkomst zal VGA ingeschakeld dienen te worden. VGA heeft met een aantal diensten en stadsdelen een verhaalsovereenkomst. VGA verhaalt op basis van deze overeenkomst schade aan gemeentelijke eigendommen, doorbetaald loon en gemaakte re-integratiekosten.

Voornoemden kunnen adviseren bij:
1. nagaan of de schade van de medewerker valt onder het NRGA (Nieuwe Rechtspositieregeling Gemeente Amsterdam);
2. nagaan of de schade van de medewerker wordt gedekt door een eigen verzekering respectievelijk of hij of zij een rechtsbijstandverzekering heeft;
3. nagaan of de medewerker werkzaam is bij een onderdeel van de gemeente dat een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten bij DAS en zo ja, het (via VGA) melden van deze schade bij DAS;
4. het overnemen van de vordering van de medewerker door de gemeente (door middel van cessie);
5. nagaan of er in geval van schade aan de zijde van de gemeente een verhaalsovereenkomst is gesloten met VGA;
6. het doen van aangifte;
7. het als benadeelde partij voegen in een strafrechtelijke procedure;
8. het buiten rechte incasseren van de schade en zonodig het in gang zetten van een civielrechtelijke procedure[6];
9. het in kaart brengen van de geleden materiële en immateriële schade;
10. adviseren over - bij hoge schadeclaims - een eventuele 'conservatoire' beslaglegging op eigendommen en banktegoeden van de dader;
11. een eventueel beroep op het schadefonds geweldsmisdrijven indien het niet lukt de schade te vergoeden middels de verzekering of de verdachte7.

Het stappenplan in geval van door een derde aan een medewerker toegebrachte schade ziet er als volgt uit:
- Een medewerker kan zelf een rechtsbijstandverzekering hebben waarvan hij of zij gebruik wenst te maken, of besluiten zelf een advocaat in te schakelen.
- Zo nee, dan zal bekeken moeten worden of de ambtenaar werkzaam is bij een onderdeel binnen de gemeente dat is aangesloten bij de DAS Rechtsbijstandverzekering. In dat geval zal de schade bij DAS (via VGA) moeten worden gemeld. Een jurist van DAS zal vervolgens de belangen van de medewerker behartigen.
- Zo nee, dan zal bekeken moeten worden of de medewerker juridisch door de gemeente kan worden bijgestaan (jurist van eigen dienst of DJZ/Huisadvocaat).
- In geval van schade aan eigendommen van de medewerker kan de eigen dienst, het stadsdeel of gemeentelijk bedrijf een beslissing nemen op grond van artikel 11.15 NRGA.
- In geval van letselschade kan er een besluit worden genomen op grond van artikel 11.33 NRGA, waarbij in gevallen van ernstig letsel DJZ ingeschakeld wordt;
- Stadsdelen wordt ook geadviseerd DJZ in te schakelen.

NB. Verhaal van schade is geen sanctie maar een vereffening van schuld!

7.3.3 Vaststellen van de schade
Voor het indienen van een schadeclaim is het belangrijk dat er goede informatie is welke schade er precies is geleden.

Vaststellen schade medewerker
Indien sprake is van letselschade bij de medewerker zal de omvang van de schade soms pas op langere termijn helder worden en wel bij het bereiken van een medische eindsituatie. Pas dan kan de situatie door medisch specialisten worden vastgesteld.

Voor het bepalen van de medische kosten zal in de regel de medische behandeling afgerond moeten zijn.

Voor het bepalen van immateriële schade zijn er tabellen beschikbaar, afkomstig uit de ANWB –smartengeldgids (meer informatie www.smartengeld.nl).

De proceskosten staan ten dele vast (bijv. griffierecht bij civiele procedure), maar zijn ook afhankelijk van de (omvang van de) inspanningen van een eventueel ingehuurde advocaat.

Denk aan:
- Opgave materiële schade en bewijzen daarvan. Bijvoorbeeld de gebroken bril of de beschadigde kleding. Bonnen van beschadigde goederen zijn nodig om het schadebedrag te kunnen bepalen. Ook getuigenverklaringen en beelden van het incident kunnen als bewijs dienen.
- Letselschade laten vaststellen door een arts. Schriftelijke (ziekenhuis, forensisch arts) verklaring /attest van opgelopen fysiek letsel (letselbriefje);
- Rekeningen van artsen.
- Bij schade aan persoonlijke eigendommen van een medewerker zorgt de medewerker zelf voor een opgave van de schade. Hij/zij geeft de schade door aan de agressiecoördinator.

Vaststellen schade van de werkgever
Naast de kosten voor vervanging en herstel van eigendommen valt te denken aan doorbetaalde loonkosten en re-integratiekosten.

Denk bij schade aan eigendommen aan de vraag of de schade onder een bij VGA lopende verzekering is gedekt. Zo ja, dan zal VGA de schade vaststellen. Zo neen, dan zal het vaststellen van de schade veelal door de dienst zelf kunnen gebeuren. Zo mogelijk door expertise die binnen de dienst zelf aanwezig is, anders door een externe deskundige. Zo kan voor bijvoorbeeld schade aan een dienstvoertuig de hulp van een externe schade-expert worden ingeroepen. Voor het vaststellen en herstellen van de schade meldt de agressiecoördinator de schade (afhankelijk van de soort schade) bij de afdeling facilitaire zaken. Deze kunnen bekijken of ze de schade zelf herstellen of dat zij een externe partij in moeten schakelen. In deze melding wordt gevraagd om binnen een week een gespecificeerde opgave te doen van het bedrag van de schade, waar mogelijk met een rekening van de reparateur.

Er kan, alvorens tot verhaal over te gaan, een verhaalsonderzoek worden gestart.

De helpdesk VPT (http://www.helpdeskvpt.nl/) kan ook adviseren en ondersteunen bij het vaststellen van schade.

7.3.4. Verhalen van schade via de strafrechtelijke procedure

Als iemand een strafbaar feit pleegt, kan hij of zij strafrechtelijk worden vervolgd. Onderstaand worden de stappen waarbij de schade een rol speelt in kaart gebracht.

Politie
Iemand die slachtoffer is geworden van een misdrijf komt doorgaans het eerst met de politie in contact. De politie moet de belangen van het slachtoffer zo goed mogelijk behartigen. Aandacht voor de geleden schade en schadebemiddeling hoort daar ook bij.

De politie kan schade bemiddelen als het antwoord op onderstaande vragen 'ja' is:
1. Is de schade bekend?
2. Is de schade onbetwist?
3. Is de verdachte bereid te betalen?
4. Is de verdachte in staat te betalen?
5. Kan de verdachte binnen 30 dagen in een keer betalen? (dus geen betaling in termijnen)

ZSM
Eenvoudige zaken kunnen via de werkwijze ZSM (Zo Snel Mogelijk) worden afgehandeld. Dit houdt in dat de zaak binnen 6 uur wordt afgehandeld. Er moet dan wel voldoende bewijs zijn en geen andere complicaties zijn (bijvoorbeeld ernstig letsel en/of schade die niet op korte termijn op waarde te schatten is). Bij ZSM wordt de schade direct bepaald én verhaald.

Openbaar Ministerie
Transactie
Zoals hierboven omschreven kan het OM – indien een verdachte wordt vervolgd – de zaak op verschillende manieren afdoen. Eén manier is om de verdachte een transactie met schadebemiddeling aan te bieden.

Transactie is een ander woord voor: het betalen van een geldboete ter voorkoming van verdere strafvervolging. Dit betekent dat de zaak niet voor de rechter komt. De schuld wordt erkend door het betalen van de geldboete. Als de verdachte de geldboete niet betaalt, komt de zaak alsnog voor de rechter. De verdachte wordt dan gedagvaard.

Transactie met schadebemiddeling wordt opgelegd indien de officier van oordeel is dat naast een transactie ook de schade aan het slachtoffer moet worden vergoed. De schadebemiddeling wordt onderdeel van de transactie en dat houdt in dat de verdachte zowel de schade moet vergoeden als de geldboete betalen. Indien hij dit niet doet (hij betaalt beide of één van beide niet (volledig), wordt de zaak voor de rechter gebracht.

Indien de OvJ besluit tot Transactie met schadebemiddeling, dan nemen de schadebemiddelaars van het parket contact op met zowel de verdachte als het slachtoffer. Beiden moeten akkoord gaan met de schadebemiddeling. Indien één van de twee niet akkoord gaat, dan wordt de zaak voor de rechter gebracht.

Voegen
De verdachte kan ook direct worden gedagvaard. Dit betekent dat de zaak voor de rechter komt. Naast de straf die voor het delict wordt gevraagd, kan ofwel de officier namens de benadeelde partij een schadevergoedingsmaatregel vorderen, ofwel de benadeelde partij zelf kan schadevergoeding vorderen. Dit wordt "voegen"genoemd. De betrokkene voegt zich in het strafproces door het insturen van een zogenaamd voegingsformulier.

De officier van justitie neemt het ingevulde voegingsformulier (zie hieronder) als uitgangspunt voor de schade. Hij zal proberen de geleden schade op deze wijze voor het slachtoffer te regelen. Let wel: de OvJ heeft een eigenstandige bevoegdheid om de vordering te wijzigen (in de praktijk komt dit meestal neer op matiging) indien op de zitting omstandigheden blijken die dit rechtvaardigen. De rechter beslist uiteindelijk over het al dan niet opleggen van de schadevergoedingsmaatregel en de hoogte van het schadebedrag.

Het slachtoffer kan ook zelf proberen zijn schade in de strafprocedure te verhalen.

Als de verdachte wordt vrijgesproken, betekent dit dat er ook geen schadevergoedingsmaatregel zal worden opgelegd of schadevergoeding zal worden toegewezen (het is dan namelijk niet wettig en overtuigend bewezen dat de verdachte het misdrijf heeft begaan). Het slachtoffer heeft geen eigenstandige bevoegdheid om tegen de uitspraak van de rechter hoger beroep aan te tekenen. Civielrechtelijk bestaat altijd nog de mogelijkheid om alsnog de schade te verhalen op de dader.

Het schadevergoedingsbedrag dat door de rechter is opgelegd zal in geval van een schadevergoedingsmaatregel door het Centraal Justitioneel Incasso Bureau (CJIB) voor de benadeelde partij worden geïnd. Indien de dader niet betaalt,wordt hij – al naar gelang de hoogte van het schadebedrag – in hechtenis genomen.

In het geval dader acht maanden nadat het vonnis definitief is geworden nog niet (volledig) heeft betaald, komt men in geval van een geweldsdelict in aanmerking voor een voorschotregeling. Het CJIB keert het (resterende) bedrag alvast uit (uit een fonds) en continueert het verhaal op de dader.

Het voegingsformulier
Zoals hierboven vermeld, wordt – indien de zaak wordt afgehandeld door het OM – de schade door middel van een voegingsformulier geïnventariseerd. Het OM gaat bij het sturen van een voegingsformulier af op de gegevens uit het Sisformulier (het 'slachtoffer'- onderdeel van het proces verbaal van aangifte).

Bij zowel zaken die met een Transactie worden afgedaan als zaken die worden gedagvaard, krijgt het slachtoffer – die zijn schade vergoed wenst te hebben – een voegingsformulier opgestuurd. Op het voegingsformulier vult hij in hoeveel schade hij heeft geleden, waaruit die schade bestaat, hoeveel schade hij op een andere manier vergoed krijgt (bijvoorbeeld door de verzekering) en of hij zijn vordering wil splitsen.
Dit moet volledig ingevuld en ondertekend worden geretourneerd binnen de termijn die door het OM is aangegeven. Zo kunnen de voegingscontroleurs beoordelen of de voeging in orde is. Als er iets ontbreekt, dan kan dit nog voor de zitting worden hersteld. De termijn kan verschillen. Zo zal er bij snelrecht ook door het slachtoffer haast moeten worden gemaakt bij het verzamelen van bonnetjes en het nader omschrijven van de schade.
Bij het invullen van het voegingsformulier moet de medewerker ondersteund worden door de eigen afdeling juridische zaken. Hiernaast kan Slachtofferloket helpen bij het invullen van het voegingsformulier.

7.3.5. Verhalen van schade via de civielrechtelijke procedure

Deze procedure zal worden gestart als het niet is gelukt via een eigen schadeverhaalsactie of via een voeging in een strafzaak de schade op de dader te verhalen.

De eisende partij (de gemeente of de ambtenaar) draagt de bewijslast van de onrechtmatige gedraging, de toerekenbaarheid, de schade en het causaal verband tussen onrechtmatige daad en geleden schade.

De civiele procedure wordt gevoerd bij de sector kanton van de rechtbank in zaken waarbij schade wordt gevorderd tot een bedrag van
€ 25.000,- en bij de rechtbank in zaken vanaf € 25.000,-.
In laatst-genoemde zaken is procesvertegenwoordiging door een advocaat verplicht.

7.3.6. Buitengerechtelijke procedure

Zowel de gemeente als de ambtenaar die schade heeft geleden kan proberen de schade buiten rechte vergoed te krijgen van de dader. De dader kan mondeling of schriftelijk worden benaderd om tot een minnelijke regeling van de schade te komen. Als dit middel niet succesvol blijkt, kan de schadelijdende partij het innen van de vordering eventueel laten uitvoeren door een incassobureau. De dader wordt dan in de buitengerechtelijke fase schriftelijk gesommeerd om tot betaling over te gaan. Daarbij wordt duidelijk aangegeven wat de consequenties zullen zijn als er niet of niet tijdig wordt betaald (zie ook bijlage 67 sanctiebrief vernieling gemeentelijke eigendommen). Als er niet wordt gereageerd op de sommatie, of als er niet of

niet volledig wordt betaald komt de buitengerechtelijke fase tot een eind. De schadelijdende partij kan er dan voor kiezen om de gerechtelijke fase te starten.

7.3.7. Schadefonds Geweldsmisdrijven

Het Schadefonds Geweldsmisdrijven is opgericht om slachtoffers van geweldsmisdrijven die zwaar getroffen zijn een eenmalige financiële tegemoetkoming te geven. Dit fonds keert alleen uit als betrokkene de schade niet op een andere manier vergoed krijgt, bijvoorbeeld via de verzekering of door de verdachte.

Het fonds wordt bestuurd door een Commissie die beslist over de verzoeken om een uitkering en de hoogte daarvan vaststelt. Niet elke schade die door een misdrijf is ontstaan, komt voor tegemoetkoming in aanmerking; alleen de letsel- of overlijdensschade. Bovendien vergoedt het Schadefonds niet de totale schade, maar doet het slechts een uitkering naar redelijkheid en billijkheid.
Alleen indien de schade, de grootte daarvan en het verband met het letsel aannemelijk zijn voor de Commissie, kan zij tot een uitkering komen.
Daarbij komt dat er sprake moet zijn van ernstig (lichamelijk of geestelijk) letsel. In de praktijk zijn er wat vuistregels voor wat volgens het Schadefonds ernstig letsel is:

- letsel dat met levensgevaar gepaard is gegaan;
- letsel met blijvend ernstige gevolgen, bijvoorbeeld een ernstig geestelijk trauma, blijvend ontsierende littekens, het verlies van een oog of een blijvende handicap;
- letsel waarvan het herstel langere tijd in beslag neemt, wanneer men meer dan ongeveer zes weken zijn dagelijkse bezigheden niet heeft kunnen verrichten.

Voor het indienen van een verzoek om een uitkering uit het Schadefonds kan gebruik worden gemaakt van de website van het Schadefonds (www.schadefonds.nl) Ook kan het verzoek telefonisch of schriftelijk worden ingediend. Men kan daarbij de hulp inroepen van o.a. van het Bureau Slachtofferhulp of Bureau voor Rechtshulp.

7.3.8. Halt

Halt bemiddelt tussen jonge verdachten en benadeelden. Jongeren die bij Halt aangemeld worden, krijgen de kans om hun daad goed te maken door in hun vrije tijd te werken, de schade te betalen of een andere tegenprestatie aan de benadeelde te leveren. Om de jongere te confronteren met de gevolgen van zijn daden heeft de Halt-afdoening bij voorkeur te maken met het gepleegde delict. Ook kunnen met de jongere en diens ouders afspraken gemaakt worden over de schadebetaling.

7.3.9. Slachtofferhulp Nederland (SHN)

SHN biedt ondersteuning aan het slachtoffer bij o.a. het invullen van het voegingsformulier (berekening en onderbouwing van de schade). Daarnaast zijn in het Slachtofferloket (samenwerkingsverband van OM, politie en SHN) ook voegingsadviseurs aanwezig die de inhoud van het voegingsformulier controleren. Bij immateriële schade geeft SHN advies omtrent de hoogte van het schadebedrag.

1 Zie het themadossier zwarte lijsten van het CBP op http://www.cbpweb.nl/Pages/th_zwl_start.aspx
2 Indien informatie uit het sanctieregister niet met andere partijen gedeeld wordt, dan volstaat het doen van een melding bij het CBP: voorafgaand onderzoek door het CBP is dan niet nodig. Het bij het CBP gedaan hebben van een melding betekent echter niet dat de verwerking ook daadwerkelijk rechtmatig is. Hiervoor dient de verwerking in kwestie aan specifieke vereisten te voldoen. Bij een melding aan het CBP dient aangegeven te worden a) wat het doel van de verwerking van de persoonsgegevens is, b) welke informatie er wordt geregistreerd, c) van welke soort (categorieën) er gegevens geregistreerd kunnen worden, d) wie (categorieën) de gegevens kunnen raadplegen of (verder) verwerken, e) welke maatregelen er genomen zullen worden om de informatie te beveiligen.
3 Het GIR kan de basis zijn van het sanctieregister, zolang het overzicht uit het GIR bij één functionaris blijft, hoeft er geen melding bij het CBP gedaan te worden.
4 In veel overheidsgebouwen en openbare ruimtes hangen camera's, die eventuele incidenten geregistreerd kunnen hebben. Deze beelden worden meestal maar gedurende een beperkte tijd bewaard, meestal niet langer dan 24 uur, tenzij erom wordt gevraagd. Ga zo snel mogelijk na afloop van het incident na of er camerabeelden zijn van het incident. Deze kunnen overgedragen worden aan de politie ten behoeve van het strafrechterlijke onderzoek (NB. Maak hiervan evt melding bij het CBP, of verwijs naar een cameraprotocol.
5 Bij ernstig letsel dient gedacht te worden aan enkele weken ziekenhuisopname, operatieve ingrepen, geen zicht op algeheel herstel, persoonlijk leven en beroepsleven blijvend in negatieve zin veranderd.
Bij licht letsel dient gedacht te worden aan een kneuzing, een kleine ongecompliceerde botbreuk, een lichte gebitsbeschadiging met daarbij behorende geringe schadeposten, die in aard en omvang zijn te overzien.
6 Is de medewerker gedekt onder de DAS verzekering, dan start DAS de buitenrechtelijke procedure. Heeft de gemeente de vordering van de medewerker overgenomen, dan doet de gemeente dit. Heeft een onderdeel van de gemeente schade en een verhaalsovereenkomst bij VGA, dan doet VGA dit. In ieder geval zal de gemeente de medewerker ten alle tijde met raad en daad bijstaan.
7 Er kan gewacht worden met aankloppen bij het fonds (om eerst te proberen de schade via dader of verzekering te verhalen), maar er kan ook gelijk bij het fonds aangeklopt worden. In laatstgenoemde geval kan het gebeuren dat (een deel van) het door het fonds uitgekeerde geld aan het fonds terugbetaald moet worden als alsnog een betaling door dader/verzekering/etc. wordt gedaan (zie https://www.schadefonds.nl/deschadewordtnietopeenanderemaniervergoed/)

Standaardprotocol

Bijlagen

Inhoud

1	Gebruikswijzer bij het standaard agressieprotocol	28
2	Begrippenlijst	32
3	Beleid en visie op dienstverlening en agressie	34
4	De Agressiecoördinator	37
5	Risicoprofiel Risicofactor Dader	39
6	Risicoprofiel Risicofactor: Medewerker	40
7	Risicoprofiel Risicofactor: Fysieke omgeving	41
8	Risicoprofiel Risicofactor: Organisatie	43
9	Algemene handelingsinstructies preventie van agressie	44
10	Handelingsinstructies preventie van agressie aan de telefoon	46
11	Handelingsinstructies preventie van agressie aan de balie	47
12	Handelingsinstructies preventie van agressie in de spreekkamer	48
13	Handelingsinstructies preventie van agressie in de openbare ruimte	49
14	Handelingsinstructies preventie van agressie tijdens huisbezoek	50
15	Handelingsinstructies preventie van agressie tijdens bezoek van bedrijfslocaties/ terreinen	52
16	Handelingsinstructies preventie van agressie buiten werktijd	53
17	Risicotaxatie van de situatie ter plekke	54
18	Preventiegesprek	55
19	Algemene handelingsinstructies voor het omgaan met agressieve situaties	56
20	Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij schriftelijke en digitale agressie?	57
21	Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij agressie aan de telefoon	58
22	Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij agressie aan de balie?	59
23	Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij agressie in de spreekkamer?	60
24	Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij agressie in de openbare ruimte?	61
25	Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij agressie tijdens huisbezoek?	62
26	Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij agressie tijdens bezoek aan bedrijfslocaties en/ of terreinen?	63
27	Handelingsinstructie Leidinggevenden	64
28	Hulp inschakelen	65
29	Handelingsinstructie Eerste Opvang	67
30	Prikprotocol en preventieve vaccinaties	69
31	Nazorg	71
32	Format Afdelingsprotocol	73
33	Receptiemedewerkers, BHV en EHBO	84
34	Samenwerking tijdens agressieve incidenten	85
35	Alarmering Agressie Interventie Team	87
36	Wie doet wat in de afhandeling van incidenten?	89
37	Het verwerken van schokkende incidenten	91
38	Secundaire traumatisering	97
39	Opvang en nazorg aan groepen	99
40	Notitie gemeentebreed cameraprotocol	100
41	Protocol inzagerecht cameratoezicht (… naam invullen)	103
42	Protocol voor gegevensverstrekking aan derden in relatie tot cameratoezicht	104

43	Wat te doen bij een overval?	105
44	Evaluatie ernstig incident	106
45	Evaluatie en borging beleidscyclus Agressie en Geweld	107
46	Instructie ordegesprek	108
47	Stappenplan toepassing brieven	109
48 t/m 67	Gemeentelijke standaardsanctiebrieven	114
68	Toelichting melding CBP	139
69	Werkinstructie aangifte of melding bij politie	145
70	Schema vormen van agressief gedrag	148
71	Handelingsinstructie ontzegging van de toegang	151
72	Dienstverlening tijdens ontzegging toegang	152
73	Huisregels voor klanten	154
74	Gedragscode voor medewerkers	155

1 Gebruikswijzer bij het standaard agressieprotocol

Het Standaardprotocol Agressie en Geweld in combinatie met de bijlagen bevat een volledig en concreet uitgewerkt overzicht van inzichten en handelingsinstructies voor een volledige aanpak van agressie en geweld. Dat wil niet zeggen dat dit standaardprotocol klakkeloos ingevoerd kan worden. Daarvoor is maatwerk nodig. Eén van de belangrijkste voorwaarden voor een succesvolle implementatie is de betrokkenheid en toetsing aan de praktijk van elke afdeling.

Daarom is deze gebruikswijzer opgenomen waarin aangegeven wordt hoe men per onderdeel tot maatwerk kan komen in de decentrale organisatie. Dit maatwerk leidt in de praktijk tot de totstandkoming van een afdelingsprotocol.

Het format afdelingsprotocol kan gevuld worden met de instructies uit het al bestaande afdelingsprotocol en kan aangevuld worden met praktische instructies uit het standaardprotocol van de gemeente Amsterdam.

Belangrijk om bij stil te staan is dat er binnen elke organisatie vaak al veel informatie, instructies en/ of protocollen aanwezig zijn. De bedoeling is dat dit standaardprotocol een hulpmiddel is om bestaande instrumenten en werkwijzen te actualiseren en levend te houden. Daar biedt deze gebruikswijzer de handvaten voor.

Hieronder worden de stappen om te komen tot een werkbaar protocol en bijbehorende maatregelen beschreven. Het gaat hierbij om maatregelen voor preventie, hoe te handelen tijdens, het inschakelen van hulp, opvang en nazorg. Maar ook over het opleggen van sancties en afspraken over aangifte en het verhalen van schade. Daarnaast worden een aantal overige aandachtspunten weergegeven; de samenwerking binnen het team, het agressieprotocol als teaminstrument en het maken van een persoonlijke risicotaxatie en de daaraan gekoppelde ontwikkeling van de medewerker.

1.1 Het proces: Stappen om te komen tot een werkbaar protocol

1. Stel een projectleider aan. Spreek concreet af wat de taken en verantwoordelijkheden zijn;
2. Stel een projectgroep samen met een vertegenwoordiging van MT, Arbocoördinatoren/ preventiemedewerkers, P&O, OR en lijnmanagers;
3. Ga pas aan de slag als er een formele opdracht ligt;
4. Maak een plan van aanpak;
5. Stel taken en verantwoordelijkheden vast.

- In bijlage A van het Kader Agressie en Geweld tegen Ambtenaren zijn taken en verantwoordelijkheden beschreven. Deze zijn globaal van opzet. In de decentrale organisatie moeten deze taken en verantwoordelijkheden in concrete termen worden vastgesteld. Wie doet precies wat en wanneer? Spreek mandatering goed af.
- In de bijlagen zijn handelingsinstructies voor de rol van de Agressiecoördinator en de direct leidinggevende als hulpmiddel opgenomen.

6. Voer gesprekken met medewerkers, loop mee in de praktijk, doe indrukken op. Vraag naar praktijkvoorbeelden en tips en aandachtspunten;
7. Betrek en informeer medewerkers en leidinggevenden bij de actualisatie van het protocol;
8. Gebruik het protocol in trainingen aan de hand van praktijksituaties;
9. Gebruik de trainingen om praktijkervaringen met het protocol te inventariseren;
10. Maak gebruik van de expertise die binnen de bestuursdienst aanwezig is.

1.2 De inhoud: hoe te komen tot maatregelen?

In het Kader Agressie en Geweld tegen Ambtenaren staat beschreven dat risico's geïnventariseerd dienen te worden en concrete maatregelen van preventie, hoe te handelen tijdens agressie tot de afhandeling en evaluatie, vastgesteld moeten worden.
Hieronder wordt aangegeven hoe met behulp van dit standaardprotocol per onderwerp tot maatwerk voor uw decentrale organisatie kan komen.

1.2.1 Vaststellen maatregelen voor preventie

Veilig werken wil in de eerste plaats zeggen 'je bewust zijn van de risico's. Een risicoprofiel maakt onderdeel uit van het agressieprotocol en is bedoeld om dit risicobe-

wustzijn bij medewerkers te vergroten. Het zorgt ervoor dat medewerkers beter in staat zijn risico's goed in te schatten, sneller kunnen reageren op dreigende escalatie en eventuele voorzorgsmaatregelen kunnen nemen.

Een risicoprofiel op maat toegesneden op afdelingsniveau, wordt bereikt door de risico's die medewerkers in de praktijk herkennen, praktisch te vertalen naar uw eigen afdeling. Dit kunt u doen door de volgende stappen te volgen:

Stap 1. Bepaal de risico's ten aanzien van (zie bijlagen 5-8):

- Daders/ klantgroepen;
- Medewerkers en leidinggevenden;
- Fysieke omgeving;
- Organisatie;
- Laat medewerkers en leidinggevenden de meest voorkomende risico's selecteren die herkenbaar zijn in hun praktijk en die agressie in de hand kunnen werken;
- Laat medewerkers en leidinggevenden per paragraaf de bijlagen lezen;
- Vraag welke belangrijkste risico's (top 5) zij herkennen in hun praktijk;
- Vraag welke maatregelen ter preventie zij zien in het voorkomen van agressie in relatie tot de geselecteerde risico's.

Stap 2. Stel de belangrijkste handelingsinstructies ter preventie vast

- Laat medewerkers en leidinggevenden de handelingsinstructies met betrekking tot preventie vast stellen (alleen de voor hen relevante werksituaties);
- Vraag welke maatregelen en tips zij daarbij het meest van belang vinden om agressie te voorkomen;
- Selecteer maximaal 10 handelingsinstructies per soort werksituatie/ locatie (spreekkamer, balie enz.);
- Neem de uitkomsten op in het afdelingsprotocol (zie bijlage 33 format afdelingsprotocol);

Spreek vooraf af op welke wijze de selectie en besluitvorming ten aanzien van de risico's en de maatregelen plaats vindt. Het uitgangspunt is altijd het creëren van een veilige situatie en de-escalerend optreden.

1.2.2 Vaststellen van maatregelen voor handelen tijdens agressieve incidenten

Handelingsinstructies op maat van de afdelingsniveaus worden bereikt door relevante handelingsinstructies praktisch te vertalen naar uw eigen afdeling. Dit kunt u doen door de volgende activiteiten uit te voeren:

- Laat medewerkers en leidinggevenden de handelingsinstructies met betrekking tot hoe te handelen tijdens agressie, lezen (alleen de voor hen relevante werksituaties);
- Vraag welke maatregelen en tips zij daarbij het meest van belang vinden om met agressie om te gaan;
- Selecteer maximaal 10 handelingsinstructies per soort werksituatie/ locatie (spreekkamer, balie enz.);
- Neem de uitkomsten op in het afdelingsprotocol (zie bijlage format afdelingsprotocol).

Spreek vooraf af op welke wijze de selectie en besluitvorming ten aanzien van de risico's en de maatregelen plaats vindt. Het uitgangspunt is altijd het creëren van een veilige situatie en de-escalerend optreden.

1.2.3 Het vaststellen van goede afspraken over het inschakelen van hulp

Het inschakelen van hulp vereist maatwerk. Om tot praktische afspraken te komen voor inschakeling van hulp van collega's is het de taak van de leidinggevende van de afdeling dat hij zijn medewerkers onderstaande vragen stelt. Het gaat erom dat er een aantal antwoorden per vraag ingevuld worden. Niet iedereen hoeft het met alle antwoorden eens te zijn. Het gaat erom dat aangegeven wordt wat men zou kunnen doen. Het onderwerp wordt bespreekbaar en gaat meer leven.

Inschakelen van collega's
Op welke manier kun je als medewerker laten blijken dat je hulp nodig hebt?
- In woord (invullen handige formuleringen);
- In gebaar, non-verbaal (invullen).

Hoe willen medewerkers dat hulp door collega's aangeboden wordt?
- In woord (invullen handige formuleringen);
- In gebaar, non-verbaal (invullen).

Hoe kun je laten merken dat je geen hulp van je collega nodig hebt?
- In woord (invullen handige formuleringen);
- In gebaar, non-verbaal (invullen).

Inschakelen leidinggevende
Op welke manier laat je blijken hulp van je leidinggevende nodig te hebben?
- In woord, (invullen handige formuleringen);
- In gebaar, non-verbaal (invullen).

Hoe willen medewerkers dat hulp door hun leidinggevende aangeboden wordt?
- In woord (invullen handige formuleringen);
- In gebaar, non-verbaal (invullen).

Hoe kun je laten merken dat je geen hulp van je leidinggevende nodig hebt?
- In woord (invullen handige formuleringen);
- In gebaar, non-verbaal (invullen).

Inschakelen beveiliging
Op welke manier laat je blijken hulp van de beveiliging nodig te hebben?
- In woord, (invullen handige formuleringen);
- In gebaar, non-verbaal (invullen).

Hoe willen medewerkers dat hulp door de beveiliger aangeboden wordt?
- In woord (invullen handige formuleringen);
- In gebaar, non-verbaal (invullen).

Hoe kun je laten merken dat je geen hulp van de beveiliger nodig hebt?
- In woord (invullen handige formuleringen);
- In gebaar, non-verbaal (invullen).

Spreek vooraf af op welke wijze de selectie en besluitvorming ten aanzien van de risico's en de maatregelen plaats vindt. Het uitgangspunt is altijd het creëren van een veilige situatie en de-escalerend optreden.

1.3
Vaststellen opvang en nazorg

Per organisatieonderdeel zijn er verschillen in de manier waarop opvang georganiseerd is. Sommige organisatieonderdelen maken gebruik van een Bedrijfs- Opvang Team (BOT), andere van een Collegiaal Opvang Team (COT) of Agressie Interventie Team of Agressiecoaches.

Voor de wijze waarop de opvang en nazorg georganiseerd is, wordt 'up to date' kennis en inzichten als basis genomen. In dit hoofdstuk is deze basis beschreven en kan gebruikt worden als standaard.

Hoe komt u tot maatwerk?
- Vergelijk uw opvangprocedure met wat in het standaardprotocol en de bijlagen beschreven is;
- Bepaal of aanvullingen en/ of wijzigingen noodzakelijk zijn en pas ze in concept aan;
- Evalueer met de teams en afdelingsmanagers de huidige opvangprocedure;
- Geef aan welke aanvullingen vanuit het standaardprotocol gewenst zijn;
- Verwerk de input van de teams in het concept;
- Verwerk de aanpassingen in het protocol voor de decentrale organisatie;
- Spreek af hoe medewerkers geïnformeerd worden.

Houdt bij de opvang en nazorg rekening met de afstand tussen de verschillende kantoorlocaties en werklocaties van de buitendienstmedewerkers.
Neem de contactgegevens voor opvang en nazorg op in het afdelingsprotocol (bijlage format afdelingsprotocol).

1.4
Overige aandachtspunten

1.4.1 Samenwerking Team

Een belangrijk aandachtspunt in het kader van preventie en het omgaan met agressie en geweld is goede samenwerking binnen het team en met de leidinggevende. Ook goede samenwerking tussen teams onderling en een goede werksfeer is van belang. Deze maakt de weerbaarheid van medewerkers groter.

1.4.2 Het agressieprotocol als teaminstrument

Het komt de veiligheid van de medewerkers en de uitvoering van het werk ten goede als thema's met betrekking tot agressie en geweld op de agenda staan. Als er tijdens werkoverleg geen ruimte is om hierover van gedachten te wisselen kan hiervoor een teambespreking gepland worden.

De leidinggevende vraagt medewerkers voorafgaand aan de bespreking om het agressieprotocol door te nemen en stil te staan bij situaties in de praktijk. Hierbij kan de leidinggevende gebruik van de toolbox agressie en geweld, hierin zijn diverse werkvormen opgenomen waarmee het protocol bespreekbaar gemaakt kan worden. De toolbox is te vinden op de agressie en geweldsite.

Tijdens de bespreking wordt nagegaan met de medewerkers of afspraken voldoende concreet en duidelijk zijn en welke aandachtspunten er zijn om in de training aan de orde te stellen en mee te oefenen.

Thema's voor een teambespreking
Zaken die collega's met elkaar kunnen bespreken, zijn:
- Voorlichting over agressierisico's;
- Risicovolle taken en activiteiten;
- Risicovolle straten en pleinen;
- Risicovolle personen of groepen;
- Risicovolle tijdstippen, dagen, perioden etc.;
- Vroegtijdig signaleren van risico's/ risico-inschatting;
- Het nemen van voorzorgsmaatregelen;
- Omgaan met gedragscodes en huisregels;
- Onderlinge samenwerking, sfeer van het team (veilig en open);

- Het hoe en wat van de 1e opvang;
- Het hoe en wat van nazorg en sociale steun;
- Het hoe en wat van het inschakelen van assistentie;
- Het hoe en wanneer alarm slaan;
- Melden van incidenten;
- Nabespreken van incidenten;
- Samenwerken met anderen (intern en extern, bijvoorbeeld afspraken met politie);
- Jaarlijks trainings- en instructieaanbod;
- Evalueren van het afdelingsprotocol (Werkt het? En evt. wat mis je?).

1.4.3 Persoonlijke risicotaxatie en ontwikkeling

Alle medewerkers, en ook de buitendienstmedewerkers, moeten zich afvragen:
Wat zijn mogelijke risico's in mijn werk?
- Beschik ik over voldoende kennis en vaardigheden om die situatie te
  hanteren?
- Welke voorzorgsmaatregelen neem ik?
- Wat doe ik als de situatie escaleert?

Door hier met collega's onderling over in gesprek te zijn, wordt een open en veilige werksfeer gestimuleerd. De uitkomst van een persoonlijke risicotaxatie geeft aan wat mogelijke leerpunten van de medewerker zijn.

Veilig werken is een belangrijk aandachtspunt voor persoonlijke ontwikkeling. Het gaat hierbij om benodigde kennis, houding en vaardigheden in relatie tot veilig werken en het naleven van gedragsregels.

Vragen aan medewerkers voor het maken van ontwikkelafspraken:
- Welke valkuilen herken je in je eigen houding bij het omgaan met agressie?
- Wat zijn persoonlijke aandachts-(leer)punten bij het omgaan met agressie?
- Wat heb je nodig om goed om te gaan met agressie?

1.4.4 Afspraken over opleggen sancties, aangifte doen en schadeverhalen

- Maak binnen de organisatie afspraken over wie, wanneer en welke sancties oplegt.
- Hoe een medewerker ondersteunt wordt bij het doen van aangifte.
- En hoe het schadeverhaal zo efficiënt mogelijk geregeld kan worden.

Welke rol speelt de bestuursdienst en wat kan zij betekenen?
De bestuursdienst fungeert als aanjager van beleid en instrumenten. Ook monitort de Bestuursdienst de voortgang van het beleid en rapporteert deze aan het college.

2 Begrippenlijst

Begrip	Toelichting
Aangifte	Kennisgeving aan de politie van een agressie-incident met het verzoek tot vervolging van het slachtoffer.
Aangiftewaardig	Een agressie- of geweldsincident waarbij sprake is van een overtreding van de (straf-)wet op een zodanige manier dat het voor het Openbaar Ministerie mogelijk is tot vervolging van de dader(s) over te gaan.
Agressie en geweld	Binnen de gemeente Amsterdam hanteren we voor agressie en geweld de volgende definitie: "Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood."
Agressieprotocol	Overzicht van alle werkafspraken, procedures en instructies met betrekking tot het terugdringen van agressie en geweld op de werkvloer. Een agressieprotocol wordt opgesteld voor een organisatieonderdeel, of onderdelen hiervan (afdelingen/functiegroepen, in dat geval wordt gesproken van een afdelingsprotocol).
Bedreiging	Een gevaarlijke handeling of gebeurtenis die ooit kan plaatsvinden. Als de bedreiging ten uitvoer wordt gebracht, is er sprake van fysieke of psychische schade. De bedreiging kan zich richten op personen of organisaties. Een bedreiging wordt meldingswaardig wanneer er een door het team afgesproken drempel van een soort en/ of mate van agressie wordt overschreden.
Beleid	Planmatige aanpak op basis van de uitgangspunten die in de kaders zijn geformuleerd.
Betrokkene	Betrokkene/ slachtoffer. Degene die direct betrokken is bij een agressie-incident (niet de dader).
BOT-team	Bedrijfsopvangteam (BOT). Collega's die lid zijn van het opvangteam. De leden van een BOT-team verrichten de nazorg voor medewerkers die betrokken zijn geweest bij agressie- en geweldsincidenten.
De-escaleren	Het afnemen van de spanning, waardoor de kans op agressie kleiner wordt.
Escaleren	Het oplopen van de spanning, waarbij de kans op agressie groter wordt.
Gedragslijnen	Basisregels voor medewerkers voor het reageren op agressie- en geweldsincidenten.
Gedragsregels	Omgangsvormen voor burgers en medewerkers.
Gedelegeerd verantwoordelijke	De door de directeur of stadsdeelsecretaris aangewezen persoon, verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een adequaat beleid op gebied van agressie en geweld.
VPT	Code voor het type incident waarbij sprake is van geweld tegen een ambtenaar. De code wordt gebruikt in het aangiftesysteem van de politie.
Incidenten	Een voorval waarbij de grenzen worden overschreden. Hetzij de persoonlijke grenzen, hetzij de grenzen die de organisatie heeft gesteld.
Intentieverklaring	Bedoelingen, standpunten.
Lichamelijk geweld	Mishandeling, verwonden, (pogingen tot) schoppen, slaan, stompen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, grijpen, spugen, gericht gooien met voorwerpen, bijten, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, een kopstoot geven, het verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden of iemand verwonden.
Melding	Een melding (bij de politie) maken wil zeggen: de politie informeren over een agressie of geweldsincident met het verzoek het voorval te registreren zonder tot vervolging van de dader over te gaan.
Nazorg	Ondersteuning van de betrokkene/ het slachtoffer bij het verwerken van de psychische gevolgen van een agressie- of geweldsincident.

Ongewenste seksuele aandacht	Bij een agressie-incident kan sprake zijn van seksueel getinte uitingen. Dit kan zijn verbaal, fysiek, in de vorm van bedreiging, beledigingen, kleinerende en/ of discriminerende opmerkingen.
Opvang	Door iemand die belast is met de nazorg. Bijvoorbeeld een lid van een bedrijfsopvangteam (BOT). Maar ook de bedrijfsmaatschappelijk werker of de vertrouwenspersoon kunnen die rol vervullen.
PTSS	Post Traumatisch Stress Syndroom. PTSS is een angststoornis, niet te verwarren met het 'normale' verwerkingsproces na een traumatische gebeurtenis. Voor de meeste mensen verdwijnen de emotionele gevolgen van een trauma na enkele maanden. Als deze echter langer duren, kan er sprake zijn van een psychische aandoening. Als de stoornis niet wordt behandeld, kan deze zeer ernstige vormen aannemen. De aandoening ontstaat als gevolg van ernstige stressgevende situaties, waarbij sprake is van levensbedreiging, ernstig lichamelijk letsel of een bedreiging van de fysieke integriteit.
Risicoanalyse	Bij een risicoanalyse worden bedreigingen in kaart gebracht. Per bedreiging wordt de kans op uitvoering bepaald en wordt beoordeeld wat de schade zou kunnen zijn. Na analyse van de risico's wordt vastgesteld op welke wijze deze risico's beheerst kunnen worden, of teruggebracht kunnen worden tot een aanvaardbaar niveau.
Risicoprofiel	Risicoprofiel/ agressierisicoprofiel. Overzicht van risicovolle taken, situaties etc. die kenmerkend zijn voor een bepaalde functie of een functiegroep.
Risicovolle situatie	Situatie die in vergelijking met andere taken een extra agressierisico met zich meebrengt. Hetzij door kenmerken van de burger, de omgeving, de taak, de organisatie of de medewerker.
Sanctiebeleid	De afspraken over het opleggen van een sanctie bij het overtreden van een gedragsregel of huisregel.
Sancties	De door de organisatie afgesproken reactie op een overtreding van de gedragsregels of huisregels.
Slachtoffer	Degene die nadelige gevolgen heeft ondervonden van agressie of geweld.
Standaard Agressie Protocol	Gemeentebreed protocol dat dient als hulpmiddel om agressieprotocol op maat te maken voor de decentrale organisatie.
Traumadeskundige	Professional, gespecialiseerd in het behandelen van mensen met een post traumatisch stress syndroom (PTSS).
Verbale agressie	Schelden, beledigen, vernederen, smaad, treiteren, 'niet serieus' dreigen en discriminatie. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, fax of e-mail vallen hieronder.
Veilige spreekkamer	Een spreekkamer met twee uitgangen, een alarmknop, voldoende ramen om informele sociale controle mogelijk te maken, en ontdaan van gevaarlijke voorwerpen.
Voegen	Manier om schade te verhalen op de dader, via het Openbaar Ministerie.
Volledige RI&E agressie en geweld	Een volledige risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) besteedt aandacht aan het opstellen van het agressierisicoprofiel, en inventariseert de aandachtspunten die in dit kader worden gesteld.
Xpol-nummer	Xpol is het politie administratiesysteem. Elke aangifte wordt in Xpol opgenomen en krijgt daar een uniek Xpol-nummer. Dit nummer wordt o.a. gebruikt in de communicatie over de aangifte.

3 Beleid en visie op dienstverlening en agressie

Onze dienstverlening is erop gericht om publieke taken te vervullen. Aan de basis van de uitvoering van deze taken staat de professionaliteit en de integriteit van onze medewerkers. De gemeente Amsterdam heeft een gemeenschappelijke visie en doelstellingen met betrekking tot haar dienstverlening vastgesteld. Daarop zijn wij aanspreekbaar.

De kwaliteit van de dienstverlening is een bepalende factor voor het voorkomen van agressie bij klanten. De wijze waarop werkprocessen en samenwerking verlopen, de bejegening van de klant en andere interne factoren kunnen aanleiding zijn voor het ontstaan van agressie. Daarom is het van belang om duidelijk te zijn in wat van medewerkers verwacht wordt en gedragsregels af te spreken, waarop iedereen aanspreekbaar is.

Tegelijkertijd dient voor klanten duidelijk te zijn wat de huisregels zijn. Daarop zijn zij aanspreekbaar. Het hanteren van duidelijke grenzen aan toelaatbaar gedrag is een handvat voor medewerkers om een adequate reactie op agressief gedrag te geven.

Voor een effectieve aanpak van agressie en geweld is het van belang om agressiebeleid te bepalen dat is toegesneden op de praktijk waar de agressie zich voor doet. Het vastgestelde beleid is het fundament voor het agressieprotocol, van waaruit de afdelingsprotocollen voortvloeien.

In deze bijlage wordt eerst de visie op dienstverlening beschreven, vervolgens worden gedragsregels voor medewerkers aangegeven, waarna huisregels voor klanten worden vermeldt. Daarna wordt de visie van de gemeente Amsterdam op Agressie en Geweld en de bijbehorende doelstellingen beschreven.

3.1 Visie op dienstverlening

De gemeente Amsterdam heeft professionals in dienst die met enthousiasme een dienstverlenende functie verrichten. Een aantal professionals heeft gekozen voor een directe publieksfunctie. Andere professionals hebben taken waarin zij indirect of minder vaak in contact komen met burgers/ klanten.

In het dienstverleningsconcept van de gemeente Amsterdam staat beschreven hoe klantgerichtheid binnen de organisatie vorm krijgt. De medewerkers van de organisatie zorgen dat het contact met de klant op een positieve manier start en eindigt.

De gemeente Amsterdam wil:
- Goede dienstverlening, bereikbaar en toegankelijk voor alle Amsterdammers;
- Eén visie op dienstverlening in alle Stadsdelen van Amsterdam;
- Eén gemeentelijk telefoonnummer en internetadres voor vragen, klachten en meldingen;
- Een ruim dienstverleningsaanbod in alle kantoorgebouwen van de gemeentelijke organisatie;
- Dat de burger weet wat hij van gemeente Amsterdam mag verwachten.

Visie Amsterdam Agressie en Geweld

Het uitgangspunt van het beleid is: agressie en geweld tegen medewerkers en bestuurders van de organisatie wordt niet getolereerd en loont nooit. Het organisatie onderneemt altijd actie en het is nooit zo dat wie agressie gebruikt zijn doel bereikt.

Het is de verantwoordelijkheid van het management om actief uit te dragen dat we agressie en geweld onacceptabel vinden. Zo geven zij de medewerkers het vertrouwen dat ze hun functie naar behoren kunnen uitoefenen zonder angst. En zonder te hoeven accepteren dat te lastige klanten ‘er nu eenmaal bijhoren’. Als een medewerker in zijn werk te maken krijgt met agressie en geweld heeft niet alleen de medewerker, maar ook de organisatie een probleem.

Het protocol richt zich op agressie van burgers naar ambtenaren. Voor agressie onderling (intern/ tussen ambtenaren) kan men bij de Klachtencommissie of bij Bureau Integriteit terecht.

Veilige Publieke Taak

Om landelijk en sectorbreed een vuist te maken tegen agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak is een landelijke norm opgesteld.

Deze norm bestaat uit vier regels die de basis vormen voor de huisregels van alle organisaties met een publieke taak:
- Agressief of gewelddadig gedrag tegen werknemers met een publieke taak wordt nooit getolereerd;
- Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen;
- Volg de aanwijzingen van de professional op;
- Verstoor de (bedrijfs)orde niet.

In de formulering van huisregels kiezen we voor een gezamenlijke insteek die zowel de klant als de medewerker aanspreekt.
Uitgangspunten
Om ervoor te zorgen dat medewerkers hun werk in veiligheid kunnen doen, hanteren we de volgende uitgangspunten:
- Wij stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar;
- Wij nemen het voordeel dat uit agressie of geweld is ontstaan altijd terug en de schade die de gemeente lijdt wordt altijd verhaald;
- Wij registreren alle incidenten met agressie en geweld;
- Wij doen altijd aangifte wanneer er sprake is van schade of letsel.

Hierdoor wordt bereikt dat medewerkers met een publieke taak, hun werk professioneel en met gezag kunnen uitoefenen en dat ieders veiligheid gewaarborgd is.

Doelen

Met het agressiebeleid wil de organisatie bereiken dat:
- Medewerkers veilig kunnen werken op de werkplek;
- Agressie en geweld waar mogelijk worden voorkomen;
- Medewerkers goed kunnen omgaan met agressieve klanten;
- Medewerkers en leidinggevenden weten wat te doen als er iets gebeurt;
- Slachtoffers goed worden opgevangen en begeleid;
- Daders worden aangepakt en herhaling wordt voorkomen.

Volledige en uniforme praktische aanpak

De gemeente Amsterdam kiest voor een volledige aanpak van de problematiek van agressie en geweld. Het beleid moet allesomvattend zijn, van beleid tot preventie en nazorg tot registratie en evaluatie. Alle onderwerpen dienen praktisch toepasbaar aan de orde te komen.

Maatwerk essentieel

Gelet op de grote verschillen tussen de diverse publieke taken, vraagt effectief beleid altijd om maatwerk. Het management is daarom zelf verantwoordelijk voor het, ten behoeve van de eigen decentrale organisatie, vertalen van het standaard agressieprotocol naar instructies en werkafspraken naar de specifieke afdelingen. Het standaardprotocol dient als praktische ondersteuning voor het realiseren van maatwerk in de praktijk.

3.2
Agressie en geweld

Voor een eenduidige en effectieve aanpak hanteren we dezelfde definities en begrippen voor agressie en geweld. Ook moet duidelijk zijn met welke vormen van agressie wij te maken hebben en wat wij hieronder verstaan.

Definitie

Binnen de gemeente Amsterdam hanteren we voor agressie en geweld de volgende definitie:

"Het verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, of het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade[1] of de dood."

3.3
Oorzaken van agressie en geweld

Intimidatie, agressie en geweld ontstaan vaak vanuit irritaties over de gang van zaken, waarbij betrokkene het gevoel heeft machteloos te staan en niet in staat is om voldoende invloed uit te oefenen op het proces of de besluitvorming. De klant voelt een machtsongelijkheid en komt in opstand.

Deze gevoelens komen doordat betrokkene andere verwachtingen heeft dan de uitkomst van het proces blijkt te zijn. Onvoldoende voorlichting vooraf en onvoldoende informatie tijdens het proces kunnen bijdragen tot misverstanden over de uitkomsten van, of over de mate van invloed die betrokkene heeft op het proces. Het gevoel van machteloosheid kan omslaan in agressie of geweld gericht op de persoon die de gemeente vertegenwoordigt. Daarnaast komt het uiteraard ook voor dat klanten of bezoekers een kort lontje hebben en snel agressief zijn.

Ook organisatorische aspecten kunnen aanleiding zijn voor agressie. Te denken valt aan ondercapaciteit door ziekte, storingen in de computersystemen of ander falen van de organisatie.

Verschillende vormen van agressie

We onderscheiden vier vormen van agressie en geweld waar wij mee te maken hebben. Dit zijn:

1. Verbale agressie: schelden, beledigen, vernederen, smaad, treiteren, niet serieus dreigen en discriminatie. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, fax of e-mail vallen hieronder.
2. Lichamelijk geweld: mishandeling, verwonden, (pogingen tot) schoppen, slaan, stompen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, grijpen, spugen, gericht gooien met voorwerpen, bijten, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, een kopstoot geven, het verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden en iemand verwonden.
3. Bedreiging (intimideren): bedreiging door houding en gebaar, dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken, bemoeilijken en/ of onmogelijk maken van taken, lokaalvredebreuk, schennis der eerbaarheid, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen (stalking), stelselmatig bedreigen en psychologisch geweld. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, weblog, blog, e-mail en fax vallen onder deze definitie.
4. Ongewenste seksuele aandacht: Bij een agressie-incident kan ook sprake zijn van seksueel getinte uitingen. Dat kan verbaal, fysiek, in de vorm van bedreiging, beledigingen en kleinerende en/ of discriminerende opmerkingen.

Agressie kan zich voordoen in persoonlijk contact aan de balie, spreekkamer, openbare ruimte of elders op locatie, maar ook telefonisch, schriftelijk en digitaal.

1 Definitie Min. BZK: Actieprogramma Aanpak agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken Deze definitie bestrijkt de verschillende elementen uit de definitie van de Arbo-wet en het Actieplan tegen geweld.

4 De Agressiecoördinator

Het leggen van verantwoordelijkheden bij veel verschillende personen werkt contraproductief. Het is beter om de coördinatie aan één persoon te geven, op een centrale plaats. Dat wil niet zeggen dat de coördinator alle taken zelf moet uitvoeren.

In sommige decentrale organisaties heeft men een agressiecoördinator. In deze bijlage wordt beschreven wat de taken van deze functionaris zijn. Deze beschrijving kan van dienst zijn als ook uw organisatie een agressiecoördinator wil aanstellen.

De agressiecoördinator is als regisseur verantwoordelijk voor de volgende taken:
- Overleg met de politie;
- Het doen van aangifte;
- Het ontzeggen van de toegang tot het gebouw;
- Het verhalen van materiële en immateriële schade;
- Registratie: het melden en registreren van agressievoorvallen;
- Evaluatie van het agressiebeleid.

De agressiecoördinator kan bijvoorbeeld het hoofd van de afdeling Publiekszaken zijn, maar ook iemand anders die ervaring en kunde heeft om agressiesituaties te hanteren en af te handelen.

Van belang is dat de agressiecoördinator ook de incidenten met betrekking tot de medewerkers in de buitendienst afhandelt. Daarvoor moeten aparte afspraken gemaakt worden.

De agressiecoördinator is door het college van burgemeester en wethouders gemachtigd om ontzeggingen te geven van de toegang tot het gebouw, overleg te plegen met de politie, etc.

De agressiecoördinator heeft in het agressieprotocol een regiefunctie. De direct leidinggevende van de afdeling zorgt voor de preventie, coördinatie en opvang en is er voor de afdelingspecifieke uitwerking van het veiligheidsbeleid. De leidinggevende dient met de agressiecoördinator goed samen te werken als de agressie gaat escaleren.

Afdelingsmanager en teamleider (direct leidinggevende)
De afdelingsmanager is eindverantwoordelijk voor de afdeling dit is vanzelfsprekend ook van toepassing op het onderwerp agressie. De teamleider is doorgaans het eerste aanspreekpunt voor de medewerker.

Hieronder staan de verantwoordelijkheden en bevoegdheden beschreven van het afdelingshoofd en de teamleider. Vervolgens worden handelingsinstructies beschreven voor teamleiders en afdelingshoofden voor het omgaan met agressie. In de praktijk komen variaties voor en zal dit voor een groot deel afhankelijk zijn van de situatie

Maatwerk

Het belangrijkste is dat de coördinator, teamleider en het afdelingshoofd goed van elkaar op de hoogte zijn wat er speelt rondom het onderwerp agressie en dat er onderling goed wordt afgestemd wie wat gaat doen.
Neem deze bijlage door met afdelingshoofd en teamleiders en stel vast wie wat doet en wanneer.

De afdelingsmanager heeft de volgende verantwoordelijkheden en bevoegdheden:
- Is voorwaardenscheppend ten aanzien van de veiligheid van de werkomgeving;
- Zorgt voor rust en veiligheid zowel voor als na de gebeurtenis;
- Draagt zorg voor acties in de richting van de dader;
- Draagt zorg voor de afwikkeling van aangebrachte schade aan eigendommen van de medewerker, aan materieel, gebouw of inventaris;
- Schept voorwaarden om in het werkoverleg, minimaal twee keer per (mei en oktober) jaar het verschijnsel agressie aan de orde te stellen, hierbij worden alle geregistreerde incidenten besproken en wordt het beleid geëvalueerd, mede om draagvlak te creëren;
- Zorgt ervoor dat één keer per jaar tijdens het werkoverleg de procedures en de gedragsregels worden uitgelegd en besproken;
- Zorgt ervoor dat bij een schriftelijke waarschuwing een kopie naar de overige afdelingen wordt verstuurd. Ook bij een ontzegging tot diensten of toegang dienen de overige afdelingen een kopie van deze brief te ontvangen. Hetzelfde geldt voor het opheffen van een ontzegging of het intrekken van een brief inzake een waarschuwing.

De teamleider heeft de volgende verantwoordelijkheden en bevoegdheden:
- Zorgt voor de opvang en begeleiding van de medewerker die betrokken is bij een daad van agressie;
- Draagt zorg voor de juiste uitvoering van de richtlijnen;
- Maakt zo nodig ten behoeve van de opvang van de medewerker, gebruik van de mogelijkheden van bedrijfsmaatschappelijk werkster via het bedrijfszorg-

pakket of het onderdeel Trauma Opvang en nazorg van het bedrijfszorgpakket (in overleg met de afdelingsmanager). Controleer dit bij de Arbozorginstelling van de decentrale organisatie en neem de contactgegevens op in het afdelingsprotocol);
- Neemt hiertoe contact op met team P&O;
- Draagt zorg voor de invulling van het agressiemeldingsformulier;
- Neemt bij fysieke of psychische schade contact op met de preventiemedewerker;
- De teamleider gaat na of de medewerker heeft gewerkt volgens de werkvoorschriften/ werkprotocollen van de afdeling;
- Bespreekt hoe het werk wordt hervat (in overleg met de afdelingsmanager);
- Draagt zo nodig zorg voor het inroepen van assistentie en/ of informeren van de politie (indien mogelijk in overleg met de afdelingsmanager).

4.1.1 Aandachtspunten voor de teamleider/ afdelingsmanager

Het is belangrijk dat regelmatig bij de medewerker die slachtoffer werd van agressie, wordt getoetst hoe deze de situatie verwerkt en er mee omgaat:
- Vragen hoe het slachtoffer zich voelt;
- Informeren over de verwerking en verwerkingsreacties;
- Informeren over reacties uit de omgeving (privé en werk).

Helder rolgedrag

De betrokkenheid van de leidinggevende in agressieve situaties heeft vaak een de-escalerend effect. De klant voelt zich daardoor meestal meer serieus genomen. Soms kan de inschakeling van de leidinggevende door de betrokken medewerker als tegenwerking ervaren. Dit omdat de medewerker dan vindt dat de leidinggevende toegeeft aan de verlangens van de agressor.

De leidinggevende reageert vanuit de betrokkenheid met de medewerker en de handhaving van de regels: de veiligheid van de medewerker gaat voor. Als de leidinggevende inschat dat de veiligheid van de medewerker in het geding is, wordt soms besloten tot het verlenen van duidelijk onverschuldigde dienstverlening. Dit is niet gewenst.

Daarom is helder rolgedrag van belang. De leidinggevende loopt het risico om als het ware het werk van de medewerker op uitvoeringsniveau over te nemen, waarmee deze wellicht in de ogen van de agressor gediskwalificeerd wordt. De leidinggevende kan hiermee onduidelijkheid creëren.

De belangrijkste rol van de leidinggevende is het scheppen van voorwaarden voor de medewerkers op uitvoeringsniveau. Als we dit doortrekken naar situaties waarin sprake is van agressie, moet de leidinggevende allereerst zorgen voor rust en veiligheid.
De leidinggevende bemoeit zich dus beslist niet met het inhoudelijke vraagstuk dat speelt tussen medewerker en klant, maar verwijst daarvoor naar de medewerker.

De kernvraag die de leidinggevende bij interventie stelt is niet:
"Wat is uw probleem?"
Maar:
"Waarom gedraagt u zich zo?"

Deze rol kan worden waargenomen door een beveiligingsmedewerker, een baliemedewerker, of een ieder andere daartoe aangewezen medewerker.
Het is belangrijk dat degene die intervenieert dit doet vanuit een duidelijke rol, waarmee hij iets kan toevoegen aan de al bestaande situatie. Een gesprek kan niet worden voortgezet zolang de orde niet is hersteld.
Bij verder escalatie is de directe leidinggevende eerste verantwoordelijke. Deze draagt de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor het omgaan met en de verwerking van agressie en heeft een centrale rol bij de afwikkeling van de gevolgen daarvan. De leidinggevende is verantwoordelijk als regisseur van de taken op het terrein van:
- het in gang zetten van ontzegging van de toegang tot het gebouw, schriftelijke waarschuwing, ordegesprek of civiel rechtelijk schadeverhalen;
- opvang van de slachtoffers;
- overleg in verband met het doen van aangifte;
- het registreren van het agressie-incident op het agressieformulier.

Ook voor de medewerker geldt een duidelijk rolgedrag. Hij dient ook de orde binnen de contacten met de klant te bewaken. Als een medewerker geen aanleiding ziet om een klant te woord te staan, dan is het aan hem of haar dit aan de klant te vertellen.

Wat doet u preventief?
- Realiseer u dat u een voorbeeldfunctie hebt en handel daarnaar;
- Maak het beleid over ongewenst gedrag bekend binnen de afdeling;
- Vraag tijdens functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de beleving van de werksfeer;
- Wees alert op de werksfeer en peil regelmatig hoe medewerkers die ervaren;
- Wees alert op (langdurig) ziekteverzuim;
- Vraag naar het voorkomen van agressie in de RI&E.

5 Risicoprofiel Risicofactor Dader

Er zijn daderkenmerken die over het algemeen een verhoogde kans op agressief gedrag betekenen. Denk aan zaken als:

- De persoon heeft in het verleden veel te maken gehad met agressie en geweld (als dader of als betrokkene);
- De persoon ervaart sterke gevoelens van machteloosheid;
- Er is sprake van een psychiatrisch ziektebeeld;
- De persoon heeft een negatief toekomstbeeld;
- De persoon heeft een lage frustratiedrempel;
- De persoon kampt met problemen in zijn persoonlijke omgeving;
- De persoonlijkheid wordt gekenmerkt door achterdocht, angst en vijandigheid;
- De persoon heeft beperkte communicatieve vaardigheden;
- De persoon gebruikt alcohol en/ of drugs;
- De persoon is verslaafd en heeft last van psychische stoornissen (dubbele diagnose);
- De persoon gebruikt medicijnen of krijgt juist geen medicijnen (met effect op het gedrag).

6 Risicoprofiel Risicofactor: Medewerker

Persoonskenmerken

Er zijn persoonskenmerken waardoor een medewerker meer of juist minder kans heeft om slachtoffer te worden van agressie en geweld. Het gaat om zaken als: uiterlijk, kleding, houding, persoonlijkheid, geslacht, temperament, leeftijd, ervaring en vaardigheden. De eerste indrukken tijdens het contact met de klant kunnen de toon zetten voor het verdere verloop van het contact. Die factoren zijn niet altijd eenduidig. Zo heeft het dragen van een uniform in sommige situaties een kalmerend effect, terwijl een uniform in andere situaties juist agressie oproept. Bij het nemen van preventieve maatregelen benadrukken we twee zaken:

- De houding van de medewerker tegenover het publiek;
- Vaardigheden.

Sommige werkzaamheden brengen met zich mee dat men regelmatig agressie meemaakt. Het moet getoetst worden of iemand weerbaar genoeg is om bepaald werk uit te voeren. Hiermee beschermt men de medewerker, collega's en de uitvoering van de publieke taak.

Relatie met klantgerichtheid

Uit oogpunt van dienstverlening is het noodzakelijk dat medewerkers in publieke functies beschikken over invoelingsvermogen, inschattingsvermogen, flexibiliteit en dat ze zich hulpvaardig, vakkundig, zakelijk en klantgericht opstellen. Dit verkleint tegelijkertijd de kans dat een klantcontact ontaardt in een conflict of een agressie-incident. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers zich kordaat en zelfverzekerd opstellen op het moment dat een burger ongewenst of grensoverschrijdend gedrag vertoont. Het vroegtijdig benoemen van het ongewenste gedrag en het duidelijk stellen van een grens, voorkomt in veel gevallen dat de burger zijn agressieve gedrag doorzet.

7 Risicoprofiel Risicofactor: Fysieke omgeving

De inrichting van de omgeving en werkplek heeft veel invloed op het voorkomen en het verloop van een incident. Met omgeving bedoelen we zowel de feitelijke werkplek binnen kantoorgebouwen en/ of locaties van de decentrale organisatie, de directe omgeving rondom de gebouwen als de publieke buitenlocaties (pleinen en buurten) en bezoeklocaties bij particulieren en bedrijven.
Binnen het kantoor en haar directe omgeving valt onder meer te denken aan:

- Toegangscontrole;
- Scheiding tussen publiekstoegankelijke- en afgesloten deel;
- Veiligheid balies, spreekkamers, wachtkamers;
- Inrichting receptie;
- Veilig parkeerterrein;
- (On)overzichtelijke situaties direct rond het gebouw;
- Communicatiemiddelen, zoals telefoon, mobilofoon en alarmknop;

Met structureel beleid gericht op de inrichting van het gebouw, technische voorzieningen en organisatorische maatregelen verbetert de veiligheid in en om het gebouw.
Hieronder staan de meest voorkomende fysieke maatregelen beschreven. Voor het maken van uw eigen afdelingsprotocol is maatwerk noodzakelijk. Daarbij kunt u gebruik maken van onderstaande veiligheidsaspecten.

Toegangsbeheer/ controle

- Iedereen draagt zijn identificatiemiddel in de gebouwen;
- Bezoekers melden zich bij de portier/ receptie;
- Alle bezoekers dienen van de centrale balie een bezoekerspas te krijgen voor de beveiligde zone. Daarna kunnen zij worden opgehaald en teruggebracht door medewerkers van de dienst waarmee zij een afspraak hebben;
- Bij het weg gaan dienen zij hun bezoekerspas weer in te leveren bij de centrale balie.
-
- Scheiding publiekstoegankelijke- en afgesloten deel
- De publieksruimte dient afgesloten te zijn van de overige werkruimten van het kantoor;
- Bezoekers mogen onaangekondigd en/ of zonder afspraak het afgesloten deel niet betreden.

Balies

- Inrichting van balies zodanig dat medewerkers en klant op ooghoogte met elkaar kunnen communiceren;
- De gesprekken aan de balie moeten privacy genieten (afstand, geluiddempende voorzieningen e.d.);
- Vastschroeven van pc's, meubilair en dergelijke;
- De balie wordt zo vorm gegeven dat de medewerker voldoende beschermd wordt tegen een kwaadwillende klant zoals overspringbeveiliging;
- Er mag geen tassenplank aan de balie geplaatst worden;
- Bij de bladdiepte moet naar een compromis gezocht worden tussen de gewenste bescherming en het beperkt houden van de reikafstand;

Spreekkamer

- In de spreekkamers staan zo weinig mogelijk losse voorwerpen waarmee gegooid kan worden;
- Medewerkers die een spreekkamer gebruiken controleren deze voor het gebruik en dragen er zorg voor dat de ruimte weer leeg wordt achtergelaten;
- De telefoons worden, indien mogelijk, bevestigd aan de muur of aan de tafel;
- Medewerker en klant zitten op gelijke hoogte;
- De medewerker kan de spreekruimte betreden en verlaten zonder langs de klant te moeten lopen;
- Er is voldoende afstand tussen klant en medewerker;
- In één van de deuren staat de medewerker in directe of indirecte verbinding met andere ruimten, waar zich altijd personeel bevindt;
- De stoelen zijn ook voor klanten aangenaam en niet vast geklonken aan de vloer;
- De kamer is prettig ingericht (kleurstelling, aankleding) i.p.v. een kille ruimte ingericht op veiligheid;
- Er zijn geen zware, onvriendelijke barrières tussen klant en medewerker, maar er is wel voldoende afstand, bijvoorbeeld door een brede tafel.

Wachtruimte

- De stoelen zitten goed en prettig;
- Er is voldoende afleiding voor de wachtende (tijdschriften, folders, kranten, indien mogelijk uitzicht naar buiten);

- De inrichting ziet er verzorgd uit (niet armoedig, maar ook niet opzichtig);
- De ruimte is licht, ruim en fris (rustgevende kleuren);
- Het klimaat in de wachtruimte is goed, niet te warm, koud of benauwd;
- De akoestiek en geluidsisolatie is goed;
- De wachtruimte heeft zicht op het wachtinformatiesysteem;
- De zichtlijn van de wachtruimte is niet gericht op de balies;
- Er is sprake van een vorm van toezicht;
- De grootte van de wachtruimte en het aantal stoelen is afgestemd op het gemiddelde aantal klanten;
- De wachttijd kan productief gemaakt worden door informatie over de te leveren diensten of producten te geven;
- Folderrekken van licht materiaal kunnen gemakkelijk omgegooid worden, terwijl dat weinig schade met zich mee zal brengen. Hetzelfde geldt voor kleinere planten in lichte bloembakken. Ook kan er voor gekozen worden om juist zware objecten in een ruimte te plaatsen, maar die dienen dan zo zwaar te zijn dat er niet mee gegooid kan worden;
- Een schone en opgeruimde publieksruimte draagt tenslotte bij aan het voorkomen van gewelddadig gedrag.

Inrichting receptie/ ontvangstbalie

- De ontvangstruimte is zo ingericht dat de medewerker achter de balie ten allen tijde kan zien wie het gebouw betreedt of verlaat. Het gaat hier om de medewerker die dienst doet als portier, receptionist of bewaker;
- Bij de receptie zijn de belangrijke telefoonnummers beschikbaar;
- Er bevind zich een alarmknop bij de receptie.

Omgeving gebouw & parkeerterrein

- Zorg voor voldoende verlichting;
- Houd de omgeving schoon en verzorgd;
- Zorg voor beveiligde toegang, zoals bijvoorbeeld door middel van slagbomen.

Communicatiemiddelen, alarmknoppen, camera's

- Risicoplekken dienen voorzien te zijn van alarmknoppen;
- Het is ook mogelijk om, medewerkers die publiekscontacten hebben, te voorzien van een draagbare alarmknop;
- Het alarm moet herkenbaar bij de centrale receptie overgaan, dat wil zeggen dat de receptiemedewerker het alarm direct bemerkt en ook weet vanaf welke plaats alarm wordt geslagen;
- Op plekken waar geen zicht op is, worden, indien het risico aanzienlijk wordt ingeschat, voorzien van cameratoezicht.

8 Risicoprofiel Risicofactor: Organisatie

8.1
Interne werkprocessen

Voorbeelden van algemene interne werkafspraken zijn:

- Aandacht voor het verbeteren van eenduidige procedures en werkwijzen waarbij de klantgerichtheid centraal staat (goede voorlichting, goede bereikbaarheid en dergelijke);
- Het opstellen van gedragsregels waaraan medewerkers en cliënten zich dienen te houden ter voorkoming van agressie;
- Toezicht houden op afspraken die gemaakt zijn met betrekking tot de minimale personele bezetting;
- Het zorgen voor een goede bereikbaarheid van aanspreekpunten bij het zich voordoen van agressie (bereikbaarheid leidinggevende en beveiligingsmedewerker);
- Het creëren van een werksfeer waarin agressie en angsten rondom agressie bespreekbaar zijn;
- Duidelijke werkafspraken over taken en verantwoordelijkheden;
- Het, waar nodig, zorgen voor scholing in het omgaan met agressie;
- Aandacht voor de sociale vaardigheden van de zittende werknemers en het werven van nieuwe medewerkers met sociale vaardigheden;
- Regelmatig met medewerkers communiceren over het agressiebeleid en de maatregelen bij agressief gedrag;
- Er worden doelstellingen vastgesteld in relatie tot de afdelingsdoelstellingen en de ambitie met betrekking tot dienstverlening.

Voorbeelden van specifieke interne werkafspraken zijn:

- Het treffen van noodzakelijke veiligheidsmaatregelen (alarminstallatie, toegang tot werkplekken);
- Bij planning van organisatorische ingrepen: rekening houden met veiligheidsfactoren;
- In elke locatie worden de "huisregels" voor cliënten opgehangen;
- Correcte ontvangst en opvang van de klant in de vorm van spreekuurtijden, wijze van afspraken maken, gehanteerde formulieren, de afhandelingstermijnen, registraties etc.;
- Heldere en eenduidige informatie bij klantencontact;
- De wachttijd tot een minimum beperken door de effectieve en efficiënte inzet van de medewerker;
- Consequent gebruik maken van informatiesystemen;
- Het juist invullen van het geautomatiseerde systeem zodat er geen foutieve informatie aan de klant wordt gegeven;
- Invulling geven aan BHV.

Privacy

- Gebruik de geautomatiseerde systemen alleen ten behoeve van het werk;
- Houd het aan jou verstrekte password geheim (ook voor collega's) en laat een ingelogde PC nooit onbeheerd achter;
- Behandel door de burger verstrekte gegevens zo vertrouwelijk mogelijk. Dit betekent onder andere dat niet (meer) relevante papieren, kopieën of computerprints met burgergegevens zo spoedig mogelijk worden vernietigd;
- Onthoud je - in overleg met je leidinggevende - van burgercontact met een bekende, of met een burger waarbij gevoelens van sympathie of antipathie een rol spelen;
- Geef geen informatie over een burger als een derde persoon hierom vraagt. In principe moet dit (i.v.m. de verifieerbaarheid) via een schriftelijk verzoek en een schriftelijke machtiging van de burger gebeuren;
- Als een derde om informatie vraagt over personeelsleden of de organisatie moet altijd worden doorverwezen naar de leidinggevende. Indien nodig zal deze overleggen met het sectorhoofd;
- Gedraag je zowel binnen als buiten werktijd dusdanig, dat je geen schade toebrengt aan de goede naam van de decentrale organisatie.

8.2
Extern georiënteerde werkprocessen

Bij de extern georiënteerde werkprocessen gaat het om:

- Heldere afspraken tussen de ketenpartners over verantwoordelijkheden;
- Goede afstemming tussen de ketenpartners met als doel de optimale dienstverlening naar de klant;
- Korte, op alle ketenpartners afgestemde, werkprocessen garanderen dat de klant zijn vraag snel kan neerleggen bij de organisatie die hierop een antwoord kan geven;
- Soepele, heldere en eenduidige aansluiting op de werkprocessen tussen de partners binnen de keten;
- Duidelijk aangegeven grenzen binnen de werkprocessen van de ketenpartners.

9 Algemene handelingsinstructies preventie van agressie

Hieronder volgt een opsomming wat u zou kunnen doen om agressief gedrag primair tegen te gaan. Deze lijst is duidelijk geen limitatieve lijst. Er kunnen zeker nog meer tips zijn om agressie te voorkomen.

- Benader elke bezoeker respectvol, zowel in houding als in taalgebruik;
- Wees flexibel, accuraat, correct en snel;
- Controleer of de klant je begrepen heeft;
- Gebruik de naam van de klant als die bekend is tweemaal in een gesprek;
- Zorg ervoor dat je lichaamstaal uitnodigend is;
- Controleer aan het eind van het gesprek of de klant tevreden is;
- Beperk je tot wat relevant is voor de producten die de decentrale organisatie kan bieden, maar blijf alert op overige problemen bij de klant;
- Neem de problemen van de klant serieus. Zo nodig verwijs je naar andere instanties;
- Laat vooroordelen niet meespelen. "Veroordeel" een klant niet op zijn gedragingen, nu of in het verleden;
- Beperk suggestieve vraagstellingen;
- Stel de klant op zijn gemak;
- Spreek duidelijk en verstaanbaar. Communiceer in correct en begrijpbaar Nederlands;
- Vermijd ambtelijk/ juridisch taalgebruik;
- Verschuil je niet achter de wet, leidinggevende of wie dan ook;
- Maak heldere afspraken en kom die ook na;
- Leg tijdig uit als het niet lukt om een afspraak na te komen;
- Houd je aan afspraken over bereikbaarheid;
- Luister goed naar klachten en neem deze serieus;
- Pas zelfcontrole toe om kalm te blijven;
- Toon interesse in de klant en verduidelijk jezelf als je het gevoel hebt dat de klant je niet begrijpt;
- Zorg voor heldere/ duidelijke procedures voor de klant;
- Duidelijk zijn, vooral bij "slecht nieuws" en laat ruimte voor reactie bij de klant;
- Klanten worden in principe niet getutoyeerd;
- De uiterlijke verzorging van de medewerker is in overeenstemming met de representatieve functie welke deze vervult;
- Stel duidelijke grenzen;

Duidelijkheid

- Een medewerker van de gemeentelijke organisatie "denkt" niet, maar "weet". Geef alleen informatie als je zeker weet dat deze juist is. Bij twijfel geen informatie geven;
- Breng de burger op de hoogte van wat je gaat doen om de juiste informatie te krijgen en wanneer je antwoord gaat geven;
- Wek geen verwachtingen of doe geen toezeggingen waarvan de mogelijkheid tot nakoming nog niet vaststaat. Eventueel gedane toezeggingen moeten worden nagekomen;
- Maak een burger duidelijk wat hij/ zij van de decentrale organisatie kan verwachten en binnen welke termijn. Maak ook duidelijk wat de decentrale organisatie van de burger vraagt;
- Dit geldt ook voor ontvangen brieven: bevestig de ontvangst en maak duidelijk hoe en wanneer afhandeling plaats vindt;
- Laat ook de burger duidelijk zijn. Laat merken als je de burger niet begrijpt en vraag door. Tussentijds samenvatten is een belangrijk hulpmiddel;
- Vraag de burger regelmatig of alles duidelijk is;
- Maak bij beëindiging van een gesprek aan de burger duidelijk bij wie en wanneer de burger terecht kan met eventuele vragen. Vat alle gemaakte afspraken nog een keer samen;
- Wijs de burger er op dat het verstrekken van onjuiste informatie gevolgen kan hebben. Maak duidelijk dat de verstrekte informatie wordt geverifieerd maar ook vertrouwelijk wordt behandeld;
- Ga met de burger niet in discussie over het gevoerde beleid (zowel niet qua uitvoering als politiek);
- Wijs als de burger het ergens niet mee eens is, altijd op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht;
- Maak als er een derde aanwezig is bij een gesprek, de rol van deze persoon duidelijk.

Samenwerking

- Val je collega's niet af ook al ben je het niet eens met hun werkwijze. Bespreek dit soort dingen achteraf/ apart met de betreffende collega. Besef dat het een gezamenlijke klant is;

- Verwijs niet, maar introduceer. Dus als je zelf de cliënt niet kunt helpen draag hem of haar dan over, door mee te lopen naar het betreffende loket of de medewerker of bel waar de cliënt bij zit naar de instantie of medewerker en maak een concrete afspraak;
- Wees collegiaal, ook naar andere afdelingen toe. Door rekening te houden met wat je collega's nodig hebben voor hun werk, zorg je voor een vlotte en integrale afhandeling. Ook de klant heeft hier voordeel bij;
- Zorg voor een goede organisatie van je eigen werk en stem je werk af met je collega's;
- Schuif werkzaamheden nooit zonder overleg of informatie door naar je collega;
- Informeer je collega direct over een door jou aangenomen telefoontje dat voor hem bestemd was;
- Sta open voor opmerkingen van anderen. Spreek anderen aan op wat beter kan of als zij afspraken niet nakomen.

Organisatie eigen werk

- Houd overzicht over het werk. Maak onderscheid in werksoorten en stel prioriteiten;
- Zorg ervoor dat je werkvoorraad zo laag mogelijk is, zodat je minder vragen hoeft te beantwoorden over de zaken die je nog hebt liggen;
- Houd anderen (burgers en collega's) aan hun afspraken. Kom ook zelf je afspraken na;
- Maak een rapportage zo snel mogelijk na een gesprek. De informatie zit dan nog vers in je geheugen;
- Maak eerst af wat:
- - het grootste risico heeft dat je erover lastig gevallen wordt;
- - het meeste spoed heeft;
- - afgemaakt kan worden (je vermijdt dan tussentijdse vragen);
- - moeilijk is. Als je dat uitstelt wordt het alleen maar moeilijker.
- Overleg met je of leidinggevende over moeilijke zaken;
- Werk zorgvuldig en accuraat;
- Werk volgens een duidelijke uniforme methode, zodat bij afwezigheid je collega's weten waar de zaken te vinden zijn.

Handelingsinstructie preventie van schriftelijke en/of digitale agressie

- Zorg voor duidelijke communicatie op een directe en begrijpelijke manier;
- Meldt het voorval bij je leidinggevende, laat je leidinggevende de brief lezen;
- Het afdelingshoofd voert een gesprek met de klant naar aanleiding van een agressief gestelde brief, fax of e-mail, waarbij de klant wordt aangesproken op de manier waarop de brief is opgesteld. Pas daarna kan ingegaan worden op de inhoud van de brief;
- Bij een volgende agressief opgestelde brief bericht je het afdelingshoofd (zo mogelijk nog op de dag van ontvangst, in ieder geval zo snel mogelijk) dat op dergelijke brieven niet meer gereageerd zal worden of dat de correspondentie als afgehandeld wordt beschouwd;
- Daarna wordt op dergelijke brieven van deze klant niet meer gereageerd.

10 Handelingsinstructies preventie van agressie aan de telefoon

- Ook telefonische (on)bereikbaarheid kan agressie oproepen. Een aantal regels om agressie te voorkomen zijn eenvoudig in acht te nemen;
- Laat klanten niet wachten, zeker niet in geval van een afspraak;
- Neem de telefoon op tussen de 2e en 3e keer overgaan;
- Schakel je telefoon door in geval van afwezigheid en maak hiervan melding naar diegene waarnaar wordt overgeschakeld en de centrale balie;
- Iedereen is voor 100% zelf verantwoordelijk voor de beantwoording van de telefoon, ook bij afwezigheid;
- Bij herhaalde afwezigheid van een medewerker moeten concrete afspraken gemaakt worden rond het terugbellen van de cliënt;
- Als de afspraak gemaakt wordt om iemand terug te bellen, doe dat dan;
- Zorg dat collega's en de centrale balie weten wanneer je terug bent;
- Introduceer jezelf duidelijk, beleefd en vriendelijk;
- Bij beantwoording voor een collega: toon een actieve houding door te vragen of je de beller zelf kunt helpen en noteer duidelijk de naam en telefoonnummer van de beller;
- Beperk het omgevingslawaai (gepraat, radio en dergelijke);
- Zorg voor een correcte doorverwijzing;
- Gebruik gepast de wachttoets;
- Stel een telefoonnummerblokkade in (als een medewerker steeds door dezelfde klant telefonisch wordt lastig gevallen).
- Maak nummerweergave mogelijk, zodat een stalkende cliënt herkenbaar is.

11 Handelingsinstructies preventie van agressie aan de balie

Burgers komen om diverse redenen aan balies en in spreekkamers. Een medewerker loopt het grootste risico als deze een vraag of een verzoek van de burger afwijst. Ook het voorschrijven van bepaald gedrag (bijvoorbeeld het participeren aan een traject, of het voorschrijven van een budget) kan tot weerstand en agressie leiden.

- Wees servicegericht: geef alle mogelijke informatie en los fouten en gerechtvaardigde klachten van klanten snel op;
- Voorkom wachttijden bij afspraken. Stel de burger hiervan op de hoogte en bedank hem achteraf voor het wachten;
- Zorg voor optimale bereikbaarheid tijden de baliediensten;
- Voorkom achterstanden en kom termijnen na;
- Maak afspraken over wacht- en doorlooptijden;
- Zorg dat de balie en publieksruimten er netjes uitzien;
- Zorg voor rust achter de balie;
- Voer geen luidruchtige gesprekken met elkaar, geef het goede voorbeeld door zelf correct gedrag te vertonen;
- Als je ziet dat klanten de weg niet weten, bied dan hulp;
- Zorg dat je weet waar de alarmbel zit;
- Houd vluchtwegen zoveel mogelijk vrij;
- Tracht zoveel mogelijk storende elementen tijdens gesprek te vermijden.

12 Handelingsinstructies preventie van agressie in de spreekkamer

- Bereid je gesprek goed voor door middel van het dossier vooronderzoek zodat je weet wat je kunt verwachten;
- Verwacht je eventueel moeilijkheden naar aanleiding van voorinformatie en het doel van het gesprek, neem dan eventueel een collega mee de spreekkamer in. Hierbij voert één van de collega's het gesprek en de ander toehoorder en bewaker van de orde is. De laatste bemoeit zich niet met de inhoud van het gesprek;
- Staat de klant bekend als erg agressief, zorg dan dat de beveiliging weet wanneer je de klant verwacht, zodat hij in de buurt kan zijn;
- Informeer de klant direct over de gedragsregels;
- Beëindig het gesprek wanneer de klant zich misdraagt;
- Zorg dat je weet waar de alarmbel in de spreekkamer zit;
- Ga in voorkomende gevallen, zo dicht mogelijk bij een deur van de spreekkamer zitten;
- Overtuig je er van dat de alarmbel of telefoon binnen je bereik is;
- Houd vluchtwegen zoveel mogelijk vrij.

13 Handelingsinstructies preventie van agressie in de openbare ruimte

Openbare Ruimte Toezicht

Toezichthouders, bijvoorbeeld in de metro en in zwembaden, kunnen gemakkelijk slachtoffer worden van agressie. Bijvoorbeeld over het aanspreken op ongewenst gedrag, vanwege de discussie met het publiek over tarieven en kaartjes, defecte kaartjesautomaten, de confrontatie met uitgelaten groepen jongeren.

Openbare Ruimte Beheer

De gemeente houdt de openbare ruimte schoon, heel en veilig. Deze medewerkers, die zich bijvoorbeeld bezighouden met het onderhoud van het groen, of het inzamelen van afval komen regelmatig in aanraking met agressie van voorbijgangers. Bijvoorbeeld als een burger vindt dat een vuilniswagen in de weg staat, of door een verwarde man die gestoord wordt bij het slapen in een plantsoen.

Aangesproken worden in de openbare ruimte

- Beantwoordt elke toenadering respectvol, zowel in houding als in taalgebruik;
- Zorg voor een verzorgd uiterlijk en verzorgde, passende en schone kleding (voor zover het werk dit toelaat);
- Stel je servicegericht op: beantwoord vragen zo goed mogelijk en los eventuele problemen zo goed en snel mogelijk op (als dat tot de mogelijkheden behoort);
- Wees aanspreekbaar op je gedrag en houding;
- Noem je naam en/of functie als daarom gevraagd wordt, afhankelijk van je functie;
- Doe alleen toezeggingen die je kunt waarmaken;
- Hou het gesprek zoveel mogelijk zakelijk, maar heb oog voor sociale aspecten;
- Gedraag je altijd op correcte wijze (geef geen aanstoot, etc.);
- Geef je grenzen aan;
- Gebruik altijd je gezonde verstand en probeer escalatie te voorkomen;
- Ga weg als situatie dreigt te escaleren.

Voor de handelingsinstructie preventie voor medewerkers in de openbare ruimte verwijzen we naar de algemene handelingsinstructies.

14 Handelingsinstructies preventie van agressie tijdens huisbezoek

Risicovolle huisbezoeken

Het is moeilijk om vooraf aan te geven wat risicovolle situaties zijn. Je zou hierbij kunnen denken aan:
- klanten die eerder een waarschuwing en/ of een toegangsverbod hebben gekregen;
- klanten waarvan de medewerker van de gemeente weet of zou kunnen verwachten dat er problemen gaan ontstaan;
- 'bekende' klanten van de decentrale organisatie.

Het is aan de medewerkers die op huisbezoek moeten om te bepalen of er sprake is van een risicovolle situatie. Overleg met het afdelingshoofd kan dit eveneens bepalen.

Voorafgaand aan bezoek

- Wie zijn de hoofdbewoners van dat adres?
- Om welke klanten gaat het?
- Maak notities c.q. aantekeningen van gesprekken die hebben plaats gevonden en waar (zelfs al was het minimaal en voor jou niet noemenswaardig) een vorm van agressie heeft plaats gevonden en zorg dat dit op een duidelijke plaats in het dossier komt;
- Doe kopieën van meldingen en/ of aangiftes bij de politie altijd in het dossier;
- Voordat je op huisbezoek gaat, bestudeer het dossier van de klant;
- Ga geen risico aan: heb je geen goed gevoel voor het aankomende gesprek of geeft het dossier aan dat er eerdere incidenten zijn geweest: ga dan standaard met z'n tweeën op bezoek c.q. controle;
- Neem altijd een mobiele telefoon mee;
- Laat de achterwacht weten dat je op huisbezoek gaat (zie boven);
- Ga zeker als nieuwe medewerker, maar ook als je al langer werkzaam bent in de functie, eens mee met anderen die een controle gaan uitvoeren. Dit kunnen collega's zijn, maar je zou hier ook kunnen denken aan de milieupolitie, het waterschap. Hoe gaan deze personen een gesprek aan? Door te kijken naar anderen leer je zeer veel;
- Leef je van tevoren goed in de situatie van de klant in. Inventariseer waar de (mogelijke) knelpunten zitten. Maak een inschatting met wie je te maken hebt. Betrek daarbij de financiële positie van de klant, de economische vooruitzichten, de wetten en regelgeving waar men mee te maken heeft, de Ministeries waar eventueel contacten mee zijn;
- Het huisbezoek vindt in principe alleen plaats tijdens kantooruren en niet daarbuiten. Bij voorkeur vindt het laatste bezoek niet plaats als tussenstop naar het huisadres. Dit in verband met het gevaar voor volgen naar het woonadres van de medewerker;
- Voor het huisbezoek wordt een inschatting gemaakt op basis van de aanwezige informatie van wat zal worden aangetroffen. Op basis daarvan wordt in overleg met de leidinggevende besloten om het huisbezoek met twee personen af te leggen.

Achterwacht

- Zorg ervoor dat je mobiel bereikbaar bent (batterij opgeladen);
- Zorg voor een calamiteitenlijst met nummers in je telefoongeheugen;
- Bij het vertrek aan een huisbezoek wordt aan een directe collega gemeld naar wie (inclusief adres en telefoonnummer) men gaat, en hoe laat de afspraak zal zijn beëindigd;
- Vaak vinden er meerdere afspraken achter elkaar plaats. In dat geval meldt de medewerker tussen de afspraken door waar hij/ zij is, hoe lang de afspraak zal duren en hoe laat hij/ zij verwacht terug te zijn op kantoor. Tevens laat de medewerker weten hoe hij/ zij te bereiken is (opgeven mobiele nummer);
- Na de geplande afspraken meldt de medewerker zich bij dezelfde collega dat hij/ zij weer terug is;
- Indien de medewerker niet terug is op het tijdstip zoals gemeld was, wordt een half uur afgewacht, totdat er contact wordt opgenomen met de medewerker. Dit kan via mobiele telefoon of het telefoonnummer van de persoon bij wie de medewerker op bezoek is;
- Wanneer de medewerker onbereikbaar blijft, wordt dit gemeld aan de leidinggevende. De leidinggevende besluit of de politie wordt verzocht om polshoogte te gaan nemen;
- In geval van agressief gedrag van personen kunnen medewerkers de hulp inschakelen via de mobiele telefoon. Is dit niet mogelijk, dan wordt getracht dit via de huistelefoon van de bezoeker te doen.

Ter plekke van het bezoek

- Benader de te bezoeken perso(o)n/ en respectvol, zowel in houding als in taalgebruik;
- Zorg voor een verzorgd uiterlijk en verzorgde, passende en schone kleding;
- Stel je altijd voor als je bij de klant op bezoek gaat (noem naam, functie en reden van komst);
- Stel je servicegericht op: beantwoordt vragen zo goed mogelijk en los eventuele problemen zo goed en snel mogelijk op (als dat tot de mogelijkheden behoort);
- Wees aanspreekbaar op je gedrag en houding;
- Doe alleen toezeggingen die je kunt waarmaken;
- Houdt het gesprek zoveel mogelijk zakelijk, maar heb oog voor sociale aspecten;
- Gedraag je altijd op correcte wijze;
- Ga, in geval van twijfel over uw veiligheid, met zijn tweeën of zorg voor rugdekking;
- Overleg in geval van twijfel met een collega of leidinggevende;
- Bij aankomst op de locatie neem je de situatie in ogenschouw. Llet op in- en uitgangen en vluchtwegen;
- Parkeer zodanig dat wegrijden altijd mogelijk blijft.

Aangekondigde huisbezoeken

Een huisbezoek kan aangekondigd plaats vinden. Het is dan van groot belang om bepaalde zaken aan te geven (mondeling of schriftelijk).

Voorafgaand aan bezoek aangeven aan klant

- Wie komt er op huisbezoek: namen vermelden van de desbetreffende ambtenaar met vermelding van de functie;
- Wat is het doel van het huisbezoek?
- Als er ruimtes bekeken moeten worden, geef dan duidelijk aan welke ruimtes en waarom het noodzakelijk is;
- Als de klant bepaalde gegevens moet overleggen of laten zien, vermeldt deze dan zodat de klant deze ook klaar kan hebben liggen;
- Laat de achterwacht weten dat je op huisbezoek gaat (zie boven);
- Als je een afspraak hebt, zorg dat je op tijd bent.

Ter plekke van het bezoek
- Legitimeer je, zorg dat de klant het legitimatiebewijs ook duidelijk heeft gezien en herkent;
- Vermeld duidelijk je naam en je functie;
- Vermeld duidelijk wat het doel is van dit huisbezoek;
- Vraag of je binnen mag komen om het gesprek voort te zetten;
- Vermeld duidelijk wat je gaat doen (alleen een gesprek of ook nog rondlopen en bekijken van diverse kamers);
- Als je kamers gaat bekijken geef iedere keer duidelijk aan wat je wilt bekijken (inhoud van een kast naar kleren bijvoorbeeld);
- Taxeer de locatie!

Onaangekondigd huisbezoek

Voor sommige taken geldt dat medewerkers primair onaangekondigd op bezoek gaan. Alleen op die manier is het mogelijk om een goede controle op wet- en regelgeving uit te voeren. Aangezien er onaangekondigd een controle plaatsvindt, kan dit negatieve reacties teweeg brengen bij degene die je gaat controleren. Houd daar altijd rekening mee.

Ook hier geldt dat het voorkomen van agressie de eerste prioriteit moet hebben. *Zie ook de algemene voorbereiding voor het afleggen van huisbezoeken hierboven.*

Ter plekke van het bezoek

Voor de medewerkers geldt de volgende instructie bij onaangekondigde huisbezoeken:
- **Legitimeren**. Het eerste wat je doet is jezelf legitimeren met het legitimatiebewijs van de gemeente. Geef daarbij ook je functie aan;
- **Uitleg bezoek.** Maak op een duidelijke en heldere manier kenbaar wat je bevoegdheden zijn, wat je komt doen, wat je gaat controleren, wat het doel is van het huisbezoek;
- **Consequenties**. Als men niet wil meewerken, geef dan aan wat de consequenties zijn als men niet meewerkt aan het bezoek en/ of de controle;
- Taxeer de locatie!

15 Handelingsinstructies preventie van agressie tijdens bezoek van bedrijfslocaties/ terreinen

Voorafgaand aan bezoek

- Maak notities c.q. aantekeningen van gesprekken die hebben plaatsgevonden en waar (zelfs al was het minimaal en voor jou niet noemenswaardig) een vorm van agressie heeft plaats gevonden en zorg dat dit op een duidelijke plaats in het dossier komt;
- Doe kopieën van meldingen en/ of aangiftes bij de politie altijd in het dossier;
- Voordat je op huisbezoek gaat, bestudeer het dossier van de klant;
- Ga geen risico aan: heb je geen goed gevoel voor het aankomende gesprek of geeft het dossier aan dat er eerdere incidenten zijn geweest: ga dan standaard met z'n tweeën op bezoek c.q. controle;
- Neem altijd een mobiele telefoon mee;
- Laat de achterwacht weten dat je op huisbezoek gaat (zie boven);
- Ga zeker als nieuwe medewerker, maar ook als je al langer werkzaam bent in de functie, eens mee met anderen die een controle gaan uitvoeren. Dit kunnen collega's zijn, maar je zou hier ook kunnen denken aan de milieupolitie, het waterschap. Hoe gaan deze personen een gesprek aan? Door te kijken naar anderen leer je zeer veel;
- Leef je van tevoren goed in de situatie van de klant in. Inventariseer waar de (mogelijke) knelpunten zitten. Maak een inschatting van met wie je te maken hebt. Betrek daarbij de financiële positie van de klant, de economische vooruitzichten, de wetten en regelgeving waar men mee te maken heeft, de Ministeries waar eventueel contacten mee zijn.

Ter plekke van het bezoek

- Meld je direct bij de eigenaar/ gebruiker/ vervanger van het gebouw/ terrein;
- Als er niemand aanwezig is, ga je weg;
- Meldt duidelijk wie je bent en waarvoor je komt en vraag toestemming het gebouw/ terrein te mogen betreden;
- Word je van het terrein gewezen geef dan aan dat je dezelfde dag terugkomt met de politie en dat er in ieder geval proces verbaal opgemaakt wordt door de politie. Het weigeren van een milieucontroleur is bijvoorbeeld een economisch delict op basis van de Wet Milieubeheer;
- Laat de klant je naar aanleiding van deze melding vervolgens toe op het terrein, blijf dan alert tijdens de controle;
- Laat de klant je naar aanleiding van deze melding niet toe, verlaat dan direct het terrein en bel de coördinator van de politie;
- Dezelfde dag ga je met de milieucoördinator en eventuele extra versterking van de politie terug naar hetzelfde adres om de controle uit te voeren;
- Neem geen foto's zonder toestemming van de gebruiker en nodig deze uit de opnamen bij te wonen;
- Spreek constateringen en bevindingen door en als er een brief gestuurd zal worden geef dan aan wat de strekking en de inhoud zal zijn evenals de procedure. Zet later ook geen punten in de brief die niet ter sprake zijn geweest;
- Kom afspraken na en voer het gesprek op het niveau van de klant;
- Hou bij tekortkoming van je parate kennis een slag om de arm;
- Geef bij het verlaten een visitekaartje zodat gebruiker weet wie er geweest is;
- Bij huisbezoek: taxeren van de locatie!
- Laat weten, aan je collega's op de afdeling, als je na huisbezoek niet meer terugkomt naar de dienst.

16 Handelingsinstructies preventie van agressie buiten werktijd

- Beantwoordt elke toenadering respectvol, zowel in houding als in taalgebruik;
- Geef aan dat je buiten werktijd niet gediend bent van dit contact, maar dat je op een ander moment daar graag over in gesprek wilt;
- Houdt afstand en maak de afstand groter als de dreiging groter wordt;
- Gebruik altijd je gezonde verstand en probeer escalatie te voorkomen;
- Ga weg als situatie dreigt te escaleren of voort te duren;
- Bij aanhoudend lastigvallen (bijv. post aan uisadres of volgen), waarschuw de politie.

17 Risicotaxatie van de situatie ter plekke

Zelfcontrole

Agressieve situaties zorgen voor spanning. Voor het omgaan met spanningsvolle situaties is van belang om deze spanning te beheersen en te verminderen. Er zijn een aantal manieren om spanning te reduceren:
- Buikademhaling en doorademen;
- Spierspanning te verminderen;
- Een stevige "geaarde" houding aan te nemen;
- De manier waarop u over de situatie denkt te beïnvloeden.

Als u denkt dat u de situatie niet aan kunt, neem afstand. Uw eigen veiligheid staat voorop.

Taxatie

In een risicosituatie is het belangrijk om de situatie goed in te schatten zodat u veilig handelt. Let daarbij op de volgende aspecten.
- Aard & doel van het gedrag;
- Richting van de agressie (personen, zaken);
- Omgeving, materialen, ruimte, vluchtwegen en omstanders;
- Persoon, naam, achtergrond, eerdere ervaringen, fysiek en gebruik van middelen.

Fysieke non-verbale signalen

Agressie ontstaat meestal niet uit het niets. Vaak is aan de hand van non-verbale signalen te voorzien dat iemand potentieel agressief of gewelddadig gedrag gaat vertonen. Door hier van bewust te zijn, kan eventuele escalatie van een dergelijke situatie voorkomen worden.

Mogelijke fysieke uiterlijkheden die (kunnen) duiden op potentieel agressief of gewelddadig gedrag zijn:
- Een plotseling rood of bleek gelaat;
- Zichtbaar (extreem) zweten;
- Verstrakte kaaksbenen en gebalde vuisten;
- Grijnzend gezicht;
- Overdreven of gewelddadige bewegingen;
- Stemverheffing;
- Vlugge en weinig diepe ademhaling;
- Wazige of misprijzende blik;
- Woedende of ontwijkende oogopslag;
- Zich persoonlijk opdringen.

Indien een klant (opeens) erg zenuwachtig is en (meerdere van) de bovenstaande fysieke uiterlijkheden vertoont, dient rekening te worden gehouden met een potentieel agressieve of gewelddadige situatie. Om een eventuele escalatie van de situatie te voorkomen, is het zaak om:
- Nooit een gesprekspartner te onderschatten en niet in discussie te gaan. Het is immers geen bekende;
- Voldoende afstand te houden (ongeveer 120 cm om een verrassingsaanval te kunnen ontwijken) en je stoel schuin te zetten richting de beste ontsnappingsroute;
- Gebruiksvoorwerpen zoals pennen en potloden buiten het bereik van de klant te houden;
- Elke agressieve of provocerende houding te vermijden (gekruiste armen, handen op de heupen, gefixeerde oogopslag);
- Indien de agressor rechtop staat, hem of haar uit te nodigen om zo mogelijk te gaan zitten opdat hij of zij zich niet in een dominante positie voelt;
- Kalm en beleefd te blijven, maar wel een vastberaden houding te blijven aannemen;
- Verwijten, kritiek of een neerbuigende houding te vermijden;
- Integer te blijven en nooit te liegen;
- Op een rustige en zachte toon te praten, zonder het gebruik van vakjargon;
- De persoon te betrekken bij het zoeken naar een oplossing, laten merken één en al oor te zijn.

Uw eigen veiligheid en die van omstanders gaan altijd voor.

18 Preventiegesprek

- Dit gesprek vindt plaats ter voorkoming van een agressie-incident als gerede kans bestaat dat een klant zich agressief zal gaan gedragen;
- Tevoren zullen er duidelijk signalen in deze richting moeten zijn afgegeven, wil zo'n gesprek moeten plaatsvinden;
- De leidinggevende bepaalt of het gesprek plaatsvindt;
- De medewerker waarschuwt daartoe de leidinggevende van de betreffende afdeling;
- Er vindt dan een preventiegesprek plaats met mogelijke agressor door de leidinggevende in het bijzijn van de medewerker;
- Er wordt een korte aantekening gemaakt in het dossier van de klant, de klant wordt dit verteld door de medewerker.

19 Algemene handelingsinstructies voor het omgaan met agressieve situaties

De belangrijkste uitgangspunten zijn:

- Eigen veiligheid en die van collega's gaat altijd voor;
- Je blijft met de cliënt in gesprek zolang je eigen veiligheid en die van je collega's dit toelaat;
- Je handelen is gericht op voorkomen van verdere escalatie en/ of uitbreiding van het conflict;
- Je handelt zolang mogelijk volgens het afdelingsprotocol.

Instructies

- Pas zelfcontrole toe, let op ademhaling, houding, spierspanning;
- Praat in eerste instantie zelf op de klant in (weer aanspreekbaar maken);
- Praat niet over de inhoudelijke vraag verder, maar probeer eerst de klant te kalmeren of weer helder te laten denken;
- Geef niet toe, de ervaring leert dat toegeven tot verdere agressie leidt;
- Taxeer de situaties op veiligheidsrisico's;
- Ga niet inhoudelijk in op provocatie en dreigementen;
- Ga niet in discussie maar blijf helder in je uitleg;
- Wees eerlijk en duidelijk over wat de cliënt van je kan verwachten, maar voorkom eindeloos herhalen;
- Blijf jezelf en houdt je eigen grenzen in de gaten;
- Ook al raakt de agressie je niet, stel toch grenzen;
- Roep de klant tot de orde en geef je grens aan;
- Gaat de klant door met het agressieve gedrag, beëindig het gesprek.

20 Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij schriftelijke en digitale agressie?

- Meldt het voorval bij je leidinggevende, laat je leidinggevende de brief lezen;
- Het afdelingshoofd stuurt een brief naar de klant naar aanleiding van de agressief gestelde brief, fax of e-mail, waarbij de klant wordt aangesproken op de manier waarop zijn of haar brief is gesteld. Er wordt niet ingegaan op de inhoud van de brief. Eventueel kan telefonisch contact opgenomen worden met de klant of de klant uitgenodigd worden voor een gesprek op kantoor;
- Bij een volgende agressief opgestelde brief bericht het afdelingshoofd (op de dag van ontvangst, in ieder geval zo snel mogelijk) dat op dergelijke brieven niet meer gereageerd zal worden of dat de correspondentie als afgehandeld wordt beschouwd;
- Daarna wordt op dergelijke brieven van deze klant niet meer gereageerd;
- Hiervan wordt een aantekening gemaakt in het dossier;
- Het voorval wordt geregistreerd in het agressieregistratiesysteem.

Als de klant laat weten naar het gemeentehuis te komen

- Veiligheid gaat voor alles dus neem voorzorgsmaatregelen;
- Waarschuw je leidinggevende;
- Maak afspraken hoe je de situatie gaat hanteren. Laat bij voorkeur een collega of je leidinggevende het gesprek met de (inmiddels gearriveerde) klant voeren;
- In overleg met je leidinggevende worden de bodes/ beveiligers “stand-by”gehouden.

21 Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij agressie aan de telefoon

- Geef aan dat je de klant niet kunt helpen als die zich zo opstelt;
- Bedenk dat gefrustreerde mensen niet goed luisteren;
- Wees kort en bondig en noem de persoon bij zijn naam;
- Waarschuw dat het gesprek verbroken wordt als het agressieve gedrag niet stopt;
- Wanneer de persoon doorgaat met het agressieve gedrag, zeg dan dat je de verbinding verbreekt en leg dan de hoorn op de haak;
- Meldt het voorval bij je leidinggevende;
- Bepaal de eventuele sanctie;
- Belt de klant dan opnieuw en biedt hij geen excuses aan en is hij niet rustig, dan doorverbinden met het afdelingshoofd. Deze deelt dan mee dat er pas weer een gesprek wordt gevoerd wanneer de klant tot rede is gekomen.

22 Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij agressie aan de balie?

- Pas zelfcontrole toe, let op ademhaling, houding, spierspanning;
- Praat in eerste instantie zelf op de klant in (weer aanspreekbaar maken);
- Praat niet over de inhoudelijke vraag verder, maar probeer eerst de klant te kalmeren of weer helder te laten denken.

Schelden en beledigen

- Roep de bezoeker tot de orde;
- Waarschuw dat het gesprek verbroken wordt als agressie niet stopt;
- Bij niet meewerken door de klant beëindigt de medewerker het gesprek;
- De medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega;
- De medewerker sommeert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega tweemaal het gebouw te verlaten (is lokaal vredebreuk);
- Bij niet meewerken zet de medewerker het alarm in werking en verlaat samen met collega het vertrek;
- De receptioniste reageert op het alarm door direct de beveiliging en/ of de politie te waarschuwen;
- Indien de bezoeker alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de medewerker of zijn leidinggevende;
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd (zie bijlagen 47 en de sanctiebrieven);
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan de receptie en directe collega's;
- De leidinggevende vangt de medewerker op en organiseert nazorg;
- Ook bespreekt de leidinggevende het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerst volgende werkoverleg.

Discriminatie en verbale bedreiging

- Beëindig onmiddellijk het gesprek en zet het alarm in werking;
- De receptioniste reageert op het alarm door direct de politie te waarschuwen;
- De medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega;
- De medewerker sommeert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega tweemaal het gebouw te verlaten (is lokaal vredebreuk);
- Bij niet meewerken verlaat de medewerker samen met de collega het vertrek;
- Indien de bezoeker alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de medewerker of zijn/ haar leidinggevende;
- Nadat de bezoeker door de politie is verwijderd, wordt door de medewerker of zijn/ haar leidinggevende aangifte gedaan van bedreiging;
- De leidinggevende vangt de medewerker op en organiseert nazorg;
- Ook bespreekt de leidinggevende het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerst volgende werkoverleg.

Bij (dreigend) fysiek geweld

- Het gesprek wordt meteen beëindigd;
- De medewerker schakelt -wanneer van toepassing- de alarmknop in en probeert zich in veiligheid te stellen;
- Collega's waarschuwen het afdelingshoofd. Deze schakelt de politie in via 112. Bij aankomst informeert het afdelingshoofd de politiemensen over de situatie;
- Collega's staan de medewerker fysiek bij door te trachten de klant tot bedaren te brengen of in bedwang te houden dan wel proberen de medewerker in veiligheid te brengen;
- Indien de bezoeker het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt;
- De politie grijpt in, waarbij in ieder geval de betrokken medewerker of het afdelingshoofd aanwezig is;
- Nadat de bezoeker door de politie is verwijderd, wordt door de medewerker of de leidinggevende van de medewerker aangifte gedaan van bedreiging;
- Na de eerste keer volgt een toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan de receptie en directe collega's;
- De leidinggevende vangt de medewerker op en organiseert nazorg (zie bijlage);
- Ook bespreekt de leidinggevende het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerst volgende werkoverleg.

23 Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij agressie in de spreekkamer?

- Pas zelfcontrole toe, let op ademhaling, houding, spierspanning;
- Praat in eerste instantie zelf op de klant in (weer aanspreekbaar maken);
- Praat niet over de inhoudelijke vraag verder, maar probeer eerst de klant te kalmeren of weer helder te laten denken;
- Bij schelden of beledigen roept de medewerker de bezoeker tot de orde;
- Waarschuw dat het gesprek verbroken wordt als agressie niet stopt;
- Als je het gevoel hebt dat het gesprek uit de hand loopt, meld je dat je even gaat overleggen (wegkomen heeft prioriteit).

De klant bedreigt je in de spreekkamer, escalatie dreigt en je kunt wegkomen

- Je meldt dat je even gaat overleggen (puur om weg te komen) en vertrekt naar de receptionist;
- Let op: doe de deur van de spreekkamer op slot, zodat de klant je niet achterna kan komen;
- De receptionist waarschuwt de beveiliging en de politie;
- Minimaal twee leden van het agressieteam en /of de leidinggevende sommeren de klant om het gebouw te verlaten;
- Afhankelijk van de inschatting van de situatie zal de politie gealarmeerd worden;
- Bepaal met je leidinggevende en gezamenlijk de vervolgaanpak.

De klant bedreigt je in de spreekkamer, escalatie dreigt en je kunt niet wegkomen

- Pas zelfcontrole toe, let op je ademhaling, houding, spierspanning;
- Observeer het gedrag van de agressor;
- Druk op de alarmeringsknop die zich onder het bureau bevindt of op de rode knop tegen de muur;
- Wacht op hulp;
- Zit je in het nauw en je kunt geen kant meer uit doe jezelf dan geen geweld aan en geef toe aan de eisen van de klant. Achteraf kan al dan niet met behulp van politie en/ of justitie, actie ondernomen worden;
- Als hulp gearriveerd is, zorg dat je dan uit de spreekkamer gaat, laat de collega's verder het werk doen;
- Blaas stoom af bij collega's;
- Bepaal in overleg met je leidinggevende en/ of de agressiecoördinator de passende sanctie.

De klant gebruikt fysiek geweld in de spreekkamer.

- Druk op de alarmeringsknop;
- Tracht de klant te kalmeren;
- Pas zelfcontrole toe, let op je ademhaling, houding, spierspanning;
- Zit je in het nauw en je kunt geen kant meer uit doe jezelf dan geen geweld aan en geef toe aan de eisen van de klant. Achteraf kan al dan niet met behulp van politie en/ of justitie, actie ondernomen worden;
- Breng jezelf zo snel mogelijk en als het maar enigszins kan, in veiligheid;
- Als hulp gearriveerd is, zorg dat je dan uit de spreekkamer gaat, laat de collega's verder het werk doen;
- Blaas stoom af bij collega's;
- Bepaal in overleg met je leidinggevende en/ of de agressiecoördinator de passende sanctie.

24 Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij agressie in de openbare ruimte?

Medewerkers kunnen zowel op kantoor als daarbuiten geconfronteerd worden met agressie en/ of geweld. Vooral medewerkers die werkzaamheden in de openbare ruimte verrichten, kunnen met alle vormen van agressie te maken krijgen waarbij zij recht tegenover de agressor staan. Zij kunnen geen direct beroep op een leidinggevende, een collega of een portier doen. Deze situatie vereist op onderdelen een andere aanpak dan een dergelijke situatie op kantoor. Daarom wordt in deze paragraaf apart toegelicht hoe de medewerker op locatie kan handelen bij een agressie-incident.

Schelden en beledigen

- Pas zelfcontrole toe. Let op je ademhaling, houding en spierspanning;
- Observeer het gedrag van de agressor;
- Bij schelden probeert de medewerker de burger te kalmeren. Tevens wijst de medewerker de burger op het feit dat hij de ambtenaar in functie aan het beledigen is, en dat dit een strafbaar feit is;
- Mocht de klant (nog) niet kalmeren, dan neemt de medewerker afstand. De medewerker informeert altijd zijn teamleider die verantwoordelijk is voor het organiseren van ondersteuning;
- In het geval van de medewerker met boa bevoegdheid: Mocht de burger (nog) niet kalmeren, dan kan medewerker met boa bevoegdheid volgens de instructies de burger aanhouden en voorgeleiden. Dit gebeurt naar aanleiding van het gegeven dat de burger de ambtenaar in functie heeft beledigd. Daarna meldt de boa het incident aan zijn leidinggevende;
- Indien de klant zich agressief blijft gedragen, belt de medewerker de politie en probeert zich te distantiëren van de klant/ burger;
- Daarnaast wordt de leidinggevende geïnformeerd zodat ondersteuning/ opvang georganiseerd kan worden;
- De medewerker vangt de politie op en geeft een verklaring af;
- In overleg met de leidinggevende wordt de afhandeling bepaald;
- Als sprake is van meerdere daders wordt op dezelfde wijze gehandeld.

Bij bedreiging en fysiek geweld

- Pas zelfcontrole toe, let op je ademhaling, houding, spierspanning;
- Observeer het gedrag van de agressor;
- Wek de agressie van de persoon niet op, kalmeer de persoon, blijf in gesprek;
- Let op neutrale lichaamstaal: geen spierballenvertoon;
- Waarschuw uw collega's (telefoon, alarmzender, portofoon);
- Medewerkers met boa bevoegdheid kunnen zo nodig optreden door verbaliseren of aanhouden;
- Ga weg als het gesprek niet in de hand te houden is;
- Zit je in het nauw en je kunt geen kant meer uit, geef toe aan de eisen van de klant om buiten gevaar te komen. Achteraf kan al dan niet met behulp van politie en/ of justitie, actie ondernomen worden;
- Breng jezelf zo snel mogelijk en als het maar enigszins kan, in veiligheid;
- Je eigen veiligheid en die van omstanders is eerste prioriteit;
- Probeer afstand te bewaren tot de klant/ burger;
- Bij direct gevaar of verwonding direct 112 bellen (niet twijfelen maar gewoon doen);
- Als het mogelijk is bel dan je directe collega's om aan te geven dat je 112 hebt gebeld;
- Daarnaast wordt de leidinggevende geïnformeerd zodat ondersteuning/ opvang georganiseerd kan worden;
- De medewerker vangt de politie op en geeft een verklaring af;
- In overleg met de leidinggevende wordt de afhandeling bepaald.

Na de bedreiging

- Meldt (ook buiten kantoortijd) de bedreiging/ geweld bij je leidinggevende;
- Ga terug naar de werkplek en blaas stoom af;
- Vul zo snel mogelijk na het voorval het melding- en registratieformulier in;
- Doe, in overleg met de leiding aangifte.

25 Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij agressie tijdens huisbezoek?

Schelden, beledigen tijdens huisbezoek

- Pas zelfcontrole toe, let op je ademhaling, houding, spierspanning;
- Observeer het gedrag van de agressor;
- Bij schelden probeert de medewerker de klant te kalmeren;
- De medewerker geeft aan dat hij niet met de burger in gesprek gaat als hij zich op deze manier gedraagt;
- Geef je grenzen aan;
- Mocht de klant (nog) niet kalmeren, dan neemt de medewerker afstand. De medewerker informeert altijd zijn teamleider die verantwoordelijk is voor het organiseren van ondersteuning;
- Gebruik altijd je gezonde verstand en probeer escalatie te voorkomen;
- Ga weg als situatie dreigt te escaleren;
- Geef aan dat je het gesprek beëindigt en vertrekt als de klant doorgaat met het agressieve gedrag en de consequenties die dat heeft;
- Verloopt het gesprek verder niet meer prettig of zegt je gevoel dat je weg moet gaan, verlaat dan zo snel mogelijk de woning. Je eigen veiligheid gaat voor alles;
- Ga direct terug naar het kantoorgebouw;
- Bij direct gevaar of verwonding buiten de woning direct 112 bellen (niet twijfelen, maar gewoon doen);
- Als het mogelijk is bel dan je directe collega's om aan te geven dat je 112 hebt gebeld;
- Meld het voorval bij je leidinggevende;
- Bepaal in overleg met je leidinggevende de passende vervolgstappen.

Bedreiging en fysiek geweld

- Pas zelfcontrole toe, let op je ademhaling, houding, spierspanning;
- Observeer het gedrag van de agressor;
- Wek de agressie van de persoon niet op, kalmeer de persoon, blijf in gesprek;
- Let op neutrale lichaamstaal: geen spierballenvertoon;
- Waarschuw collega's (telefoon, alarmzender);
- Ga weg als het gesprek niet in de hand te houden is;
- Zit je in het nauw en je kunt geen kant meer uit, geef toe aan de eisen van de klant om buiten gevaar te komen. Achteraf kan al dan niet met behulp van politie en/ of justitie, actie ondernomen worden;
- Breng jezelf zo snel mogelijk en als het maar enigszins kan, in veiligheid;
- Je eigen veiligheid en die van omstanders is eerste prioriteit;
- Probeer afstand te bewaren tot de klant/ burger;
- Bij direct gevaar of verwonding direct 112 bellen (niet twijfelen maar gewoon doen);
- Als het mogelijk is bel dan je directe collega's om aan te geven dat je 112 hebt gebeld;
- Daarnaast wordt de leidinggevende geïnformeerd zodat ondersteuning en opvang georganiseerd kan worden;
- De medewerker vangt de politie op en geeft een verklaring af;
- In overleg met de leidinggevende wordt de afhandeling bepaald;
- Bij bedreiging en fysiek geweld wordt altijd aangifte gedaan.

Na de bedreiging

- Meld (ook buiten kantoortijd) de bedreiging/ geweld bij je leidinggevende;
- Ga terug naar de werkplek en blaas stoom af;
- Vul zo snel mogelijk na het voorval het melding- en registratieformulier in;
- Doe, in overleg met de leiding aangifte.

26 Handelingsinstructies: Hoe te handelen bij agressie tijdens bezoek aan bedrijfslocaties en/ of terreinen?

Schelden en beledigen

- Observeer het gedrag van de klant;
- Bepaal aan de hand van uw observatie uw aanpak;
- Probeer de klant te kalmeren;
- Geef aan dat het gedrag niet acceptabel is;
- Indien de klant niet kalmeert en de situatie dreigt te escaleren verlaat u de locatie;
- Geef aan dat u op een ander moment terug zult komen;
- Neem na het incident telefonisch contact op met de leidinggevende of een collega om de situatie uit te leggen en de vervolgstappen te bespreken;
- Keer met de leidinggevende, een collega of met de politie terug om het werk af te maken;
- Keer op een ander moment terug als dit wenselijk is.

Bedreiging en fysiek geweld

- Pas zelfcontrole toe, let op je ademhaling, houding, spierspanning;
- Observeer het gedrag van de agressor;
- Wek de agressie van de persoon niet op, kalmeer de persoon, blijf in gesprek;
- Let op neutrale lichaamstaal: geen spierballenvertoon;
- Waarschuw collega's (telefoon, alarmzender);
- Ga weg als het gesprek niet in de hand te houden is;
- Je eigen veiligheid en die van omstanders is eerste prioriteit;
- Breng jezelf zo snel mogelijk en als het maar enigszins kan in veiligheid;
- Probeer afstand te bewaren tot de klant/ burger;
- Bij direct gevaar of verwonding direct 112 bellen (niet twijfelen maar gewoon doen);
- Als het mogelijk is bel dan je directe collega's om aan te geven dat je 112 hebt gebeld;
- Daarnaast wordt de leidinggevende geïnformeerd zodat ondersteuning en opvang georganiseerd kan worden;
- De medewerker vangt de politie op en geeft een verklaring af;
- In overleg met de leidinggevende wordt de afhandeling bepaald;
- Bij bedreiging en fysiek geweld wordt altijd aangifte gedaan.

Na de bedreiging

- Meld (ook buiten kantoortijd) de bedreiging/ geweld bij je leidinggevende;
- Ga terug naar de werkplek en blaas stoom af;
- Vul zo snel mogelijk na het voorval het melding- en registratieformulier in;
- Doe in overleg met de leiding aangifte.

Bedreiging buiten diensttijd

Indien een medewerker door een derde bedreigd wordt buiten werktijd, neemt de medewerker zo spoedig mogelijk contact op met de leidinggevende en samen bepalen zij het vervolgtraject.
In een dergelijke situatie is het verstandig de confrontatie niet op te zoeken, ga niet schreeuwen of schelden. Blijf vooral kalm en probeer afstand te nemen van de klant.

Voor de afhandeling van de situatie en de begeleiding van de betrokken medewerker gelden dezelfde aandachtspunten als tijdens diensttijd.

27 Handelingsinstructie Leidinggevenden

De afdelingsmanager en de teamleider hebben samen de zorg voor preventie, coördinatie tijdens agressieve incidenten en de zorg voor opvang en afhandeling na agressieve incidenten. Zij zijn er voor de afdelingspecifieke uitwerking van het veiligheidsbeleid.

De volgende instructies bieden een leidraad voor leidinggevenden als er sprake is van agressie.

27.1

Als u als afdelingsmanager of teamleider zelf agressie constateert:

- Spreek de pleger aan op zijn gedrag;
- Ga niet inhoudelijk in op de zaak, maar ga in op het gedrag;
- Wijs de pleger op de consequenties van zijn gedrag en geef gewenst gedrag aan.

27.2

Iemand meldt bij u agressie

- Onderzoek feiten;
- Kies geen partij;
- Concentreer u op het gedrag;
- Verzamel snel informatie;
- Keur het gedrag af zonder een oordeel over de persoon te geven en geef gewenst gedrag aan;
- Stel 'hoe- vragen' in plaats van 'waarom- vragen'. 'Waarom- vragen' kunnen schuldgevoelens bij de medewerker oproepen.

Stap 1.

Overleg met de betrokken medewerker.
- Wat is er aan de hand?
- Is er een getuige (is niet per sé noodzakelijk)?
- Welke klant betreft het?
- Waren er al eerder problemen met deze klant? Zo ja welke?
- Welke acties zijn er toen ondernomen?
- Wat is de aanleiding voor de agressie?
- Wat was de aard van de dreiging?

Stap 2.

Waarschuw de volgende belanghebbenden.
- Teamleider;
- Afdelingshoofd;
- De agressiecoördinator (indien beschikbaar);
- Het agressieteam (indien beschikbaar);
- (Eventueel in overleg met de agressiecoördinator/ agressieteam). De politie (afhankelijk van de klant en de aard en de ernst van de dreiging).

Stap 3.

Als de klant nog aanwezig is: ordegesprek.
Ga een ordegesprek aan met de klant als de klant nog aanwezig is.
- Afhankelijk van de ernst van de agressie en de toestand van de bedreigde voert het afdelingshoofd met een derde en/ of met een getuige en/ of met de bedreigde een ordegesprek met de dader;
- Een ordegesprek kan ook volgen op basis van een schriftelijke uitnodiging na aangifte bij de politie.

28 Hulp inschakelen

Als de spanning tussen een medewerker en een burger dreigt op te lopen, is het verstandig om hulp in te schakelen, alarm te slaan of het contact te verbreken. Het is belangrijk dat het voor alle medewerkers duidelijk is hoe en wanneer die hulp kan worden ingeschakeld. De afdelingsmanager moet hier met zijn team werkafspraken over maken. Die afspraken legt u vervolgens vast in het afdelingsprotocol. Denk aan zaken als wanneer en hoe:
- Collega's inschakelen;
- Beveiliging inschakelen;
- Afdelingsmanager inschakelen;
- Politie inschakelen.

De medewerker probeert eerst zelfstandig de agressor te kalmeren. Heeft dat geen resultaat, dan waarschuwt de medewerker één van zijn collega's of het afdelingshoofd. In het geval er beveiligingsmedewerkers aanwezig zijn, kunnen zij assisteren. Ten slotte kan de politie ingeschakeld worden.

Hulp van collega's

De medewerkers hebben gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor het treffen van maatregelen voor het handhaven van orde en veiligheid binnen alle voor het publiek toegankelijke ruimten. Het verschilt natuurlijk per afdeling en werkplek.
Als de medewerker binnen gehoorsafstand of in het zicht van collega's werkt, vraagt dat om andere afspraken en voorzieningen dan wanneer de medewerker alleen werkt op een geïsoleerde werkplek.
Ook de locatie waar de medewerker werkt, vergt andere afspraken: binnen de veilige muren van de organisatie, buiten op straat of bij iemand thuis (huisbezoek). Voor iedere situatie moeten afdelingsmanagers en hun teams de risico's inschatten voor het ontstaan van lastig gedrag en de noodzakelijke voorzorgsmaatregelen nemen.
Bemoeirecht
Als een klant onacceptabel gedrag vertoont en hiermee de orde verstoort, dan spreekt de medewerker die verantwoordelijk is voor de aanwezigheid van de klant hem hierop aan. Er kunnen redenen zijn waarom de medewerker dat niet, of niet meteen doet:
- Hij kan hier angst voor hebben;
- Hij wil de klant de tijd geven om tot rust te komen.

In een dergelijke situatie hebben collega's het bemoeirecht. Dit houdt in dat een medewerker een bezoeker van een collega mag aanspreken als de collega dat zelf niet doet. Het is echter uitdrukkelijk niet de bedoeling dat het principe van het tweegesprek wordt aangetast: je bemoeit je niet met inhoudelijke conflicten!
Het bemoeirecht bestaat alleen als is vastgesteld dat de collega de regie over de situatie niet (meer) heeft. Indicaties daarvoor zijn:
- De collega negeert wangedrag en spreekt de bezoeker daar niet op aan;
- De collega spreekt de bezoeker wel aan op het wangedrag, maar de bezoeker negeert de collega.

Het negeren van wangedrag kan soms ook een gekozen strategie zijn. De collega kan een klant zo de gelegenheid bieden om zijn verhaal te doen en tot rust te komen. Als die situatie, waarin de klant de orde verstoort, voortduurt is er waarschijnlijk toch sprake van verlies van de regie.

Het bemoeirecht houdt in dat een medewerker in mag grijpen. Het is geen verplichting. Als er voor de medewerker een reden lijkt te bestaan om angst te hebben om in te grijpen, dan geldt die reden ook voor zijn collega's.

Als het toepassen van het bemoeirecht niet het gewenste resultaat oplevert, mag ook een bode het contact tussen medewerker en klant voor overleg onderbreken of verbreken wanneer hij op grond van zijn professionele overweging meent dat de veiligheid van de medewerker daarmee gediend is. Hierbij wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de vakinhoudelijke werkzaamheden van medewerkers en die van het handhaven van orde en veiligheid.

Bemoeiplicht

Blijkt echter dat een collega in de problemen komt dan is er een bemoeiplicht. Van geen enkele medewerker wordt verwacht dat hij zelf tussenbeide zal komen. Maar van de medewerker wordt wel verwacht dat hij actie onderneemt om de situatie mede op te lossen.

Overleg vooraf met de beveiliging

In enkele gevallen is het te voorzien dat er een vergrote kans op een incident is. Dat kan zijn omdat er een afspraak is gemaakt hetzij met een notoir moeilijke klant, hetzij met een klant die een ontzegging heeft. In die gevallen overleg je vooraf met de bodes. Daarbij maak je afspraken over de te volgen strategie. Dit kan inhouden dat de bode in de buurt is tijdens het gesprek en een oogje in het zeil houdt.

Inschakelen leidinggevende

Afhankelijk van de situatie probeert het afdelingshoofd de verbale agressie te beëindigen. Lukt dat niet, dan wordt de klant twee maal gesommeerd het gebouw te verlaten of de medewerker vertrekt (bij huisbezoek of buitendienstwerkzaamheden). Gaat de klant daar niet op in, dan wordt de politie gewaarschuwd.

Inschakelen beveiligingsmedewerker

In kantoorgebouwen is de beveiligingsmedewerker belast met de handhaving van orde en veiligheid in het gebouw. Deze beveiliger verricht hiertoe ondersteunende en uitvoerende taken.

De beveiliger controleert tijdens looprondes door kantoorgebouw de orde en veiligheid bij de Diensten. De wachtruimte bij de Dienst Burgerzaken wordt op deze wijze enkele keren per dag bezocht.

Wanneer?

Bij incidenten binnen het gebouw wordt de beveiligingsmedewerker opgeroepen als:
- De cliënt weigert de wachtruimte/ spreekkamer te verlaten;
- Het verbale geweld/ dreigementen aanhouden.

Het oproepen kan ook plaats vinden uit voorzorg. Bij incidenten met bedreiging en/ of fysiek geweld is het gewenst de beveiligingsmedewerker en de politie op te roepen.

Beslissing

Iedereen kan de beveiligingsmedewerker oproepen. De leidinggevende doet aan de beveiligingsmedewerker het verzoek de burger te verwijderen of de politie te bellen.

De leidinggevende bekijkt na het voorval of verdere maatregelen noodzakelijk zijn, zoals een waarschuwingsbrief, ordegesprek of ontzegging van de toegang tot het kantoorgebouw voor een bepaalde periode. Hij zal dit via het meldingsformulier aan het sectorhoofd melden. In noodgevallen kan iedere medewerker de politie bellen.

Registratie

De leidinggevende registreert het incident in het Gemeentelijke Incidenten Registratiesysteem (GIR).

29 Handelingsinstructie Eerste Opvang

De leidinggevende, de agressiecoördinator, het COT- of BOT-lid voert een opvanggesprek op een plek waar de collega zich veilig voelt en je ongestoord kunt praten. Dit gesprek is als volgt opgebouwd:

29.1
Steunen

- Ruimte geven voor verhaal/ emoties;
- Aandachtgevend gedrag;
- Benoemen van gevoel, houvast bieden;
- Empathisch/ intuïtief reageren;
- Vraag of hij wil vertellen wat er is gebeurd.

Respecteer een nee-antwoord;

- Stel open vragen: "Wat is er gebeurd?", " Hoe is het nu?", " Wat zou je het liefst willen?";
- Vat af en toe in je eigen woorden kort samen: "Als ik goed begrijp dan …";
- Sta stiltes toe;
- Zeg of laat merken dat je meeleeft: "Ik begrijp dat je erg geschrokken bent.";
- Reageer op gevoelens, praat er niet overheen: "Je voelt je machteloos?".

29.2
Structureren

- Regelen, zoals het bellen van familie of vrienden, vervoer naar huis, opvang thuis, kinderopvang;
- Verdere contacten, zoals agenda afspraken afbellen;
- Contact opnemen met de EHBO, arts;
- Afschermen tegen nieuwsgierige goedbedoelde derden;
- Inschatting werkhervatting; "hoe en wanneer?";
- Afspraak maken voor de volgende werkdag.

29.3
Informatie geven over

- Verwerking en duiding op eigen reacties zoals angst, onwezenlijk gevoel, bepaalde beelden en slecht slapen;
- Procedures gericht op politie, instanties, werkgever en praktische zaken zoals invullen agressie registratieformulier;
- De hulpverlening, zoals volgcontacten;
- Het indienen van een schadeclaim;
- Mogelijke reacties van de omgeving;
- Eventueel inschakelen/ verwijzen naar een hulpverlener.

Onderwerpen van het gesprek kunnen zijn:

- Hoe is de situatie ontstaan?
- Wat doet het met jou?
- Is er sprake van (persoonlijk) letstel/ schade?
- Heb je angst?
- Wat kan de organisatie voor je doen om de negatieve gevolgen voor jou zoveel mogelijk te beperken?
- Afspraken over hoe je de komende tijd naar en van je werk reist en naar je vervoermiddel gaat;
- Moeten er zaken geregeld worden als er sprake is van materiële of immateriële schade?
- Is het noodzakelijk of wenselijk om in teamverband over dit incident te praten?

Blijkt uit het opvanggesprek dat verdere nazorg niet nodig is dan wordt volstaan met dit gesprek. De direct leidinggevende dient wel standaard na twee weken en na 1 á 2 maanden nog contact te hebben met de medewerker.

Blijkt uit het gesprek dat de agressie een behoorlijke impact heeft op de medewerker, dan moeten er duidelijke afspraken worden gemaakt.
In beide gevallen dienen de acties geregistreerd te worden in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).

Bij afspraken kan men denken aan:

- Aan wat voor ondersteuning heeft de medewerker behoefte?
- Op welke manier kan de medewerker met een gerust gevoel werkzaam zijn?
- Met wie wil de medewerker de vervolggesprekken voeren? (bijvoorkeur de leidinggevende, maar mogelijk een lid van BOT – of agressieteam of personeelsfunctionaris);
- Inschakelen van ziektekostenverzekering of andere verzekeringen in verband met materiële of immateriële schade;
- Inschakelen van slachtofferhulp;

Niet doen!

- Zelf te veel praten en over eigen ervaringen uitweiden. "Toen ik …";
- Goed bedoelde adviezen geven. "Als ik jou was …";
- Een mening geven of oordelen. "Dat had je beter niet kunnen doen.";
- Aanmoedigen tot herstel, "Wel snel beter worden hoor!"
- De woorden gebruiken: Waarom, toch, maar, heb je niet ...;
- Grapjes erover maken;
- Clichés gebruiken: "Het hoort bij het vak.";
- Gevoelens proberen te temperen of weg te nemen;
- Zoeken naar oplossingen;
- Wroeten naar gevoelens, de therapeut spelen.

29.4 De klanten in de publieksruimte

Bij een agressie-incident zijn de bezoekers (van de publieksruimte) vaak ongewild slachtoffer. Het kan dan zijn dat ook deze groep last heeft van het incident. De leidinggevende heeft vlak na het incident hiervoor aandacht.

- Wees alert op wie zich in het gebouw bevindt;
- Als je inschat dat het met iemand niet goed gaat, vraag de persoon of deze even tot rust wil komen;
- Vraag of de persoon iemand kan bellen om ondersteuning te bieden;
- Bied aan om Bureau Slachtofferhulp in te schakelen.

Het is niet werkbaar om te controleren of bezoekers hiervan blijvende (psychische) klachten/ schade ondervinden. Heeft een bezoeker materiële schade geleden dan kan de bezoeker de schade bij de gemeente verhalen.

29.5 De medewerker

De medewerker die te maken heeft gehad met een incident heeft zelf de verantwoordelijkheid om aan te geven welke impact dit incident heeft gehad. De medewerker is alert op signalen die hij merkt in de uitvoering van zijn werk. Als hij last blijft houden van het incident, deelt hij dit met zijn leidinggevende. Samen kan besproken worden hoe de medewerker weer optimaal kan functioneren.

Team

Het is van belang om in het werkoverleg de voorgevallen situatie te bespreken. De medewerkers helpen elkaar door te bespreken hoe met de situatie is omgegaan. Hierbij is het belangrijk te evalueren wat goed ging en wat beter kan. Belangrijk hierbij is dat men zonder oordeel praat over hoe de situatie is verlopen. Het doel is om ervan te leren.

De collega's die niet direct betrokken waren bij het incident worden betrokken als het op het werkoverleg wordt besproken en leren zo om te gaan met dergelijke situaties in de toekomst.

30 Prikprotocol en preventieve vaccinaties

Er zijn binnen de decentrale organisatie een aantal functies waarbij in de praktijk een risico kan bestaan op besmetting via bloed - bloedcontact door een prik- of spatincident. Daarnaast bestaat ook het risico om via verwondingen aan de huid besmet te raken met tetanus. Het komt gelukkig zeer zelden voor, maar in die situatie moet wel bekend zijn hoe te handelen.

30.1 Werkwijze

Binnen kantooruren: feitelijk biedt de Arbodienst/ Arboarts (controleer of dit onder de dienstverlening van de Arbodienst valt) de risicobeoordeling en indien noodzakelijk (een deel van) de behandeling. Nader onderzoek en eventueel overleg over verdere behandeling dient altijd plaats te vinden in een ziekenhuis (vul in welk ziekenhuis). In ieder geval krijgt het slachtoffer van de arboarts/ bedrijfsarts (controleer bij deze) al een zogenaamd labformulier mee.

Buiten kantooruren: men zal zich zo snel mogelijk (eventueel via huisarts) moeten melden bij de eerste hulp van het dichtstbijzijnde ziekenhuis (of ziekenhuis invullen waar afspraken mee gemaakt zijn).

Wanneer geldt dit protocol:
Bij een prikincidenten (naalden) en spatincidenten (bloed- bloedcontact).

Bij bijtwonden van dieren direct naar de eerste hulp van het ziekenhuis! Idem bij chemische incidenten (contact gevaarlijke stoffen/ gassen). Hier is sprake van ACUUT gevaar.

30.2 Handelingsinstructie

- Een prik-, bijt- of spatincident wordt door de betreffende medewerker (liefst direct na het incident, maar zeker binnen 2 uur daarna) gemeld bij de bedrijfsgeneeskundig assistent (of invullen functionaris) op het secretariaat van de arbodienst.
- De bedrijfsgeneeskundige verzamelt informatie en neemt vervolgens direct contact op met de verantwoordelijke of vervangende bedrijfsarts;
- De bedrijfsarts neemt vervolgens direct contact op met het slachtoffer;
- De bedrijfsarts beoordeelt het risico van het slachtoffer op Hepatitis B, Hepatitis C en HIV-besmetting (acties met betrekking tot HIV zijn het meest urgent, hepatitis B in ieder geval binnen 24 uur. Bij mogelijk kans op Hepatitis C moet na 4 weken een bloedonderzoek worden gedaan en daarna evt. behandeling bij het hepatitiscentrum);

De bedrijfsarts bespreekt de afwegingen met het slachtoffer en spreekt af hoe verder te handelen:
- geen verdere actie;
- vaccinatie;
- verwijzing naar ziekenhuis;
- bloedonderzoek slachtoffer;
- bloedonderzoek bron;
- screening op termijn van slachtoffer.

30.3 Besmettingsaccidenten

In het voorgaande is een aantal malen gesproken over besmettingsaccidenten. Het college heeft voor de gehele gemeentelijke organisatie met de GGD afspraken gemaakt over de hulpverlening na een incident waarbij sprake is geweest van mogelijk in aanraking komen met bloed of aan met bloed verontreinigde lichaamsvloeistoffen en/ of lichaamsproducten.

Contactgegevens GGD telefoonnummer en adres invullen

Onder besmettingsaccidenten wordt verstaan een mogelijke blootstelling aan bloed of aan met bloed verontreinigde lichaamsvloeistoffen ten gevolge van:
- Een huidverwonding door-en-door;
- Contact met niet intacte huid;
- Contact met slijmvlies.

Voorbeelden van bovengenoemde gevallen zijn: prikaccidenten, bijtwonden, bloedspatten in oog of mond, bloed bij mond-op-mondbeademing of bloed op de niet-intacte huid in contact is gekomen met bloed van een derde, of met al dan niet zichtbaar met bloed verontreinigde lichaamsvloeistoffen en/ of lichaamsproducten, In het geval van accidenten door beroeps blootstelling is de werkgever verantwoordelijk voor een adequate doorverwijzing en behandeling.
De GGD heeft veel ervaring met besmettingsaccidenten en kan 24 uur per dag, 7 dagen per week diensten verlenen. Dit is van belang, omdat mogelijk besmette medewerkers zo snel mogelijk een deskundige willen raadplegen.

Bij besmettingsaccidenten kunnen een viertal verantwoordelijkheden worden onderkend:
1. De betrokken gemeenteambtenaar is zelf verantwoordelijk voor het melden van het besmettingsaccident bij zijn leidinggevende: hij/ zij is overigens zelf verantwoordelijk voor de beslissing om de geadviseerde maatregelen ook te nemen;
2. Van de leidinggevende wordt verwacht dat hij/ zij verantwoordelijkheid draagt voor de begeleiding van de gemeenteambtenaar die betrokken is bij een besmettingsaccident;
3. De GGD is verantwoordelijk voor juiste advisering met betrekking tot besmettingsrisico en het treffen van maatregelen als er een reëel besmettingsrisico is;
4. De Forensisch arts die de fysieke schade van de medewerker vaststelt of de bedrijfsarts die de medewerker in geval van ziekteverzuim begeleidt zal hem, indien de betrokkene nog geen contact met de GGD heeft gehad en mogelijk besmet is, naar de GGD moeten doorverwijzen.

In geval van besmettingsaccidenten kan door het slachtoffer eventueel, met hulp van de afdeling Communicatie en Juridische Zaken, een kort geding worden aangespannen tegen de verdachte indien deze weigert aan een bloedafname mee te werken, om deze ertoe te dwingen wel medewerking te verlenen.

Indien pas enige tijd na het besmettingsaccident vastgesteld kan worden of het slachtoffer daadwerkelijk is besmet (bijv. aids-test pas na 6 maanden), dient de politie op de hoogte, van de uitslag van het betreffende onderzoek, gesteld te worden, zodat de aangifte (ten behoeve van de vervolging) aangevuld kan worden. Dat kan alleen door het slachtoffer zelf worden gedaan of na schriftelijke toestemming van het slachtoffer door de GGD.

In het verlengde van de afspraken over besmettingsaccidenten kunnen ook afspraken worden gemaakt over preventief inenten. Voor bepaalde beroepsgroepen in de medische en paramedische sector is dit verplicht gesteld.

Met uitzondering van de GGD zijn de gemeentelijke diensten niet verplicht medewerkers preventief in te laten enten. Niettemin kunnen deze diensten medewerkers in de gelegenheid stellen zich te laten vaccineren tegen hepatitis B.

De diensten worden op rekeningbasis verleend. De tijd van de procedure naar aanleiding van een besmettingsaccident is gemiddeld 2 tot 2,5 uur. Het uurtarief bedraagt ongeveer € 60,00 tijdens kantooruren, € 100,00 tussen 18.00 u en 08.00 u en € 125,- in het weekend. Eventuele laboratoriumkosten en kosten voor vaccinatie(s) worden apart in rekening gebracht.

De factuur voor de verrichtingen van de GGD wordt rechtstreeks naar de betreffende dienst gezonden.

31 Nazorg

De direct leidinggevende plant na het eerste opvanggesprek een drietal nazorggesprekken in. In de drie gesprekken komen de volgende kernaspecten van opvang in meer of mindere mate aan de orde:
- emotionele steun,
- navragen reacties bij zichzelf en omgeving,
- educatie over stressreacties en
- effectieve manieren om met het gebeurde om te gaan.

Het spreekt voor zich dat iedere medewerker en iedere situatie anders is. Het kan zijn dat het noodzakelijk is om af te wijken van de termijnen waarop gesprekken gevoerd worden, afhankelijk van de behoefte en het verloop van de verwerking.

Belangrijk om te weten is dat in de eerste zes weken natuurlijk herstel plaatsvindt waarbinnen heftige schommelingen kunnen optreden afhankelijk van hoe iemand zich voelt.

De volgende dag(en)

Het eerste nazorggesprek vindt de dag na het incident plaats. Het doel van het gesprek is het geven van aandacht voor de persoon en gevoelens:
- Binnen ongeveer 72 uur na het incident;
- Emotioneel steunen (empathie, compassie, begrip, waardering, erkenning);
- Informeren hoe het thuis is gegaan en hoe collega's hebben gereageerd;
- Informeren naar verwerking en verwerkingsreacties;
- Samen het meldingsformulier invullen;
- Samen beslissen over vervolgstappen (aangifte doen, dader uitnodigen etc.);
- Meegaan bij een eventuele aangifte (aangifte bij het wijkbureau. Voor het stadhuis is dit bureau IJtunnel. Het verdient aanbeveling eerst even te bellen (0900 – 8844) om lang wachten te voorkomen);
- Bespreken werkhervatting;
- Gesprek(ken) met bedrijfsmaatschappelijk werk.

Twee weken later (tot een maand later)

Het tweede gesprek vindt binnen twee weken na het incident plaats. Het doel van het gesprek is om te bespreken hoe het met de medewerker gaat, het geven van extra informatie en het signaleren van eventuele klachten:
- Hoe is het sinds het vorige gesprek gegaan, privé, werk, het verloop van de verwerking en hoe het nu is;
- Emotioneel steunen;
- Informatie geven over verwerking, reacties bij zichzelf en omgeving;
- Vraag naar verloop verwerking;
- Vragen naar beleving, zoals 'Wat doet het je nu, wat betekent het voor je, hoe ga je er mee om?';
- Vraag hoe het in het werk gaat;
- Vraag hoe de omgeving reageert;
- Bespreek de genomen acties, het verloop van de aangifte etc.

Het derde gesprek wordt circa zes weken en na het incident gehouden. Het doel van het gesprek is evaluatie van het agressievoorval en controleren of de verwerking goed is verlopen.

Zes weken later (tot 2 maanden later)

- Bespreken eventuele veranderingen die zich hebben voorgedaan in werk, privé-leven en persoonlijkheid;
- Bij stagnaties in het verwerkingsproces doorverwijzen naar deskundigen (bedrijfsmaatschappelijk werk, bedrijfsarts). Signalen zijn onder andere: geregelde herbeleving, schuldgevoel, vermijdingsdrang, interesseverlies, concentratiestoornissen, verhoogde waakzaamheid, versterkte schrikreacties, slaapproblemen. emotioneel steunen;
- Informatie over verwerking en reacties bij zichzelf en omgeving;
- Bij stagnatie in de verwerking doorverwijzen;
- Afsluiting.

BOT team

De afdelingen met veel publiekcontacten hebben vaak een eigen opvangteam (BOT) voor de medewerkers die te maken hebben gehad met een incident. Het opvangteam bestaat vaak uit een aantal leidinggevenden en collega's die andere collega's en leidinggevenden opvangen.

Het opvangteam heeft als taak de medewerker na een incident op te vangen en de situatie te evalueren. Tijdens deze evaluatie wordt een inschatting gemaakt welke opvang de medewerker nodig heeft. Opvang kan direct

door het opvangteam gebeuren. Daarnaast kan door de direct leidinggevende professionele hulp worden ingeschakeld.

De medewerkers van het opvangteam krijgen een training om direct een collega op te vangen en om na die tijd signalen te herkennen. Deze training wordt één keer per twee jaar herhaald en gegeven door een trauma psycholoog.

Het BOT zoekt zelf contact met de betrokkene(n). De nazorg wordt verleend op basis van vrijwilligheid en bestaat uit maximaal drie gesprekken.

Het eerste gesprek vindt plaats binnen 72 uur. Tijdens deze gesprekken komen globaal de volgende onderwerpen aan de orde:

- Het incident reconstrueren en vragen wat er gebeurd is;
- Voorlichting geven over het verwerkingsproces;
- Vragen hoe het thuis gaat;
- De mogelijke steun in de eigen omgeving bespreken;
- Informeren naar reacties uit de omgeving;
- Bespreken hoe de betrokkene het voorval verwerkt.

Het BOT team zorgt voor gegarandeerde traumaopvang door opgeleide opvangers van de eigen organisatie.

Bedrijfsmaatschappelijk werk

Soms is het een voordeel als een onafhankelijk persoon, op enige afstand van het team, de nazorg uitvoert. De betrokkene(n) kan dan een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Deze hanteert ook de ‘drie gesprekken’-methodiek.

Traumadeskundige

Specialistische traumahulp wordt pas ingeschakeld na een PTSS-diagnose door de bedrijfsarts. De betrokkene kan op eigen initiatief, op advies van de afdelingsmanager, het BOT of op advies van de vertrouwenspersoon zo’n diagnose aanvragen.

32 Format Afdelingsprotocol

Dit afdelingsprotocol bevat afspraken zoals deze op een afdeling gemaakt kunnen worden. Het invullen van het afdelingsprotocol doet u in samenwerking met de leidinggevende en medewerkers van de betreffende afdeling. Als basis maakt u gebruik van het bestaande afdelingsprotocol en het standaardprotocol Agressie en Geweld van de gemeente Amsterdam.

Afdelingsprotocol Agressie en Geweld

Datum :
Zie ook : Agressiebeleid en algemeen agressieprotocol (intranet)

Belangrijke namen en telefoonnummers			
Functie	**Naam**	**Telefoonnummer**	**Verantwoordelijkheid**
Leidinggevende	Naam Email	020 - 06 -	Veiligheid op de werkvloer, opvang en nazorg begeleiding aangifte
Vervangend leidinggevende	Naam Email	020 - 06 -	Vervangt leidinggevende
Naasthogere leidinggevende	Naam Email	020 - 06 -	Ondersteuning leidinggevende
Agressiecoördinator	Naam Email	020 - 06 -	Aanspreekpunt beleid agressie en geweld
Arbocoördinator	Naam Email	020 - 06 -	Aanspreekpunt beleid agressie en geweld
Portier/beveiliging	Naam Email	020 - 06 -	Toegangsbeheer
Agressie Int. Team	Naam Email	020 - 06 -	
Arbo/bedrijfsarts	Naam Email	020 - 06 -	
Receptie kantoor			
Bedrijfsmaatschap w.	Naam Email	020 - 06 -	
Politie	Naam Email	020 - 06 -	
	Wijkbureau Naam contactpersoon Buurtregisseur Naam Email	0900 8844 spoed 112 020 – 06 – 020 – 06 -	

Alarmknoppen zijn aanwezig in:

Spreekkamer Toestelnummer:
Balie Toestelnummer:
Overige Toestelnummer:

Preventie

Algemene instructies Preventie (iedereen)

Duidelijkheid

Samenwerking

Preventie Schriftelijke en digitale agressie

Wat	Wie

Preventie Agressie aan de telefoon

Wat	Wie

Preventie Verbale en fysieke agressie aan de balie

Wat	Wie

Preventie

Preventie verbale en fysieke agressie in de spreekkamer

Wat	Wie

Preventie verbale en fysieke agressie Openbare Ruimte

Wat	Wie

Preventie agressie bij huisbezoek

Wat	Wie
Voorafgaand aan bezoek	

Achterwacht

Tijdens het bezoek

Hoe te handelen tijdens agressie

Algemene instructie (iedereen)

Zelfcontrole en Taxatie

Schelden en beledigen

(be)Dreiging & Fysiek geweld

Hulp inschakelen en alarmering

Schriftelijke en digitale agressie

Wat	Wie

Na het incident

Agressie aan de telefoon

Wat	Wie

Na het incident

Agressie aan de balie

Schelden en beledigen

Wat	Wie

Na het incident

(be)Dreiging & Fysiek geweld

Wat	Wie

Na het incident

Agressie in de spreekkamer

Schelden en beledigen

Wat	Wie

Na het incident

(be)Dreiging & Fysiek geweld

Wat	Wie

Na het incident

Agressie in de openbare ruimte

Schelden en beledigen

Wat	Wie

Na het incident

(be)Dreiging & Fysiek geweld

Wat	Wie

Na het incident

Hulp inschakelen en alarmering

Wat	Wie

Agressie tijdens Huisbezoek

Schelden en beledigen

Wat	Wie

Na het incident

(be)Dreiging & Fysiek geweld

Wat	Wie

Na het incident

Hulp inschakelen en alarmering

Wat	Wie

Eerste Opvang

Algemene instructie

Binnen het kantoor

Wat	Wie

Openbare ruimte en op locatie

Wat	Wie

Nazorg

Wat	Wie

Aandachtspunten voor collega's

Aandachtspunten Leidinggevenden

Registratie

GIR

Wat	Wie

Analyse

Wat	Wie

Terugkoppeling

Wat	Wie

Evaluatie

Wat	Wie

Sancties

Bepalen aanpak

Wat	Wie

Sanctie bepalen

Wat	Wie

Sanctiebrief versturen

Wat	Wie

Vervolg

Wat	Wie

Aangifte

Medewerker

Wat	Wie

Organisatie

Wat	Wie

Voorbereiding aangifte

Wat	Wie

Vervolg

Wat	Wie

Schade

Vaststellen schade

Wat	Wie

Verhalen schade medewerker

Wat	Wie

Strafrechtelijke procedure

Wat	Wie

Civielrechtelijke procedure

Wat	Wie

Wat als de schade niet verhaald kan worden?

Wat	Wie

Evaluatie

Terugblik Incident

Wat	Wie

Bepalen wat goed ging

Wat	Wie

Vaststellen wat beter kan

Wat	Wie

Aanpassingen afdelingsprotocol

Wat	Wie

Overige contacten

INTERNE CONTACTEN: Contacten per locatie			
Lokatie X	Agressiecoördinator (gemandateerd)	Email Naam	020 - 06 -
	Agressie Interventie Team	Email Naam Email Naam Email Naam	020 - 06 - 020 - 06 - 020 - 06 -
Lokatie Y	Agressiecoördinator (Gemandateerd)	Email Naam	020 - 06 -
	Agressie Interventie Team	Email Naam Email Naam Email Naam	020 - 06 - 020 - 06 - 020 - 06 -
Werf	Agressiecoördinator	Email Naam	020 - 06 -
	Agressie Interventie Team	Email Naam	020 - 06 -
INTERNE CONTACTEN: Algemeen binnen de gemeente			
Algemeen (intern)	Vertrouwenspersoon	Email Naam	020 - 06 -
	Juridische zaken	Email Naam	020 - 06 -
	Facilitaire dienst	Email Naam	020 - 06 -
	Klachtencoördinator	Email Naam	020 - 06 -
	Coördinator BHV	Email Naam	020 - 06 -
	Vertrouwenspersoon	Email Naam	020 - 06 -
Overige			

EXTERNE CONTACTEN			
Extern	AMC Ziekenhuis	Email Naam	020 - 06 -
	Arbodienst/Bedrijfsarts	Email Naam	020 - 06 -
	GGD Amsterdam	Email Naam	020 - 06 -
	Arbeidsinspectie	Postbus 820 3500 AV Utrecht	0800 27 00 00 0 (gratis)
Overige	Slachtofferhulp	Bereikbaar: 9.00 – 17.00	0900 - 0101
	Instituut voor psychotrauma	Bereikbaar: 7 x 24 uur	0419 - 683444

33 Receptiemedewerkers, BHV en EHBO

33.1
Receptie

De receptie dient te beschikken over de volgende zaken:
- Aanwezigheid van een verbandtrommel;
- Aanwezigheidslijst met telefoonnummers van politie, ambulance, brandweer, artsen etc.;
- Aanwezigheidslijst met telefoonnummers van de agressiecoördinator en de afdelingshoofden;
- Aanwezigheidslijst met telefoonnummers van het agressieteam;
- Aanwezigheid van lijst met namen en telefoonnummers van de bhv-ers;
- Aanwezigheid van lijst met namen en telefoonnummer van de ehbo-ers;
- Map met alle kopieën van waarschuwingen en toegangsverboden. Bijhouden waarschuwingen en toegangsverboden.

De receptiemedewerkers zijn verantwoordelijk voor het bijhouden van de waarschuwingen en toegangsverboden in de map. Een kopie van de waarschuwing of het toegangsverbod dient altijd door het afdelingshoofd aan de receptie afgegeven te worden. In het geval van een toegangsverbod dient er een goed gelijkende pasfoto bijgeleverd te worden. Op deze manier kan iedereen die wil weten wie een waarschuwing heeft of een toegangsverbod, gebruik maken van de map die bij de receptie aanwezig is.

De receptiemedewerkers hebben de verantwoordelijkheid om via intranet iedereen bij de gemeente op de hoogte te houden van de waarschuwingen en toegangsverboden.

De receptiemedewerkers houden de data bij wanneer de toegangsverboden verlopen en geven (tijd invullen) daarvoor een melding aan het betreffende afdelingshoofd. De agressiecoördinator/ invullen functionaris wordt geïnformeerd dat er een melding is gedaan naar het afdelingshoofd.

33.2
BHV medewerkers

Voor de gehele organisatie is het van belang om te weten wie de bedrijfshulpverleners zijn binnen het gebouw van de decentrale organisatie. In het afdelingsprotocol staat een overzicht van deze personen met een mobiel nummer en het interne nummer.

De BHV-ers hebben hun verantwoordelijkheden op het organisatorische vlak als er zich calamiteiten voordoen. Hierbij moet je denken aan het goed organiseren van evacuatie van alle medewerkers, het mobiliseren van de benodigde mensen, het op afstand houden van nieuwsgierigen, etc. Daarnaast bieden zij 1e hulp totdat er bevoegd personeel aanwezig is.

Het is de verantwoordelijkheid van de Arbocoördinator om deze lijst up-to-date te houden.

33.3
EHBO medewerkers

Ook is het noodzakelijk om te weten welke personen binnen de gemeente een EHBO- diploma hebben. Als er medische hulp noodzakelijk is kunnen deze personen eerste hulp bieden. Het afdelingsprotocol bezit de meest recente lijst van personen binnen de afdeling die een geldig EHBO-diploma hebben.

Het is de verantwoordelijkheid van de Arbocoördinator (invullen)om deze lijst up-to-date te houden.

34 Samenwerking tijdens agressieve incidenten

Wanneer moet een medewerker vragen om collegiale ondersteuning of zelf alarm slaan? Hiervoor gelden de volgende richtlijnen:

- Als een medewerker inschat dat het gesprek, waar hij zich op voorbereidt, mogelijk tot agressie kan leiden, dan roept hij de hulp van een collega in. Hij maakt een stand-by afspraak of ze trekken gezamenlijk op;
- Als een medewerker voelt aankomen dat zijn eigen emoties te sterk worden, vraagt hij een collega het gesprek over te nemen;
- Als een medewerker door een burger persoonlijk wordt bedreigd, beëindigt hij het contact en slaat alarm;
- Als er sprake is van fysieke agressie beëindigt de medewerker het contact en slaat alarm.

Er zijn situaties waarbij het mogelijk en zelfs gewenst is om als medewerker niet alleen op te treden. Dan is het beter om gezamenlijk op te treden. Hieronder geven we een aantal voorbeelden.

Preventieve aanwezigheid:

Dit is de meest milde vorm van collegiale ondersteuning die een medewerker inzet als hij verwacht dat zijn cliënt mogelijk agressief zal reageren. In dat geval maakt hij gebruik van een 'veilige spreekkamer' en zorgt ervoor dat één of enkele medewerkers zichtbaar en/ of hoorbaar op de gang of in de directe omgeving aanwezig zijn. De collega's dienen op een zodanige manier aanwezig te zijn dat dit geen agressie uitlokt. Op het moment dat de spanning bij de cliënt oploopt, bijvoorbeeld doordat hij luider gaat spreken, kan één van de collega's even het hoofd om de hoek steken "omdat zij dachten dat er iemand riep". Dit verhoogt de drempel voor de cliënt om agressief gedrag te vertonen.

Neutrale derde partij/ passief:

Het kan de-escalerend werken om een medewerker, die te maken heeft met een agressieve cliënt, (actief) te helpen. De collega moet wel vooraf inschatten of hulp echt nodig is. De beste keuze is de medewerker zelf de situatie te laten oplossen. De collega die te hulp schiet kan erbij gaan zitten of staan, zo nodig stelt hij zich even voor en vertelt dat hij als collega graag wil weten wat er aan de hand is.

Neutrale derde partij/ de-escaleren:

Een collega kan ook een medewerker helpen door een actieve rol te spelen in het de-escaleren. Hij stelt zich dan op als neutrale, derde partij. Het eerste doel hierbij is de cliënt te laten uitrazen. De cliënt moet eerst zijn verhaal doen en uitleggen waarom hij boos is. De collega moet hierbij als derde partij zeer zorgvuldig te werk gaan want zowel de medewerker als de agressieve cliënt loopt het risico op gezichtsverlies of statusverlies. De derde partij gaat alleen in op de feitelijkheden en laat zich niet verleiden om een mening te geven over de kwestie. Hij doet geen uitspraken over wie er in deze situatie gelijk heeft. De derde partij moet wel opletten wat hij toestaat dat over elkaar gezegd wordt. Als de agressieve cliënt tot bedaren is gekomen, laat hij de medewerker zijn verhaal doen. Hij zorgt ervoor dat er een afspraak komt waar iedereen zich in kan vinden.

Neutrale derde partij/ afleiden en wegleiden:

Soms is het gewenst om een agressieve cliënt weg te halen uit een bepaalde ruimte. Bijvoorbeeld omdat de agressie teveel onrust veroorzaakt bij andere bezoekers of cliënten. Soms lukt dat als derde partij het beste. De derde partij roept nog geen weerstand op en kan daardoor beter met een dergelijk voorstel komen. Vooral als de medewerker vanwege zijn werkzaamheden niet even ergens anders naar toe kan gaan, kan het belangrijk zijn dat een derde partij deze rol oppakt.

Ingrijpen in een conflict tussen twee cliënten:

Bij ingrijpen in een conflict, bijvoorbeeld tussen twee cliënten, is het wenselijk om met minimaal twee medewerkers te zijn. In die situatie is het belangrijk dat deze medewerkers van elkaar weten wat ze gaan doen en dat ze op elkaar kunnen vertrouwen. Daarom moeten ze vooraf, al is het maar voor enkele seconden, afstemmen wie wie benadert. Ze moeten gelijktijdig op de cliënten afstappen en contact maken zoals afgesproken.

Daarbij moeten ze vooral hun stem gebruiken. Mensen die ruzie maken zijn op elkaar gefixeerd en praten hard. De medewerkers proberen hun aandacht te trekken en spreken luid genoeg. Het is handig als ze de naam van de cliënt die ze aanspreken kennen. Ze moeten wel denken aan hun eigen veiligheid en de cliënt het liefst niet aanraken. Ruziemakers kunnen daar vaak slecht tegen, met het risico dat daarmee de spanning vergroot.

De medewerkers maken oogcontact en gaan onmiddellijk vragen stellen: "Wat is er aan de hand? Waarom bent u zo kwaad?" etc. Terwijl ze er alles aan doen om het contact vast te houden, blijven ze bewegen rond de cliënten. Op deze manier zorgen ze ervoor dat het oogcontact tussen de ruziemakers wordt verbroken. Ze moeten zo snel mogelijk proberen de partijen te scheiden door één van beide mee te nemen naar een andere ruimte. Als de twee ruziemakers zijn gescheiden, kunnen de medewerkers zich richten op het kalmeren. Ze moeten wel steeds op elkaar blijven letten.

In deze gevallen is het goed een 'veilige spreekkamer' te gebruiken. Dat is een spreekkamer met twee uitgangen, een alarmknop, voldoende ramen om informele sociale controle mogelijk te maken en ontdaan is van gevaarlijke voorwerpen.

Oefen als team in het gezamenlijke optreden en spreek de bovenstaande varianten goed door.
Evalueer het gezamenlijke optreden. Geef aan wat van elkaar als steunend wordt ervaren en wat er mist.

35 Alarmering Agressie Interventie Team

Gezien het feit dat het agressieprotocol voor de hele decentrale organisatie geldt en met name voor de afdelingen die klantencontacten hebben van groot belang is, is het van belang dat die betreffende afdelingen vertegenwoordigd zijn in het agressieteam.

Eveneens is het een goede zaak om in het agressieteam een BHV-er te plaatsen.
Het is noodzakelijk dat er in een agressieteam mannen en vrouwen vertegenwoordigd zijn. Er zijn klanten die agressiever reageren op mannen dan op vrouwen. Door ervoor te zorgen dat er een vrouw in het team zit kan dit probleem opgeheven worden.

De agressiecoördinator is verantwoordelijk voor het bijhouden van de bezetting van het agressieteam: dat wil zeggen als er sprake is van iemand die om een dringende reden geen lid meer kan zijn van het agressieteam, dient de agressiecoördinator een vervanger te zoeken. Dit dient te gebeuren in overleg met het betreffende afdelingshoofd van het vertrekkende lid. Er dient binnen dezelfde afdeling een vervanger gevonden te worden. Hierdoor wordt gewaarborgd dat er van alle afdelingen iemand in het team aanwezig is.

Het agressieteam beschikt over semafoons. Deze gaan over op het moment dat de alarmknop in de spreekkamers wordt ingedrukt. Het team voert onder leiding van de agressiecoördinator minimaal één keer per jaar overleg. Tevens draagt het team er zorg voor dat de 5 semafoons elke dag door een (reserve) lid van het agressieteam bij de administratieve ondersteuning van de afdeling worden opgehaald. Als er een melding komt, de telefoon over gaat, dan begeeft het team zich terstond naar de spreekkamers. In overleg met de agressiecoördinator zijn werkafspraken gemaakt omtrent de plek van samenkomst, de wijze van handelen in geval van agressie en de samenwerking met de politie. Hiervan wordt door de agressiecoördinator mededeling gedaan aan alle medewerkers die het betreft.

Instructiegebruik semafoons bij alarmering kantoorgebouwen

De alarmknoppen onder de balies en in de spreekkamers in de hal van het stadskantoor zijn aangesloten op een interne alarminstallatie.

Het alarmsysteem is gekoppeld aan 5 semafoons die door leidinggevenden en/ of senior medewerkers gedragen worden. Deze semafoons zijn voorzien van een display waarin een code komt te staan waar het alarm is geactiveerd. Op de semafoon zijn kaartjes aangebracht die deze code verduidelijken. Per dag dragen vijf mensen een semafoon.

Instructievoorbeeld (afhankelijk van systeem ter plekke)

Elke werkdag nemen de semafoondragers een semafoon uit de lader (naast het kopieerapparaat bij de receptie) en controleert of de semafoon staat ingeschakeld. "O" is uit, "I" is zacht en trilfunctie, "II" luid zonder trilfunctie.

De semafoon dient tijdens openingstijden gedragen te worden (met clip aan broek/ rok).
Wanneer het alarm op een bepaalde plek wordt geactiveerd, gaan de semafoondragers naar de betreffende plek toe. Wanneer duidelijk is waar het alarm is geactiveerd, wordt de semafoon eerst gereset door de schuifknop aan de zijkant van de semafoon naar "O" te schuiven en daarna weer naar I of II.
Wanneer het systeem of de semafoon niet gereset wordt gaat het alarm elke twee minuten weer af.

Bij de spreekkamers is boven de deur een rood lampje zichtbaar. Zo is te zien in welke spreekkamer het alarm geactiveerd is. Deze lamp is alleen te zien vanaf de zijde waar de medewerker de spreekkamer ingaat.

De benadering van deze plek vindt plaats via de kant van de medewerker die het alarm heeft geactiveerd. Vervolgens wordt gehandeld volgens het agressieprotocol.

Wanneer de situatie het toelaat gaat één van de collega's het systeem resetten. De sleutels liggen in een bakje bij de receptie. Dit kan op twee manieren:

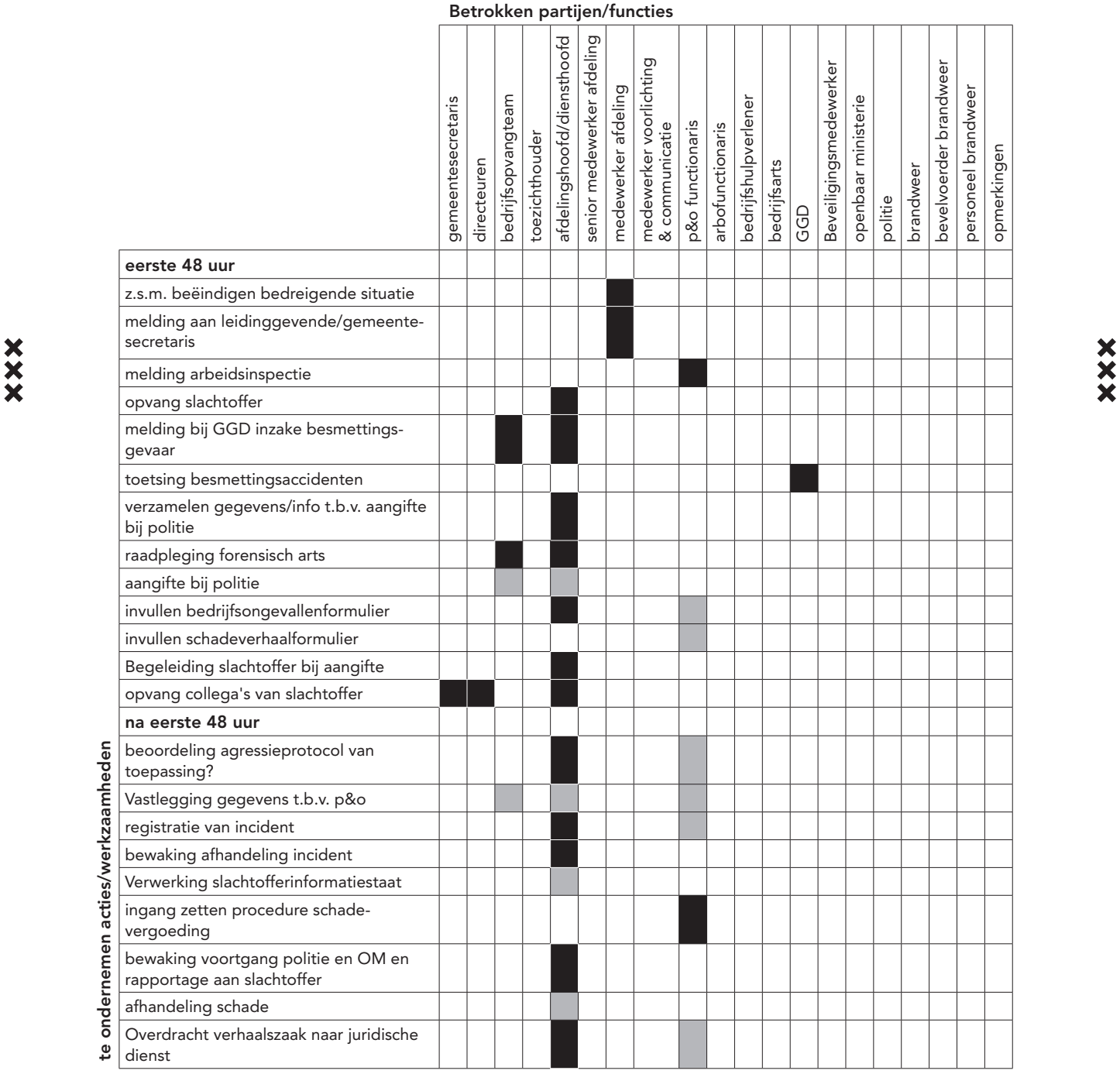
1. Wanneer het alarm in één van de spreekkamers is geactiveerd, moet het systeem middels een klein sleuteltje in de betreffende spreekkamer gereset worden. De alarmknop is een klein kastje met een rode knop in het midden. Aan de bovenzijde zit een sleutelgat. Men moet de rode knop middels het sleuteltje weer terug in de beginstand draaien. Het lampje boven de deur gaat uit en het systeem is gereset.

2. Wanneer het alarm bij één van de balies geactiveerd is, moet het alarm via een resetknop in de linkermeterkast in het trapportaal aan de Assinkzijde op de begane grond gereset worden. De knop bevindt zich op een kastje en is rood. Door deze in te drukken wordt het alarm gereset en gaat het lampje uit. De kast moet weer op slot en de sleutel moet afgegeven worden bij de receptie.

De semafoondrager zorgt, bij afwezigheid, zelf voor een vervanger en geeft deze de noodzakelijke instructies voor het gebruik van de semafoon.

Aan het eind van de werkdag worden de semafoons weer in de lader gedaan.

36 Wie doet wat in de afhandeling van incidenten?



Betrokken partijen/functies

te ondernemen acties/werkzaamheden	forensisch arts	GGD	bedrijfsarts	politie	openbaar ministerie												
vaststellen aard letsel en duur	■		■														
vaststelling bloed- of besmettings-incident	■																
verwerking geneeskundige verklaring (letselbriefje)	■																
toetsing besmettingsaccident en behandelmethode		■															
toetsing relatie gebreken/ziekte met incident			■	■													
opname aangifte en opmaken procesverbaal																	
overleg OM				■													
vaststelling recidive				■													
voorgeleiding verdachte bij officier van justitie				■													
opstarten procedure vervolging					■												
Schadeafwikkeling					■												
regelen slachtoffergesprek					■												
melding afloop strafzaak aan slachtoffer					■												

Toelichting op matrix

■ Betekent verantwoordelijk voor de uitvoering van de betreffende actie/ werkzaamheid

■ Betekent een verplichte adviesfunctie. Deze functionaris is ten alle tijde betrokken bij de betreffende actie/ werkzaamheid. De verantwoordelijke functionaris zal steeds deze functionaris op de hoogte houden van zijn/ haar activiteiten. De "adviesfunctionaris" houdt een oogje in het zeil ten aanzien van de te verrichten acties / werkzaamheden. Hij/ zij heeft een "waakhondfunctie" en helpt de verantwoordelijke functionaris bij de acties/ werkzaamheden.

37 Het verwerken van schokkende incidenten

Emotionele gebeurtenissen hebben niet allemaal dezelfde intensiteit en daarom ook niet dezelfde psychologische gevolgen. Het is dan ook gebruikelijk de incidenten in drie groepen te verdelen: lichte, zware en extreme incidenten. Een andere terminologie is: nare, ingrijpende en traumatische gebeurtenissen.

Belangrijk om te benadrukken is dat de persoonlijke beleving uiteindelijk bepaalt binnen welke categorie een incident valt. Het is dus onmogelijk om op voorhand met zekerheid vast te stellen of een individu een bepaalde gebeurtenis zal ervaren als naar, ingrijpend of traumatisch. Terwijl één iemand hevig van slag is na bijvoorbeeld een beroving, zal de andere daar minder hevig op reageren.

37.1 Ingrijpende gebeurtenissen

Ingrijpende of schokkende gebeurtenissen zijn iets minder ernstig dan traumatische gebeurtenissen, maar ze roepen eveneens heftige emoties op. In plaats van extreme angst en machteloosheid zul je bij een ingrijpende gebeurtenis eerder grote verslagenheid, intens verdriet of medelijden ervaren.

Wanneer je wel angst of machteloosheid voelt, dan is die niet extreem. Een ingrijpende gebeurtenis kan zich onverwacht voordoen, maar vaak heb je de gebeurtenis al min of meer zien aankomen. Vaak heb je je hierbij geestelijk al een beetje kunnen voorbereiden. Bij zo'n gebeurtenis is je eigen leven of veiligheid minder in het geding. Hierbij hoeft geen sprake te zijn van een confrontatie met de dood of de eigen kwetsbaarheid. Je bestaan wordt dan ook niet acuut ontwricht.

Nare gebeurtenissen

Nare incidenten veroorzaken negatieve gevoelens als wrevel, ergernis, teleurstelling en verdriet. Al staan deze gevoelens je normale functioneren niet in de weg, ze doen wel een aanslag op je werkplezier.

Denk aan een collega, leidinggevende of een bewoner die je afsnauwde of een negatieve opmerking over je maakte. Een dergelijk voorval kan enige tijd blijven hangen, misschien neem je zowel de opmerking als de bijbehorende gevoelens mee naar huis, maar je leven gaat toch gewoon door.

Opeenstapeling van gebeurtenissen

Als medewerkers binnen korte tijd meer dan één ingrijpend incident te verwerken krijgt kan de impact even groot zijn als na een traumatische gebeurtenis. Dit komt niet alleen doordat men dan onvoldoende tijd heeft om van de incidenten te herstellen, maar ook omdat men een dergelijke opeenstapeling of cumulatie als onverwacht zal ervaren. Het onverwachte karakter is immers een essentieel kenmerk van een traumatische ervaring.

Als medewerker kun je jarenlang situaties meemaken die misschien niet zo heftig zijn geweest, maar wel indrukken achterlaten. Dan kan het op een gegeven moment teveel zijn. De emmer loopt dan over.

Let wel. Het kan. Het hoeft niet. Mensen zijn van nature erg veerkrachtig en vinden onbewust manieren om daar mee om te gaan. Een aandachtspunt hierbij is dat het zonde zou zijn als men weerbaarheidmechanismen ontwikkelt die je als persoon minder open, prettig, vriendelijk en dergelijke maken. Soms worden mensen door de ervaringen emotioneel afgestompt, cynisch, ongeduldig en geïrriteerd bij tegenslagen. In de volgende paragraaf wordt verder ingegaan op het begrip trauma.

Calamiteiten psychotrauma's

Mensen die slachtoffer zijn van calamiteiten kunnen een trauma oplopen. Een calamiteit is een schokkende gebeurtenis, waarbij lichamelijk of geestelijk sprake is van een ernstige bedreiging of zelfs beschadiging.

Kenmerken van dit soort schokkende ervaringen zijn:
- Extreem gevoel van machteloosheid: de persoon heeft nauwelijks enige invloed of controle op het plaatsvinden en het verloop van de gebeurtenis;

- Acute ontwrichting van het dagelijks bestaan: voor de persoon wordt de vanzelfsprekende loop van het dagelijks bestaan ruw doorbroken. Vaste denkbeelden over zichzelf en/ of de toekomst staan in één klap op losse schroeven;
- Extreem onbehagen: de gebeurtenis gaat voor de persoon gepaard met pijn, verwarring en/ of (doods) angst.

Veel mensen ervaren een dergelijke gebeurtenis, alsof ze in een roes verke¬ren. Ze handelen automatisch en soms hebben ze het gevoel dat ze naar zichzelf in een film kijken. Het is even alsof ze geen gevoelens hebben. Het contact met de realiteit kan dan tijdelijk verstoord zijn.

Tegenstrijdig genoeg ontstaat er op dat moment vaak ook geen paniek. De persoon lijkt zich af te sluiten van de heftige emoties die bij een dergelijke gebeurtenis horen, maar het denken functioneert op volle toeren. De meeste mensen reageren zeer adequaat; alle handelingen zijn gericht op overleven.

Er zijn persoonlijke verschillen in hoeverre een gebeurtenis als een calamiteit ervaren wordt. Wat voor de één verstrekkende gevolgen heeft, is voor de ander slechts een nare ervaring. Toch zijn er wel voorbeelden te geven die de meeste mensen als een calamiteit zullen ervaren. Schokkende gebeurtenissen, zoals ernstige ongevallen, geweldsmisdrijven en het plotselinge verlies van een dierbaar persoon zijn voor de meeste mensen een bron van heftige gevoelens van machteloosheid en verwarring.

Psychotrauma

Een calamiteit, en dan vooral geweld met levensbedreiging, is net zoiets als een harde klap en laat in zekere zin ook een wond achter. Wij hebben allemaal, vaak zonder dat wij dat weten, een heel systeem van ideeën, gewoontes en reacties die maken dat wij in het alledaagse leven redelijk veilig leven kunnen. Het hele systeem van veiligheid ligt na een calamiteit plots in duigen. In plaats daarvan is er alleen nog angst. We spreken dan van een psychotrauma.

Net als bij een lichamelijke wond, merken we daar op het moment zelf doorgaans nog weinig van. Maar als het echte gevaar voorbij is, komt de pijn pas op, in dit geval de angst van het moment van het gebeuren. Na dat moment vertrouwen we onszelf, onze reacties en het handelen van anderen niet meer. Ons gevoel van veiligheid is aangetast.

Illusies van ons bestaan

Schokkende gebeurtenissen verstoren onze illusies. In ons dagelijks leven gaan wij uit van een aantal vooronderstellingen over onszelf en de wereld waarin wij leven:
- Ons leven is voorspelbaar en onder controle;
- Wij zijn onkwetsbaar (veilig);
- De wereld is rechtvaardig;
- Het leven is zinvol.

Illusie van controle

We maken plannen voor onze toekomst op korte en lange termijn. We koesteren verwachtingen voor onze kinderen, we werken voor hun toekomst. We maken vakantieplannen, denken aan onze carrière en misschien kunnen we over een paar jaar een groter huis kopen. We denken dat ons leven voorspelbaar is en onder controle.

Illusie van onkwetsbaarheid

Hoewel we weten dat de criminaliteit toeneemt en dat er dagelijks verkeersongelukken gebeuren, denken we niet elk moment dat wij het slachtoffer kunnen worden van een overval, een verkeersongeluk of een gijzeling. We voelen ons in meer of mindere mate veilig, zo ook op het werk. Leed, narigheid, oorlog, ziekte en geweld, dat overkomt anderen, maar zelf zijn we onkwetsbaar, ons leven gaat gewoon door.

Illusie van rechtvaardigheid

Daarnaast gaan we er vaak van uit dat de wereld rechtvaardig is. Als er iets vervelends gebeurt dan is het vaak onze eigen schuld: het kwaad wordt uiteindelijk gestraft en als we ons goed gedragen, wordt dat beloond.

Illusie van zinvolheid

Ten slotte vinden de meeste van ons het bestaan zinvol, we hebben het idee dat ons leven niet zinloos en nutteloos is, maar dat we met een doel leven. Als er dan plotseling een schokkende gebeurtenis plaatsvindt, dan blijken al deze overtuigingen slechts illusies te zijn. We gaan naar ons werk en aan de balie wordt je overvallen of gegijzeld.

Al onze illusies over een veilige, rechtvaardige wereld, over een leven dat voorspelbaar en zinvol is, worden in één klap verstoord door een enkele gebeurtenis, die soms maar twee minuten in beslag neemt. Ons hele wereldbeeld blijkt niet te kloppen, we worden geschokt

en getroffen in ons bestaan. U wordt op uw werk geconfronteerd met onrecht, zinloosheid, machteloosheid en kwetsbaarheid. U stelt per definitie uw wereldbeeld en zelfbeeld bij. Bij de meesten gebeurt dit proces onbewust en geleidelijk, bij anderen meer schoksgewijs naar aanleiding van ingrijpende gebeurtenissen.
Om een schokkende ervaring te kunnen verwerken moeten we onze ideeën over de werkelijkheid reconstrueren. We moeten onze visie op ons leven- privé en op het werk- opnieuw opbouwen. Uit de brokstukken van onze verstoorde illusies moeten we een nieuw beeld van de wereld reconstrueren. De ervaring moet een betekenis krijgen in onze levensgeschiedenis, in ons denken, voelen en handelen, zodat ons bestaan opnieuw zinvol wordt.
Als u als medewerker vanuit het werk te maken heeft met agressie, is het belangrijk om af en toe stil te staan bij hoe u deze ervaringen beleefd heeft, en er bewust van te zijn.

Zelfreflectie

Stel uzelf bijvoorbeeld de volgende vragen:
- Wat voor indruk heeft de situatie, die u heeft meegemaakt, op u achtergelaten?
- Wat voor invloed heeft dat op u gehad?
- Op welke wijze heeft dat uw zelfbeeld en/ of wereldbeeld veranderd?
- Op welke wijze beïnvloedt dit de bejegening van uw klanten?

Bent u tevreden met de wijze waarop u omgaat met ingrijpende gebeurtenissen?
- Waarover bent u tevreden?
- Wat zou u willen leren?
- Wat zou u dat opleveren?

In de volgende paragrafen wordt verder ingegaan op de processen die een rol spelen bij de verwerking. Het verwerkingsproces is een reconstructieproces en dat heeft tijd nodig. Door dit proces zijn we de gebeurtenis niet vergeten, maar wordt deze een deel van onze biografie. De controle over ons bestaan is herwonnen. We kunnen aan de gebeurtenis denken als we dat willen, we hoeven er niet aan te denken als we dat niet willen.

37.2
Het verwerkingsproces

Het proces dat hier beschreven wordt geeft u inzicht in wat zich bij mensen afspeelt betreffende heftige incidenten. Kennis hierover stelt u in staat collega's beter te begrijpen en van dienst te zijn. Kennis hierover geeft u ook inzicht in wat u zelf zou kunnen ervaren.

Kennis vooraf, over de mentale, lichamelijke en emotionele processen die een rol spelen, betekent dat u beter voorbereid bent op wat u kunt verwachten.

De meeste mensen verwerken de schok op eigen kracht en met steun van de omgeving. In het 'gezonde/ normale' verwerkingsproces zijn de volgende drie fasen te onderscheiden:
1. Ontlading
2. Doorwerking
3. Herstel

Fase van ontlading

Tijdens of snel na een schokkende en/ of doodsbedreigende gebeurtenis ontstaan reacties zoals trillen, een slap gevoel in de knieën, transpireren en hartkloppingen. Het slachtoffer is verbijsterd en heeft moeite te geloven dat dit hem is overko¬men. Alles lijkt vreemd en onwerkelijk. Het denken is weinig helder en samenhangend.
Vaak heeft het slachtoffer moeite om over de schokkende gebeurtenis te praten. Het slachtoffer voelt zich in de eerste momenten na de gebeurtenis vooral hulpeloos en verlaten. Soms is het slachtoffer verward en weet hij/ zij niet wat hij moet doen. Hij/ zij kan ook ijzig kalm lijken en in een soort roes hervat hij/ zij de werkzaamheden. Alsof er 'niets aan de hand' is.

Wanneer het slachtoffer zich weer veilig voelt, dikwijls als de echte bedrei¬ging al lang en breed voorbij is, en hij aan de gebeurtenis terugdenkt komen de angstgevoelens pas naar boven. Dan kan er een emotionele ontlading plaatsvin¬den: een huilbui of een woedeuitbarsting. Emoties komen als een golf over hem heen. Het slachtoffer kan ook zijn emoties juist verbergen door zich heel kalm en beheerst te gaan gedragen.

In deze fase is er sprake van een crisis. Het slachtoffer heeft er behoefte aan dat anderen structuur voor hem aan brengen. Hij heeft een leidraad nodig bij de afwikkeling van de schokkende gebeurtenis, maar ook in de dagelijkse gang van zaken. Niet iedereen zal geschokt zijn, iedereen reageert anders.

Mensen kunnen heel erg onder de indruk zijn van de omvang van het incident en daardoor hun eigen nietigheid ervaren. Anderen zijn geïrriteerd omdat er chaos is en er niet tegen kunnen dat de telefoon het niet doet, of dat er geen koffie geregeld is. Weer anderen bieden hun hulp aan en denken mee over mogelijkheden die er zijn om zaken te verbeteren.

Het belangrijkste voor u als medewerker is dat u zich realiseert dat iedereen dergelijke situaties op zijn of haar eigen manier ervaart en zich daarnaar gedraagt. En dat u zich realiseert dat u zelf ook indrukken opdoet die u beïnvloeden in de manier waarop u op anderen reageert. Sommige mensen maken zich druk om iets dat in uw ogen onbelangrijk is en anderen hoor je niet terwijl ze net een paar rake klappen gekregen hebben. Dat kan bij uzelf heftige gevoelens oproepen.

Fase van doorwerking

De kern van het verwerkings¬proces is: de angst die men had tijdens de schokkende gebeurtenis stukje bij beetje toelaten en tegelijk vertrouwen terug¬krijgen in het doen en laten van alledag.

In deze fase van de verwerking wisselen twee psychologische mecha¬nismen die elkaars tegengestelden zijn elkaar af. Deze mechanismen zijn het vermijden van de herinnering aan de ene kant en het herbeleven van de calamiteit aan de andere kant.

Beide mechanismen zijn nodig voor de verwerking. De vermijding of ontkenning zorgt ervoor dat het slachtoffer zijn dagelijkse routine enigszins kan blijven doen. De herbeleving is nodig voor de emotionele verwerking van het gebeuren. De gevoelens en spanningen die door de ervaring worden opgeroepen zijn zo intens dat het slachtoffer ze niet in één keer tot zich toe kan laten: dit moet gedoseerd gebeu¬ren.

Stuk voor stuk laat het slachtoffer de gebeurtenis en de pijnlijke emoties zoals angst, woede, schuld en verdriet tot zich doordringen. Op het moment dat de spanning teveel wordt, gaat hij over tot ontkenning, totdat de spanning van het afhouden van zijn gevoelens weer te groot wordt, enzo¬voort.

Zo krijgt de gebeurtenis geleidelijk een plaats in het bewustzijn: de gebeurtenis wordt als het ware verklaard en de oude ideeën en verwachtin¬gen worden door de nieuwe vervangen.

Voor het slachtoffer is het een moeilijke tijd. Hij leeft in twee werelden tegelijk. In de veilige wereld van voor de schok en in de onveilige erna. Dat is verwarrend. Het slachtoffer kan hierdoor allerlei lichamelijke en geestelijke klachten hebben. Alle klachten verdwijnen over het algemeen naarmate de verwerking vordert.

Voor omstanders is de afwisseling van deze twee mechanismen moeilijk. Een belangstellende collega, die het slachtoffer bijvoorbeeld vraagt hoe het gaat, krijgt te horen dat alles verwerkt is (ontkenning). En week later blijft het slachtoffer thuis, en is in de ziektewet vanwege slaapproblemen (herbe¬le¬ving). De collega snapt er niets van en voelt zich in de maling genomen.

In deze periode, die enkele uren of dagen na de gebeurtenis begint en die minimaal twee weken tot enkele maanden duurt, treden heftige emotionele reacties op. Vaak gaat het proces niet gelijkmatig. Er kunnen lange periodes van herbeleving of ontkenning optreden. Maatgevend is of mensen op lange termijn nog klachten hebben.

Bij de meeste mensen gaan de klachten vanzelf over en in 14% van deze gevallen wordt Posttraumatische stressstoornis ontwikkeld.

De emoties angst, woede, schuld en neerslachtigheid wisselen elkaar af. Langzaam wordt de stemming van het slachtoffer stabieler en zijn er minder herbelevingen van het gebeurde.

In deze fase speelt de mate waarin machteloosheid wordt ervaren een grote rol in de snelheid van het verwerkingsproces. Machteloosheid blijkt zeer moeilijk te verdragen zijn door mensen.

Soms wordt wel beweerd dat slachtoffers liever nog een schuldgevoel hebben: “Had ik het maar anders gedaan!” Een schuldgevoel zou tenminste nog de suggestie geven dat men invloed kon uitoefenen op de situatie.

De klachten die in deze fase kunnen optreden zijn:
- Angst en onzekerheid: angst voor herhaling van de calamiteit en voor situaties die de herinnering weer oproepen, argwanend tegenover onbekenden, bang om alleen te zijn;
- Gespannenheid, grote schrikachtigheid;
- Vlagen van ongecontroleerde emoties, vooral woede, angst en irrita¬tie;
- Verdriet, huilbuien;
- Nachtmerries, nare dromen waarin delen van de schokkende gebeurtenis weer naar boven komen;
- Slapeloosheid;
- Neerslachtigheid: geen fut hebben en passief gedrag;
- Voortdurend weer denken aan de gebeurtenis;
- Vermijdingsgedrag: uit de weg gaan van alle activiteiten die gedach¬ten en herinneringen aan de gebeurtenis weer zouden kunnen oproe¬pen;
- Zelfverwijt, schuldgevoel en schaamte;
- Moeite met herinneren en concentreren. Deze klachten verontrusten mensen vaak het meest en de angst dat de klachten zullen aanhouden en dat men dus ‘gek’ wordt speelt bij velen een rol;
- Lichamelijke klachten: spanningshoofdpijn, nek en/ of rugpijn, maag- en darmklachten, benauwdheid en algemene vermoeidheid;

- Zich eenzaam, verlaten of onbegrepen voelen;
- Toenemend vluchtgedrag in verslavingen: eten, snoepen, alcohol, drugs, medicijnen.

In dit kader spreken we liever niet van klachten, maar van reacties. Als men de reacties ervaart als normale verschijnselen die horen bij het meemaken van de schokkende gebeurtenis, dan zijn dat wellicht geen prettige gevoelens, maar ze horen er wel bij. Het besef dat ze vaak vanzelf verdwijnen, kan daarbij een hele geruststelling zijn.

Het is belangrijk te beseffen dat deze 'klachten' hele normale reacties zijn op een abnormale gebeurtenis. In een normaal/ gezond verwerkingsproces nemen deze klachten vanzelf af.

Fase van herstel

Het verwerken van een calamiteit duurt gemiddeld twee weken tot 6 maanden. Onder herstel wordt verstaan: weer redelijk kunnen functioneren in het dagelijks leven zonder dat het psychotrauma constant op de voorgrond afspeelt.

Het slachtoffer praat en denkt minder over het voorval en wanneer hij er weer aan terugdenkt is hij minder overstuur. Hij accepteert dat de schokkende gebeurtenis heeft plaatsgevonden. De gebeurtenis is een deel geworden van - geïntegreerd in - zijn levensgeschiedenis.

Het betekent niet dat iemand er niet meer mee zit, of er helemaal niet meer aan denkt. De herin¬nering aan wat gebeurd is blijft. Soms kan die pijnlijk de kop opsteken, bijvoorbeeld op de datum van de gebeurtenis, of bij het tegenkomen van iemand die op de dader lijkt. Het slachtoffer staat in ieder geval veel minder stil bij zijn kwetsbaarheid. We zien ook vaak dat hij beter kan relativeren dan voor de schokkende gebeurtenis.

Wanneer is een incident verwerkt?

Volgens de traumaliteratuur heeft iemand een incident helemaal verwerkt indien hij er aan terug kan denken wanneer hij dat zelf wil, zonder dat er allerlei nare gevoelens naar boven komen.

Daarnaast moet het na volledige verwerking zo zijn dat het voorval niet bij de betrokkene naar boven komt wanneer hij dat niet wil. Er komen dus spontaan geen beelden en gevoelens meer naar boven op momenten dat de betrokkene dat niet wil.

Mensen die een schokkende gebeurtenis hebben meegemaakt en daar overheen gekomen zijn, zeggen vaak dat het incident hen veranderd heeft. Vaak zeggen de betrokkenen dat ze ervan geleerd hebben.

Verstoorde verwerking

Het kan echter ook gebeuren dat de persoon het incident niet goed verwerkt heeft. Hij blijft dan allerlei klachten houden. We noemen dit een verstoorde verwerking. Het is heel belangrijk om dit te signaleren en de persoon door te verwijzen naar een traumadeskundige via de bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werk.

Als een verstoorde verwerking lang aanhoudt kan dit leiden tot een Post Traumatische Stress Stoornis (PTSS). Dit is een ernstige zaak, want als iemand eenmaal PTSS ontwikkeld heeft, gaat dit niet vanzelf over.

Bij wie zich PTSS ontwikkelt, en in wat voor omstandigheden, is nooit helemaal te voorspellen, maar een aantal belangrijke factoren die ertoe bijdragen zijn:
- Kenmerken van het incident: hoe schokkender en ernstiger de gebeurtenis, hoe groter de kans op een verwerkingsstoornis;
- Persoonskenmerken: als iemand al eerder traumatische ervaringen heeft gehad kan er een opstapelingeffect ontstaan. Ook als iemand een binnenvetter is die niet zo gemakkelijk praat is dit een risicofactor;
- Omgevingsfactoren: als iemands omgeving niet meewerkt, is dit niet bevorderlijk voor een gezonde verwerking, bijvoorbeeld als er veel werkdruk is;
- Als iemand afgesloten is van sociale steun;
- Als de sfeer op het werk niet optimaal is;
- Als er geen steun vanuit de leiding is.

Kenmerken van een verstoorde verwerking zijn
- herbelevingen, beelden die zich opdringen, nachtmerries, niet kunnen kijken naar films met geweld;
- verhoogde waakzaamheid en prikkelbaarheid, slaapproblemen, snel geïrriteerd zijn, niet kunnen concentreren, schrikachtigheid;
- verstoord gevoelsleven, vermijdingsgedrag, zich delen van de gebeurtenis niet meer kunnen herinneren, een gevoel van vervlakking en vervreemding, een gevoel van dofheid, veel huilen zonder directe aanleiding, lusteloosheid, nergens zin meer in hebben.

In de decentrale organisatie is er opvang na incidenten op het werk georganiseerd. Vaak gaat het dan om een team van geselecteerde medewerkers uit de organisatie die speciaal opgeleid zijn om de eerste opvang en begeleiding te verzorgen. Het mag duidelijk zijn dat deze collega's geen professionele hulpverleners zijn.
Wanneer u als collega of opvanger merkt dat collega's

na lange tijd klachten hebben, maak dat in eerste instantie altijd bespreekbaar. Zodra mensen aangeven er iets aan te willen doen, ga dan als betrokken collega niet zelf dokteren. Zeker als iemand na langere tijd nog klachten heeft, is er vaak sprake van een bepaalde mate van PTSS en daarvoor is deskundigheid van groot belang.

Biedt de betrokkene aan om hierover in gesprek te gaan met de eigen leidinggevende. In geval van terughoudendheid om met de leidinggevende in gesprek te gaan over persoonlijke emotionele zaken, bestaat ook de mogelijkheid om rechtstreeks contact te zoeken met Bedrijfsmaatschappelijk werk.

Eén van de meest belangrijke zaken in de begeleiding van mensen is dat ze serieus genomen worden en dat er aandacht is door naasten, collega's en leidinggevenden.

38 Secundaire traumatisering

Werken in de hulpverlening of begeleiding is een mooi beroep: elke dag is anders, het is uitdagend, het is fijn om te helpen en je hebt er leuke collega's. Er is ook een andere kant: je krijgt verhalen te horen over wat cliënten of pupillen is overkomen, zoals geweld, incest, mishandeling of verwaarlozing. Schokkende verhalen. Daarnaast maak je schrijnende leefomstandigheden mee, zoals armoede en verwaarlozing. Je verandert door deze verhalen en gebeurtenissen, je wordt minder zorgeloos. Dit proces heet secundaire traumatisering.

Dit werk beïnvloed je altijd in meer of mindere mate, maar dat betekent niet dat iedereen klachten krijgt. Het helpt als je kunt vertellen over wat indruk op je gemaakt heeft. Het is goed als je naast je werk met cliënten of pupillen ook andere taken krijgt, zodat je afwisselend werk hebt. Regelmatige bijscholing en supervisie zijn methoden om zelfvertrouwen te hebben in het helpen en begeleiden van mensen die schokkende gebeurtenissen hebben meegemaakt.

38.1 Wanneer loop je risico op secundaire traumatisering?

- Je loopt meer risico wanneer je regelmatig verhalen te horen krijgt over geweld, seksueel geweld en verwaarlozing. Nare zaken die volwassenen elkaar of kinderen aan doen;
- Als je vaker geconfronteerd wordt met de dood van nabestaanden die erg verdrietig zijn, loop je een groter risico. Deze intense gevoelens zijn zwaar om dagelijks mee te werken;
- Je loopt een groter risico als je met kinderen te maken krijgt die in moeilijke omstandigheden leven. Bijvoorbeeld door verwaarlozing of door huiselijke ruzies. Vanuit betrokkenheid gun je die kinderen een goed leven. Kinderen zijn kwetsbaar waardoor je je gauw zorgen maakt;
- Wanneer je in de hulpverlening werkt en je hebt in je privé leven zelf een schokkende gebeurtenis meegemaakt, dan wordt je eerder geraakt door verhalen uit je werkkring;
- Beginnende medewerk(st)ers: als beginneling hoor je schokkende verhalen die je belevingswereld overstijgen. Dat kan erg belastend zijn.

38.2 Wat zijn de signalen?

Als je op minstens vijf van de volgende stellingen met 'ja' hebt beantwoord, dan is het goed om met je leidinggevende te gaan praten over de zwaarte van dit werk:

- Ik ben schrikachtig geworden;
- Ik ben bang dat er iets met mijn kinderen of dierbaren gebeurt;
- Op onverwachte momenten zie ik beelden uit verhalen van cliënten voor me;
- Ik wil geen televisieprogramma's of films met gewelds-scènes meer zien;
- Thuis kan ik geen moeilijke verhalen meer aanhoren;
- Ik maak me zorgen over cliënten;
- Ik ben kwaad op daders;
- Ik raak snel geïrriteerd (thuis en op het werk);
- Ik ben wantrouwend naar andere mensen toe geworden;
- Ik ben minder zorgeloos geworden door dit werk;
- Ik heb het gevoel dat mijn werk niet zoveel zin heeft;
- Ik voel me uitgeput van het werk;
- Ik ga met minder plezier naar mijn werk;
- Ik wil een bepaalde groep klanten niet meer;
- Ik ben somber over wat er gebeurt in de wereld;
- Ik voel me machteloos;
- Ik denk dat ik een slechte hulpverlener of begeleider ben.

38.3 Verschil tussen 'reddingswerkers' en 'hulpverleners'

Vooral in Amerika en in Israël is veel onderzoek gedaan naar de verwerking van schokkende gebeurtenissen die zogenaamd "reddingswerkers" doormaken. Reddingswerkers zijn mensen die in de frontlinie werken van rampen, ongelukken en andere calamiteiten, zoals politiemensen, ambulancepersoneel, brandweerlieden en andere reddingswerkers.

Er zijn meerder programma's ontwikkeld en getest die hen helpen de indringende ervaringen die ze tijdens het werk meegemaakt hebben, te verwerken. Figley introduceert in zijn boek de term "traumaworkers" (hulpverleners). Dit zijn mensen die niet direct in de frontlinie werken, maar hulp bieden na rampen en schokkende

gebeurtenissen. In dit kader kan de term ook gebruikt worden voor mensen die hulp verlenen aan klanten in hulpbehoevende situaties.

In zijn optiek lopen deze "hulpverleners" een veel grotere kans om beschadiging op te lopen door hun werk. De belangrijkste verschillen tussen reddingswerkers en hulpverleners zijn:

1. Reddingswerkers treden meestal in teams op. Ze beëindigen hun dienst vaak ook in ploegverband en doorlopen dan meestal een gezamenlijke debriefing. De hulpverlener werkt meestal alleen met de cliënt.

2. Het werk van de reddingswerker is meestal vol risico en gericht op het daadwerkelijk hulpverlenen aan slachtoffers. Mensen onder het puin vandaan halen, gewonden vervoeren en afleveren bij het ziekenhuis. Als het eerste levensreddende werk erop zit, eindigt het werk van de reddingswerker. Hij heeft dus maar een kort en oppervlakkig contact met het leed van de slachtoffers. Hulpverleners nemen dan vaak het stokje over en hebben dan veelvuldig en langdurig contact met het slachtoffer en worden hierdoor veel indringender geconfronteerd met het leed en verdriet van het slachtoffer.

3. Ten derde zijn reddingswerkers vaak succesvol in hun hulpverlening. Ze verrichten levensreddende handelingen en brengen slachtoffers in fysieke veiligheid. Hulpverleners zijn vaak langer bezig met een cliënt en de successen zijn vaak een stuk kleiner.

38.4

Wat kan je doen om geen last van secundaire traumatisering te krijgen?

Een beetje veranderen gebeurt altijd door dit werk, maar dit betekent niet dat iedereen klachten krijgt of in een burnout terechtkomt. Het helpt wanneer je kunt vertellen over wat indruk op je gemaakt heeft.

Het is goed als je naast het werken met cliënten of pupillen ook andere taken krijgt, zodat je afwisselend werk hebt. Regelmatige bijscholing en supervisie is een manier om zelfvertrouwen te hebben in het helpen en begeleiden van mensen die schokkende gebeurtenissen hebben meegemaakt.

Als leidinggevende kun je aandacht besteden aan secundaire traumatisering door:
- Medewerkers voorlichting te geven;
- Het onderwerp tijdens werkoverleg en functioneringsgesprekken aan de orde te stellen;
- Door het onderwerp tijdens trainingen aan bod te laten komen;
- Door tijdens het toedelen van taken te letten op de zwaarte van die taak.

- Als medewerker kun je zelf:
- Praten over wat ik meemaak en hoor op mijn werk;
- Met collega's tussendoor kletsen en lachen;
- Mijn mond open doen over wat ik moeilijk vind of waar ik tegenop zie;
- Verschillende taken te vragen, niet alleen cliëntencontacten of begeleiding;
- Sporten, dansen, yoga en zingen om lichamelijke spanning kwijt te raken;
- Hobby's uitoefenen waar je helemaal in op gaat, zodat je nergens meer aan denkt.

Veel cliënten en hulpverleners zijn geneigd zich te focussen op de ellende van de cliënt en de weg die de cliënt nog af te leggen heeft. Deze benadering staat bekend als 'upward comparison'. Zowel voor de cliënt als voor de hulpverlener bestaat de kans dat zij in een negatieve spiraal terecht komen.

Als de cliënt zich echter richt op wat hij wel bereikt heeft (downward comparison) en de vaardigheden die hij verworven heeft, is de kans op heling een stuk groter. Ook voor de hulpverlener is dit een minder zwaar, beladen proces.

39 Opvang en nazorg aan groepen

Als de direct leidinggevende in het kader van de hulpverlening inschat dat een groepsgesprek met alle betrokkenen praktischer en effectiever kan zijn, kunnen onderstaande richtlijnen worden gehanteerd als leidraad.
Door goed te observeren kan worden ingeschat welke medewerkers voor een individueel hulpverleningstraject in aanmerking komen. In die gevallen zal het individuele programma afgestemd en geïntegreerd moeten worden in de groepsopvang.

Eerste gesprek

- Dit gesprek dient zo kort mogelijk na het incident plaats te vinden;
- Alle personen die bij het voorval zijn betrokken, dienen aanwezig te zijn;
- Kies een ruimte waar ongestoord kan worden gesproken;
- Zorg dat alle betrokkenen binnen zijn en er geen 'pottenkijkers' zijn. Maak een opstelling waarin iedereen elkaar kan zien;
- Geef heel kort het doel van het gesprek aan (bijvoorbeeld 'goed om er nu over te praten, het helpt problemen in de toekomst te voorkomen');
- Geef aan wat de rol van de leidinggevende is in het gesprek;
- Garandeer de beslotenheid en vertrouwelijkheid van het gesprek en let er ook nu weer op dat iedereen voldoende aan het woord is;
- Richt de aandacht op het gespreksmoment en de aanwezige emoties bij mensen:
  benoem deze;
  spreek mensen direct hierop aan;
  laat ze vertellen over hun ervaringen en emoties;
  vraag of men dingen bij elkaar herkent.
- Trek vanuit de huidige belevingen lijnen naar het gebeurde. Ga in op emoties en gemaakte overwegingen en geef de ruimte deze te uiten. Benoem de emoties en spreek de acceptatie ervan uit;
- Let erop dat iedereen voldoende aan het woord is en dat men de gelegenheid krijgt om op anderen in te haken. Juist degenen die niets zeggen en 'dichtgeslagen' zijn, vormen een risicogroep voor het ontstaan van latere klachten;
- Bespreek de zeer nabije toekomst, biedt structuur:
  geef aan dat er tenminste nog één gesprek komt;
  - spreek concreet af waar en hoe laat;
  - maak afspraken over de tussenliggende periode;
  - bespreek het wel of niet aan het werk gaan van de medewerker;
  - praktische zaken regelen (wie gaat wat aan wie vertellen?);
  - spreek dingen af om de groep niet uit elkaar te laten vallen, waardoor mensen in een isolement kunnen komen;
  - spreek af wie er bij tussentijdse problemen kan worden benaderd voor steun en vragen;
- Geef voorlichting over mogelijke reacties, spreek uit dat deze kunnen voorkomen en normaal zijn na een dergelijk voorval
- Sluit het gesprek af.

Tweede gesprek

- Kies een ruimte waar ongestoord kan worden gesproken;
- Informeer naar de ervaringen in de tijd die verstreken is tussen het eerste en het tweede gesprek:
  - Hoe is het gegaan?
  - Wat heeft de mederwerker ervaren?
  - Wat is er gebeurd?
  - Hoe reageert de omgeving?
  - Wat is daaraan prettig of vervelend?
- Wat voelt men nu naar aanleiding van het gebeurde? (Hier op eenzelfde wijze op ingaan als tijdens het eerste gesprek);
- Geef voorlichting (of herhaal voorlichting) over mogelijk optredende verschijnselen;
- Geef informatie over de huidige stand van zaken naar aanleiding van de afloop van de gebeurtenis;
- Spreek indien nodig weer een vervolggesprek af en/ of schets mogelijkheden voor opvang in de toekomst of voor eventuele (externe) begeleiding;
- Sluit het gesprek af;
- Voor de toekomst is het raadzaam om medewerkers in de gaten te houden, eventueel nog eens aan te spreken en te letten op signalen vanuit de sociale omgeving van betrokkenen.

Follow-up

- In extreme situaties moet na verloop van tijd opnieuw worden nagegaan hoe het met iedereen is, bijvoorbeeld na 3- 6 weken.
- Een aanleiding om de betrokkenen weer bijeen te roepen zou het eventueel geschreven rapport kunnen zijn waarin het voorval en alle feiten die van belang zijn, staan vermeld.

40 Notitie gemeentebreed cameraprotocol

De maatschappij verandert en de escalatie van geweld blijft toenemen. Op de persoon gerichte dreigementen doen zich steeds vaker voor binnen de gemeente Amsterdam. Het dwingt tot verscherping van de veiligheidsmaatregelen ter bescherming van de bestuurders, ambtenaren, gebouwen en materialen. Daarom is voor het Stadhuis een beveiligingsplan opgesteld.

Naar aanleiding van het beveiligingsplan voor het Stadhuis dat door het College van B&W op 31 mei 2005 is goedgekeurd, is een protocol cameratoezicht en bijhorend incidenten protocol opgesteld voor het Stadhuis.

Het beveiligingsplan, het protocol cameratoezicht en bijhorend incidenten protocol Stadhuis zijn goedgekeurd door de registratiecommissie. Op verzoek van de Registratiecommissie zijn de volgende stukken opgesteld:
- een aanvraagformulier persoonsgegevens voor derden (bijlage 3);
- een informatiefolder ten behoeve van derden (bijlage 4).

Daarnaast zijn bordjes opgehangen waarop wordt gemeld dat er sprake is van opnamen van beelden.

40.1 Gemeentelijke Fysieke Beveiligings Norm (GFBN)

Begin 2010 zal het College een besluit nemen over de Gemeentelijke Fysieke Beveiligings Norm (GFBN), die dan zal worden vastgesteld. Mede naar aanleiding daarvan zal in toekomst waarschijnlijk niet alleen op het Stadhuis videobewaking worden geïnstalleerd, maar zal dit ook bij andere organisaties gaan plaatsvinden. Daarom is voorgesteld gemeentebrede protocollen voor camerabeveiliging vast te stellen.

De essentie van de GFBN is dat de directeur of stadsdeelsecretaris van een organisatieonderdeel eindverantwoordelijk is voor de beveiliging van mensen, gebouwen, bedrijfsmiddelen en eigendommen en daarover rapporteert aan de (eigen) portefeuillehouder. Om deze verantwoordelijkheid te concretiseren dient elk organisatieonderdeel een goedgekeurd fysiek beveiligingsbeleid en plan te bezitten. De wettelijke voorschriften en verplichtingen zoals gebruiksvergunningen zijn daarbij leidend.

40.2 Gemeente brede protocollen

Naar aanleiding van een veranderende maatschappij dienen er steeds meer veiligheidsmaatregelen te worden genomen, zoals die zijn opgenomen in het GFBN. Dit heeft gevolgen voor de privacybescherming van medewerkers en burgers. De protocollen camerabeveiliging voor het Stadhuis, die zijn afgestemd met de Directie Juridische Zaken, zijn door de registratiekamer goedgekeurd. Om te voorkomen dat elke dienst of Stadsdeel apart van alles hoeft te regelen en elke keer afzonderlijk naar de registratiekamer moet gaan, zijn gemeenten brede protocollen opgesteld voor camerabeveiliging. Het betreft hier:
1) Protocol inzagerecht cameratoezicht (bijlage 1);
2) Incidenten protocol voor de procedure gegevensverstrekking aan derden
(bijlage 2).

Het doel van een gemeentebreed protocol is:

- een balans te vinden tussen de bescherming van het bestuur van (de verschillende onderdelen van) de gemeente, haar werknemers en/ of klanten tegen agressie. Dit staat onder andere ook vermeld in de nota agressie en geweld van de gemeente Amsterdam;
- een goede beveiliging van eigendommen tegen diefstal van medewerkers en van organisatieonderdelen;
- voldoen aan de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) om zo conform de regels van de WBP de privacy van werknemers op de werkplek en de burgers te kunnen waarborgen;
- een goede uitvoering te kunnen geven aan maatregelen die op basis van de GFBN genomen dienen te worden.

Het tijdelijk opnemen van de beelden wordt dus niet gebruikt voor het volgen en/ of controleren van medewerkers.

Registratie van beelden en de bewaartermijn

De registratie van beelden vindt plaats op DVD. De beelden worden conform de regels van de WBP maximaal 24 uur bewaard. Daarna worden er over de opgenomen beelden, nieuwe beelden opgenomen. Indien de bewaartermijn langer is dan 24 uur, dan heeft de OR hierover instemmingsrecht en moet de registratiecommissie hierover worden geïnformeerd.

Registratie van beelden zonder dat er wordt opgenomen

Indien op grond van het beveiligings- en cameraplan van een organisatie wordt gekozen voor het plaatsen van camera's die niet opnemen, dan worden de medewerkers hierover ook geïnformeerd.

Informeren van medewerkers en het publiek

De medewerkers worden vooraf geïnformeerd over het installeren van de camerabeveiliging, waar de camera's worden opgehangen, over de van toepassing zijnde protocollen en andere voor dit onderwerp van belang zijnde stukken. Het publiek wordt geïnformeerd via een folder en bordjes waarop vermeld staat dat er sprake is van beeldopnamen.

Inzage van de beelden

Het kunnen inzien van beelden geschiedt via een aanvraagformulier dat bij de portier beschikbaar moet zijn (bijlage 3). Op dit formulier dient de aanvrager de datum, het tijdstip van opname en eventueel de reden van inzage aan te geven. Gezien de beperking van maximaal 24 uur (welke met instemming van de OR kan worden verlengd) kunnen uitsluitend beelden binnen die periode worden ingezien. Het inzien van de beelden dient te geschieden onder begeleiding van een van te voren aangewezen leidinggevende of zijn waarnemer.

De volgende uitgangspunten zijn van toepassing op het inzien van beelden.

Inzien door betrokkenen (bijlage 1):

- een betrokkene mag alleen gegevens zien die hem/haar zelf betreffen;
- een andere mogelijkheid voor betrokkenen om beelden in te zien, doet zich voor in het geval deze slachtoffer is geworden van diefstal, bedreiging en indien de beelden kunnen dienen als bewijsmateriaal.

Inzien door derden (bijlage 2):

- bij de beoordeling of een verzoek van een derde wordt ingewilligd wordt overwogen of de verstrekking van persoonsgegevens plaatsvindt ter nakoming van een wettelijke plicht en of de verstrekking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigd belang van de gemeente of van de derde. Verstrekking vindt niet plaats indien het privacybelang van de betrokkene (degene die op de beelden staat) prevaleert;
- alleen als op de beelden wordt waargenomen dat er sprake is van een incident waar er sprake is van:
  1. bestaan van gevaar voor de algemene veiligheid van personen of goederen;
  2. ontdekking van een misdrijf of een heterdaad;
  3. aanwijzing van een terroristisch misdrijf, zal aangifte worden gedaan bij de politie;
- in die gevallen waarin politie of Justitie vervolgens op grond van hun bevoegdheden nadere gegevens vorderen, zullen die gegevens worden verstrekt. Daarbij zal in voorkomend geval het voorbehoud worden gemaakt dat de verstrekte gegevens niet aan de betrokkene ter kennis mogen worden gebracht.

Toegang tot de opnameapparatuur

De kamer waarin de opnameapparatuur zich bevindt, dient goed beveiligd te zijn. Daarbij zullen er per organisatie duidelijk afspraken worden gemaakt over wie toegang heeft tot de opnameapparatuur en wie verantwoordelijk is voor het wissen en, indien nodig, voor het inzien van beelden (volgens het protocol) gedurende het bewaartermijn.

Klachtenprocedure

Indien een medewerker of iemand van het publiek een klacht heeft over dit onderwerp is de klachtenregeling van de dienst of het Stadsdeel van toepassing.

Instemming van de OR-en

De bijgevoegde gemeentebrede protocollen laten nog ruimte open voor verdere invulling per organisatie, Stadsdeel of dienst. Het betreft twee punten waarover nog specifieke afspraken per organisatie gemaakt moeten worden. Dit zal in overleg met de OR van de organisatie, Stadsdeel of dienst die daadwerkelijk gebruik gaat maken van de protocollen moeten gebeuren. Dit aangezien deze nadere invulling ook valt onder het instemmingsrecht van artikel 27 lid 1 sub K en L Wor.

Het betreft de volgende twee punten:

De bewaartermijn van de registraties
De registratie van beelden vindt plaats op DVD. De beelden worden conform de regels van de WBP maximaal 24 uur bewaard en staan in de gemeentebrede protocollen vermeld. Voor het Stadhuis is geregeld, met instemming van de registratiekamer, dat deze gegevens maximaal 72 uur worden bewaard. Met de delegatie van de COR is afgesproken dat elke dienst of Stadsdeel zelf de bewaartermijn moet kunnen invullen. Als wordt gekozen voor een bewaartermijn van 24 uur dan is dit conform de wet en dan hoeven deze protocollen niet meer naar de registratiecommissie. Mocht het zo zijn dat men kiest voor meer uren (zoals bij het Stadhuis is gebeurd) dan heeft de betreffende OR hierover instemmingsrecht en moet dit worden gemeld bij de registratiecommissie, mits voorzien van een goede onderbouwing.

Camera plan
Elke afzonderlijk OR heeft instemmingsrecht over het nog vast te stellen interne cameraplan binnen de vastgestelde (wettelijke) kaders.

Informatie aan OR-en

Op het moment dat medewerkers van Bureau Integriteit, naar aanleiding van een incident daadwerkelijk onderzoeksactiviteiten (zoals het horen/ interviewen van medewerkers) gaan verrichten in de organisatie (en binnen de organisatie bekend is dat Bureau Integriteit bezig is met een onderzoek) wordt de voorzitter van de OR hierover anoniem geïnformeerd. Hierbij is geheimhouding verplicht, conform artikel 20 WOR. De duur van de geheimhouding wordt daarbij vermeld.

41 Protocol inzagerecht cameratoezicht (… naam invullen)

1. Op het gebruik van cameratoezicht in en om ……(adres kantoor) van de gemeente Amsterdam is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing (WBP).
2. *Het recht op inzage wordt geregeld door art. 35 WBP en luidt als volgt:*
   Een betrokkene/ verzoeker heeft het recht zich vrijelijk en met redelijke tussenpozen tot de verantwoordelijke (= directeur/stadsdeelsecretaris van……., Amsterdam, namens het college van B&W) te wenden met het verzoek hem /haar mede te delen of hem/ haar betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.
   N.B. Dit mogen alleen gegevens zijn die hem/ haar zelf betreffen.
3. Onder betrokkene /verzoeker wordt verstaan: een ieder die zich in en rond …(adres) begeeft.
4. Naar aanleiding van het verzoek wordt in eerste instantie een informatiefolder verschaft die inzicht geeft over het doel van het cameratoezicht.
5. Een verzoek om inzage dient binnen 24 uur na het tijdstip van registratie te worden gedaan aangezien daarna de beelden worden gewist. De beelden worden geïsoleerd tot er, op het verzoek door de verantwoordelijke, is gereageerd.
6. Betrokkene/ verzoeker hoeft geen opgaaf van redenen te doen waarom hij/ zij inzage wil. Het verzoek om inzage moet schriftelijk of per e-mail worden gedaan en dient specifiek aan te geven om welke dag en welk tijdstip het gaat. Voor het doen van het verzoek is een standaardformulier beschikbaar in de portiersloges.
7. *De verantwoordelijke voor de verwerking dient binnen vier weken een schriftelijke reactie te geven of e-mail te versturen omtrent het verzoek van betrokkene/ verzoeker.*
   7.1. In deze reactie moet de betrokkene/ verzoeker op een duidelijke en begrijpelijke manier worden uitgelegd welke gegevens gebruikt worden, wat het doel is van het gebruik en aan wie de gegevens eventueel verstrekt zijn.
   7.2. Ook wordt aangeven of de persoonsgegevens gebruikt worden voor het opsporen van daders van strafbare feiten die plaats hebben gevonden op dezelfde plek en tijdstip waarop het verzoek om inzage betrekking heeft.
   7.3. Indien er zich geen incidenten hebben voorgedaan en/ of de gegevens inmiddels gewist zijn wordt dit gemeld aan de betrokkene/ verzoeker (bijv. omdat tussen het tijdstip van registratie en het verzoek om inzage meer dan 24 uur zijn verstreken).
8. Een weigering van of het niet tijdig reageren op een inzageverzoek is een besluit in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht. Het indienen van een bezwaarschrift en het vragen van een voorlopige voorziening staat hierbij open.
9. Indien betrokkene/ verzoeker een klacht heeft over de wijze waarop verzoeken n.a.v. dit onderwerp zijn behandeld, is de klachtenregeling van (….. naam) van toepassing.

42 Protocol voor gegevensverstrekking aan derden in relatie tot cameratoezicht

1. Dit protocol beschrijft de procedure die wordt gevolgd indien derden verzoeken om informatie te verstrekken, die voortvloeit uit het cameratoezicht;
2. Het gebied in en om …….. (adres) van de gemeente Amsterdam is onderworpen aan cameratoezicht. Dit cameratoezicht is primair gericht op de beveiliging van het gebouw. Op het gebruik van het genoemde cameratoezicht is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing;
3. Onder persoonsgegeven wordt verstaan: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (artikel 1, onder a, Wet Bescherming Persoonsgegevens);
4. Onder 'verantwoordelijke' wordt verstaan: directeur/ stadsdeelsecretaris van …….. Amsterdam, namens het college van B&W;
5. Een verzoek om inzage dient binnen 24 uur na het tijdstip van registratie te worden gedaan aangezien daarna de beelden worden gewist. Wordt een verzoek binnen deze termijn gedaan dan worden de beelden meteen geïsoleerd tot er op het verzoek door de verantwoordelijke is gereageerd of tot zolang voor verzoeker de feitelijke mogelijkheid bestaat de beelden in te zien;
6. Verzoeken van derden om gegevensverstrekking dienen gemotiveerd en schriftelijk bij de verantwoordelijke te worden ingediend. Het verzoek dient specifiek aan te geven om welke dag en welk tijdstip het gaat;
7. Bij de beoordeling van het verzoek wordt in ieder geval overwogen of de verstrekking van persoonsgegevens plaatsvindt ter nakoming van een wettelijke plicht en of de verstrekking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigd belang van de gemeente of van de derde aan wie de gegevens worden verstrekt. Verstrekking vindt niet plaats indien het privacybelang van de betrokkene prevaleert;
8. Als het gaat om een incident waarbij er sprake is van 1) bestaan van gevaar voor de algemene veiligheid van personen of goederen, 2) ontdekking van een misdrijf op heterdaad, 3) aanwijzingen van een terroristisch misdrijf, zal aangifte worden gedaan bij de politie.
9. In die gevallen waarin politie of Justitie vervolgens op grond van hun bevoegdheden nadere gegevens vorderen, zullen die gegevens worden verstrekt. Daarbij zal in voorkomend geval het voorbehoud worden gemaakt dat de verstrekte gegevens niet aan de betrokkene ter kennis mogen worden gebracht;
10. De gegevens worden verwijderd wanneer deze niet meer noodzakelijk zijn voor het registreren van het incident, en zodra mogelijk vernietigd. Verwijdering vindt softwarematig plaats;
11. De gegevens worden verwijderd na verloop van vier weken na opname, tenzij politie of Justitie vorderen dat de gegevens gedurende een door hen te bepalen periode bewaard dienen te worden en beschikbaar gehouden;
12. Aan het verstrekken van de gegevens kunnen nadere voorwaarden worden verbonden, bijvoorbeeld dat de gegevens slechts eenmalig mogen worden gebruikt;
13. Indien betrokkene/ verzoeker een klacht heeft over de wijze waarop verzoeken n.a.v. dit onderwerp zijn behandeld, is de klachtenregeling van (….. naam) van toepassing.

43 Wat te doen bij een overval?

- Pas zelfcontrole toe, let op je ademhaling, houding, spierspanning;
- Bel (indien mogelijk) de politie op 112 of druk op de alarmknop. Doe dat alleen als de overvaller dit niet merkt. De politie stelt vragen die u alleen met ja of nee kunt beantwoorden. Doe dat ook;
- Provoceer niet, maar observeer goed;
- Geef, indien gevraagd, duidelijk aan dat voor het openen van de kluis medewerkers van een andere afdeling nodig zijn en dat er tijdvertraging op zit;
- Maak kenbaar dat u geen geld en geen documenten voorhanden hebt;
- Geef, indien gevraagd, duidelijk aan dat op de kluis een tijdvertraging zit en de deur niet direct open kan;
- Doe wat de overvaller zegt;
- Communiceer over belemmeringen.

- Wat te doen na de overval:
- Bel, indien de politie (nog) niet aanwezig is, de meldkamer van de politie (tel. 112) en geef de gevraagde informatie door;
- Sluit alle deuren en laat niemand binnen;
- Vraag alle aanwezigen te blijven, anders adres en telefoonnummer noteren;
- Waarschuw de Stadsdeelvoorzitter en de secretaris;
- Plaatsen waar de overvallers geopereerd hebben: niet betreden of aanraken;
- Verstrek geen informatie aan derden. Verwijs de pers door naar de voorlichter.

44 Evaluatie ernstig incident

Het is belangrijk om te kijken wat we van agressie-incidenten kunnen leren. Zijn er risico's die we over het hoofd hebben gezien, zijn er werkafspraken die in de praktijk niet het beoogde effect hebben. Moeten we de werkinstructies bijstellen? Moeten medewerkers beter getraind worden? Moeten we het agressierisicoprofiel en/ of het agressieprotocol bijstellen?
Een goede analyse kan helpen incidenten in de toekomst te voorkomen. Om die reden analyseren we elk kwartaal incidenten uit het incidentenregister. Ook de afdelingsmanagers en hun teams moeten de incidenten nabespreken en hun conclusies trekken, bijvoorbeeld over het aanpassen van werkafspraken in het agressieprotocol. Onderstaand geven we een overzicht van zaken die besproken moeten worden na een ernstig incident.

Wie analyseert?

Het is de verantwoordelijkheid van de afdelingsmanager om ernstige incidenten te analyseren en noodzakelijke maatregelen te treffen om zo herhaling te voorkomen.
Wat is een ernstig incident?
Met ernstige incidenten bedoelen we incidenten die 'aangiftewaardig' zijn. Dat wil zeggen: er is sprake van persoonlijke bedreiging, fysieke agressie en/ of materiële schade.

Randvoorwaarden

Het analyseren van een ernstig incident heeft alleen zin als aan enkele randvoorwaarden is voldaan:
- De (gedelegeerd) verantwoordelijke moet de opdracht geven;
- De analyse moet niet bedreigend overkomen;
- De cultuur binnen de organisatie moet voldoende open en veilig zijn, dus geen afrekencultuur;
- De nabespreking moet binnen een periode van 2 weken zijn uitgevoerd.

Let op: Bespreek het incident, niet de medewerker!

Analyseren in drie stappen

Het analyseren van een incident gaat in drie achtereenvolgende stappen:
1. De afdelingsmanager bespreekt het incident met de betrokkene(n);
2. De afdelingsmanager bespreekt het incident met het team;
3. De afdelingsmanager trekt conclusies en stelt een verbeterplan op.

Het is belangrijk aan het eind een goed beeld te hebben van wat er is gebeurd.

De analyse vragen

De onderstaande vragen zijn een hulpmiddel voor de afdelingsmanager bij het voeren van de gesprekken:
- Waren er vooraf waarschuwingssignalen? Was het incident überhaupt te voorzien? Hoe reageerde de medewerker op de signalen?
- Welke voorzorgsmaatregelen zijn vooraf getroffen?
- Zijn medewerkers voldoende vaardig?
- Zijn er werkinstructies voor dergelijke situaties en zijn die opgevolgd?
- Heeft de medewerker assistentie gevraagd of alarm geslagen? Hebben deze procedures goed gewerkt?
- Hoe is de eerste opvang en nazorg verlopen? Is er gehandeld volgens het protocol?
- Is de cliënt op zijn gedrag aangesproken, is er aangifte gedaan en is er een sanctie opgelegd?
- Is het incident nabesproken met betrokkene(n), dader en team?

Welke conclusies zijn er te trekken?

1. Zijn medewerkers voldoende voorbereid op dergelijke situaties?
2. Functioneren het agressiebeleid en de protocolafspraken goed?
3. Zijn de werkinstructies toereikend?
4. Welke preventieve maatregelen zijn nodig?
5. Moet het agressierisicoprofiel bijgesteld worden?
6. Moet het agressieprotocol bijgesteld worden?

45 Evaluatie en borging beleidscyclus Agressie en Geweld

45.1
Borging Beleidscyclus

De borging van de beleidscyclus ten aanzien van de aanpak van agressie en geweld is essentieel voor het effectief terugdringen van de aard en het verminderen van de impact van agressie en geweld op de organisatie. Daarvoor is het noodzakelijk om concrete doelen vast te stellen en te evalueren of deze daadwerkelijk bereikt worden.

45.2
Evaluatie agressiebeleid

Er dient 1 x per jaar een evaluatie plaats te vinden van het afgelopen kalenderjaar. Belangrijk is om dit te laten plaatsvinden in mei/ juni. Hierdoor kunnen mogelijk benodigde middelen tijdig aangevraagd worden.

De evaluatie dient aangeboden te worden aan het Managementteam. De doelstelling hiervan is om de organisatie inzicht te geven in de aard en omvang van agressie en geweld en de manier waarop er met agressie-incidenten wordt omgegaan. Ook kunnen er aanbevelingen worden gedaan aan de hand van de incidenten en alle gebeurtenissen daaromtrent.

In het protocol worden knelpunten, belemmeringen en 'best practices' in de uitvoering beschreven. Van belang is om conclusies zoveel mogelijk te onderbouwen met feiten en cijfers. Hiervoor zijn de meldingen en registraties noodzakelijk.

Daarbij is het ook van belang om de belangrijkste risico's die medewerkers lopen in kaart te brengen. Een verdere uitwerking daarop vindt u in hoofdstuk 3 en in de gebruikswijzer.

Aan de hand van de evaluatie van het beleid en het protocol kunnen er aanbevelingen gedaan worden met betrekking tot de volgende punten:

- Algemeen
  - actualiteit van het algemene protocol en afdelingsprotocol;
  - de bekendheid met het afdelingsprotocol bij leidinggevenden en medewerkers;
  - de naleving en werking van de afdelingsprotocollen;
  - de wijze waarop er periodiek aandacht besteed is aan het afdelingsprotocol;
  - de mate waarin nieuwe medewerkers bekend zijn en ingewerkt worden in het afdelingsprotocol.

- Preventie
  - Welke preventieve maatregelen zijn wenselijk?
  - Zijn de lijsten van BHV-ers en EHBO-ers nog actueel?
  - Is het agressieteam op sterkte?
  - Zijn er fysieke maatregelen noodzakelijk?

- Omgaan met agressie
  - Aanwezigheid leidinggevende en is de vervanging goed afgesproken en bekend bij medewerkers?
  - Samenwerking tussen beveiliging, receptie, portiers.

- Afhandeling
  - Aanwezigheid leidinggevende, vervanging goed is afgesproken en bekend bij medewerkers?
  - Samenwerking tussen beveiliging, receptie, portiers;
  - Sancties;
  - Aangifte;
  - Verhaal - Schade;
  - Eerste Opvang & Nazorg;
  - Ervaringen met BOT team;
  - Frequentie inzet BOT team.

- Opleiding
  - Is de jaarlijkse opfriscursus door iedereen gevolgd?
  - Wat zijn de conclusies van deze opleiding?
  - Is het noodzakelijk dat er vaker een opfriscursus wordt gegeven?
  - Is het noodzakelijk dat het agressieteam vaker bij elkaar komt?

46 Instructie ordegesprek

Na een agressief incident is één van de mogelijke sancties een ordegesprek. De uitnodiging voor dit gesprek wordt binnen drie werkdagen verstuurd. De verdere procedure is als volgt:

- De leidinggevende en medewerker overleggen wie dit gesprek voeren. Het ordegesprek wordt altijd met twee personen vanuit de dienst/stadsdeel gevoerd.
- De leidinggevende voert, eventueel samen met de medewerker die met het agressieve/gewelddadige gedrag is geconfronteerd of een andere collega, het gesprek met de burger.
- Naar de klant wordt aangegeven dat het vertoonde gedrag niet wordt getolereerd. Een volgende escalatie zal leiden tot ontzegging van de toegang.
- Het gesprek moet gaan over het gedrag en niet inhoudelijk over de dienst waarvoor de klant in aanmerking wil komen.
- Blijkt tijdens het ordegesprek dat de kans op herhaling groot is dan krijgt de klant alsnog een pandverbod. Deze brief wordt zo snel mogelijk verzonden, zie bijlage toelichting sanctiebrieven.
- Verloopt het ordegesprek goed en is er weinig kans op herhaling, dan worden de gemaakte afspraken op papier gezet en naar de klant verzonden.
- Komt de klant niet opdagen, dan stelt de leidinggevende een hersteltermijn vast waarbinnen de klant contact op moet nemen voor het maken van een nieuwe afspraak.
- Komt de klant ook dan niet opdagen dan krijgt de klant een schriftelijke waarschuwing (Bijlage Standaardbrieven Sancties, Schriftelijke waarschuwing).
- De leidinggevende geeft de sanctie door aan de balieen/of receptiemedewerkers.
- Indien de medewerker dat wenst, wordt afgesproken dat bij een volgend contact met de klant een collega de spreekkamer mee ingaat.

47 Stappenplan toepassing brieven

Voorafgaand aan opstellen brief, let op (onderdeel agressieprotocol):
- Registreer het incident in GIR
- Bepaal wie de sanctiebrieven opstelt: bijvoorbeeld de afdelingsmanager, de agressiecoördinator of bedrijfsbureau, eventueel samen met het 'slachtoffer'.

Stap 1:
Stel vast om welke agressiecategorie het tijdens het incident ging (verbaal, bedreiging of fysiek, zie tabel 47.1. In deze tabel is opgenomen wat de standaard reactie en sanctie is) en waar of hoe het incident plaatshad (bezoek, openbare ruimte, schriftelijk of telefonisch, zie tabel 47.2).

NB. Er zijn ook brieven voor:
- tijdelijke pandontzegging. Deze kan direct zonder tussenkomst manager worden opgelegd (bijlage 66).
- incidenten waarbij alleen vernieling is aangericht (bijlage 67).

Stap 2:
Voorafgaand aan het opstellen van een sanctiebrief altijd checken of de persoon al bekend is in het sanctieregister. Als het om een tweede incident gaat, bekijk dan of het vorige incident nog niet verjaard is (tabel 47.3).

Stap 3:
Selecteer de juiste sanctiebrief en stel de exacte sanctie vast. Raadpleeg evt de staffel voor het bepalen van de duur van het pandverbod, tabel 47.4. Er is in de sanctiebrieven ruimte om organisatiespecifieke maatregelen aan de brieven toe te voegen.

Voorbeeld:
DWI heeft een speciaal loket voor agressieve klanten. Een incident kan gevolgen hebben voor de uitkering van een klant. Deze sanctiemaatregel hebben overige organisaties binnen Amsterdam (nog) niet. Wel kan er sprake zijn van andere specifieke sancties.

Stap 4:
Invullen brief:
a. De tekstblokken die geel gearceerd zijn, moeten door de organisatie zelf ingevuld worden/specifiek worden gemaakt.
b. Bij een aantal tekstgedeelten een opmerking geplaatst, zoals 'optioneel'. De organisatie kan zelf beslissen of dit tekstgedeelte in de brief richting de veroorzaker van het incident wordt opgenomen.

Let op:
c. In een aantal brieven zijn reminders opgenomen, zoals: checken of de veroorzaker van het incident al eerder een incident heeft veroorzaakt, dit betekent dat de desbetreffende zinsnede/alinea wellicht iets aangepast moet worden.

Stap 5:
Onderteken de brief en verstuur deze aangetekend (inclusief bijlagen, zoals bijvoorbeeld de huisregels).

Stap 6:
Maak hier melding van op het sanctieregister en informeer de juiste betrokkenen

Tabel 47.1: Categorie agressie + toelichting standaard sancties.

Categorie agressie	(standaard) sanctie
1. Verbale agressie: (aanhoudend) schelden, beledigen, vernederen, smaad, treiteren, niet serieus dreigen en discriminatie. Ook uitingen via telefoon, internet, fax 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 klant/burger na de interventie van de medewerker nog steeds agressief (of erger) dan volgt een maatregel. Bij verbale agressie geldt dat bij het eerste incident eerst een waarschuwing wordt gegeven. Bij een tweede incident volgt een sanctie (meestal pandverbod en melding van incidenten bij politie). **Sanctie opheffen** Sanctie kan opgeheven worden door het voeren van een orde gesprek/schone lei-gesprek waarin de veroorzaker van het incident zijn excuses aanbiedt.

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, via brief, weblog, blog, e-mail en fax vallen onder deze definitie.	Hiervan wordt altijd aangifte gedaan en wordt een sanctie vanuit de organisatie opgelegd (beleid is standaard een pandverbod). Organisatie-specifieke sancties, zoals bijvoorbeeld tijdelijk korten uitkering, kunnen hier ook opgenomen worden.
3. Fysieke agressie (lichamelijk geweld): mishandeling, verwonden, (pogingen tot) schoppen, slaan, stompen, aanranden, 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, het fysiek verhinderen van werkzaamheden en iemand verwonden.	Hiervan wordt altijd aangifte gedaan. Als er schade is geleden wordt deze (zoveel mogelijk) verhaald. In de brief wordt aangegeven op welke wijze dit gebeurt. Organisatie-specifieke sancties, zoals bijvoorbeeld tijdelijk korten uitkering, kunnen hier ook opgenomen worden. ***Let op: Een werkgever is verplicht om bij ernstige incidenten de Arbeidsinspectie te waarschuwen, uiterlijk binnen 24 uur na het incident.***

Categorie	Wijze van uiting agressie	Sanctie (Bijlage nr sanctiebrief)	Sanctie bij recidive (a) (bijlage nr sanctiebrief)	Na recidive briefnr	Toelichting/ opmerking
1 Verbale Agressie	a Bezoek	waarschuwing (48)	pandverbod 1 maand + melding politie (49)	Lokaalvredebreuk (inclusief verlenging pandverbod met 1 jaar vanaf het moment van overtreding). (65)	Eventueel ordegesprek zodat veroorzaker van het incident excuus kan maken en sanctie herzien wordt.
	b Openbare ruimte	Waarschuwing (50)	pandverbod 1 maand + melding politie (51)	Lokaalvredebreuk (inclusief verlenging pandverbod met 1 jaar vanaf het moment van overtreding). (65)	1b: recidive: optie is om als sanctie een pandverbod op te leggen.
	c Schriftelijk	waarschuwing (52)	Pandverbod is optioneel + melding politie (53)	nvt	Let op: Sanctiemaatregelen bij recidivegeval kunnen uitgebreid worden.
	d Telefonisch	Waarschuwing (54)	pandverbod 1 maand + melding (55)	nvt	

Categorie	Wijze van uiting agressie	Sanctie (Bijlage nr sanctiebrief)	Sanctie bij recidive (a) (bijlage nr sanctiebrief)	Na recidive briefnr	Toelichting/ opmerking
2 (Persoonlijke) bedreiging	a Bezoek	pandverbod 3 maanden (is het een recidive dan verlengen tot één jaar) (56)	Betreft het een recidivegeval toevoeging in brief 56 + pandverbod verlengen tot 6 maanden jaar (zie opmerking bij brief)	nvt	Toekomst: aantekening op zwarte lijst (zie bovenstaande)
	b Openbare ruimte	pandverbod 3 maanden (is het een recidive dan verlengen tot één jaar) brief 57	Idem	nvt	Idem
	c Schriftelijk	pandverbod 3 maanden (is het een recidive dan verlengen tot één jaar) brief 58	Idem	nvt	Idem
	d Telefonisch	pandverbod 3 maanden (is het een recidive dan verlengen tot één jaar) brief 59	Idem	Nvt	Idem
3 Fysieke agressie	a Bezoek	- pandverbod: 6 maanden (60) - fysieke agressie waarbij schade is geleden:	Pandverbod: 6 maanden (61) pandverbod wordt verlengd met 1 jaar (toevoeging in brief 60/61)		Uitgangspunt is dat schadevergoeding in beginsel wordt meegenomen in de strafzaak. Daarnaast kan de (bij de gemeente bekende) veroorzaker van het incident ook rechtstreeks gevraagd worden om de schade te vergoeden.
	c Openbare ruimte	- pandverbod 6 maanden (62) - fysieke agressie waarbij schade is geleden: pandverbod 6 maanden (63)	pandverbod wordt verlengd met 1 jaar (toevoeging in brief 62/63)		idem

Categorie	Wijze van uiting agressie	Sanctie (Bijlage nr sanctiebrief)	Sanctie bij recidive (a) (bijlage nr sanctiebrief)	Na recidive briefnr	Toelichting/ opmerking
Overige brieven					
4 Opheffen pandverbod (bijlage 64)					Na verlopen van periode pandverbod
5 Aangifte bij lokaal vredebreuk (bijlage 65)					Zie kolom na recidive
6 Tijdelijk pandverbod (bijlage 66)	bezoek	7 tijdelijke pandontzegging; wordt persoonlijk overhandigd			Let op: In standaardbrief staat opgenomen dat aangetekend schrijven binnen **5 dagen** verzonden moet zijn
7 Vernieling gemeentelijke eigendommen (bijlage 67)					

Pandverbod

Tabel 47.4 staffel pandverbod

Categorie	1e incident	2e incident (b)	Overtreding pandverbod (c)
Verbale agressie (a)	Geen pandverbod, waarschuwingsbrief wordt verstuurd (verjaringstermijn 3 jaar)	1 maand pandverbod (vanaf datum overtreding). (verjaringstermijn 3 jaar) Let op: als eerste incident bedreiging of fysieke agressie betrof, dan 8 maanden vanaf datum overtreding).	Brief nr 65 Lokaalvredebreuk: verlenging van één jaar vanaf moment overtreding
Bedreiging	3 maanden pandverbod (verjaringstermijn 5 jaar)	8 maanden pandverbod (vanaf datum overtreding) (verjaringstermijn 5 jaar)	Brief nr 65 Lokaalvredebreuk: verlenging van één jaar vanaf moment overtreding
Fysieke agressie	6 maanden pandverbod (verjaringstermijn 10 jaar)	1 jaar pandverbod (verjaringstermijn 10 jaar)	Brief nr 65 Lokaalvredebreuk: verlenging van één jaar vanaf moment overtreding

(a) Bij verbale agressie in de openbare ruimte kan overwogen worden om een pandverbod op te leggen. Dit kan per geval bepaald worden.
(b) Let op dat de brief, als het een tweede incident betekent, iets aangepast moet worden, bijvoorbeeld. "Ik heb besloten u wederom de toegang…te ontzeggen" of "Ik heb besloten het reeds opgelegde pandverbod met xx maanden te verlengen."
(c) Mocht de klant die de toegang is ontzegd, toch onuitgenodigd verschijnen, volg dan bijlage 71 handelingsinstructie ontzegging van de toegang.

Toelichting pandverbod
Het pandverbod houdt in dat een dienst of stadsdeel een klant voor een bepaalde periode de toegang fysiek weigert. De klant mag het gebouw van de dienst of stadsdeel niet meer bezoeken en, indien dit óók is bepaald, geen telefonisch contact opnemen met de dienst of het stadsdeel.
Het doel is tweeledig:
- Bescherming van de medewerkers.
- Sanctioneren van het agressieve gedrag.

De cliënt kan tijdens deze periode op twee manieren contact opnemen met de dienst:
a. Telefonisch contact (tenzij dit ook onder de ontzegging valt)
b. Schriftelijk contact

De duur van het pandverbod is afhankelijk van de aard van het incident en of veroorzaker van het incident al eerder een incident heeft veroorzaakt (dat is via het sanctieregister op te zoeken). Hierbij is het van belang hoe lang geleden de veroorzaker van het incident het eerdere incident heeft veroorzaakt. Als dat binnen de verjaringstermijn valt, dan is het een 2e incident. Valt het daarbuiten, dan wordt het gezien als een nieuw incident.

Let op: Dit is van belang voor het sanctieregister. Persoonsgegevens (en dadergegevens) mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze zijn geregistreerd.

Voorbeeld toepassing verjaringstermijn:
Een klant maakt in januari 2011 een ambtenaar twee keer achtereenvolgens uit voor 'teringlijer', dan krijgt hij een waarschuwingsbrief wegens belediging en dit wordt opgenomen in het sanctieregister. Wanneer hij zich in december 2012 weer beledigend uitlaat tegen een ambtenaar dan krijgt hij een maand een pandverbod opgelegd. De verjaringstermijn gaat opnieuw lopen.

Het ontzeggen van de toegang is een orde maatregel. Als een medewerker van een dienst of stadsdeel de betrokkene wil spreken kan de veroorzaker van het incident ondanks het toegangsverbod gewoon worden uitgenodigd. Zie bijlage 72 dienstverlening tijdens ontzegging toegang.

Let op: Het kan een burger (veroorzaker van het incident) niet verboden worden om een openbare raadsvergadering bij te wonen. Mocht een burger van dit recht gebruik willen maken, zal hij/zij dit vooraf moeten aangeven, zodat hier met de betrokkene afspraken over gemaakt kunnen worden.

48 t/m 67

Gemeentelijke standaardsanctiebrieven

48 waarschuwing verbaal geweld [bezoek] 115

49 recidive verbaal geweld [bezoek] 116

50 waarschuwing verbaal geweld [OR_ handhaving buitendienst projectleiders op locaties] 117

51 recidive verbaal geweld [OR_ handhaving buitendienst projectleiders op locatie] 118

52 waarschuwing verbaal geweld [schriftelijk] 119

53 recidive verbaal geweld [schriftelijk] 120

54 waarschuwing verbaal geweld [tel contact] 121

55 recidive verbaal geweld [tel contact] 122

56 bedreiging [bezoek] 123

57 bedreiging [OR_ handhaving buitendienst projectleiders op locatie] 124

58 bedreiging [schriftelijk] 125

59 bedreiging [telefonisch] 126

60 fysieke agressie [bezoek] 127

61 fysieke agressie en verhalen schade [bezoek] 129

62 fysieke agressie [OR_ handhaving buitendienst projectleiders op locatie] 131

63 fysieke agressie en verhalen schade [OR_ handhaving buitendienst projectleiders op locatie] 133

64 opheffing pandverbod 135

65 aangifte vanwege lokaalvredebreuk 136

66 tijdelijke pandontzegging 137

67 alleen schade aan gemeentelijke eigendommen 138

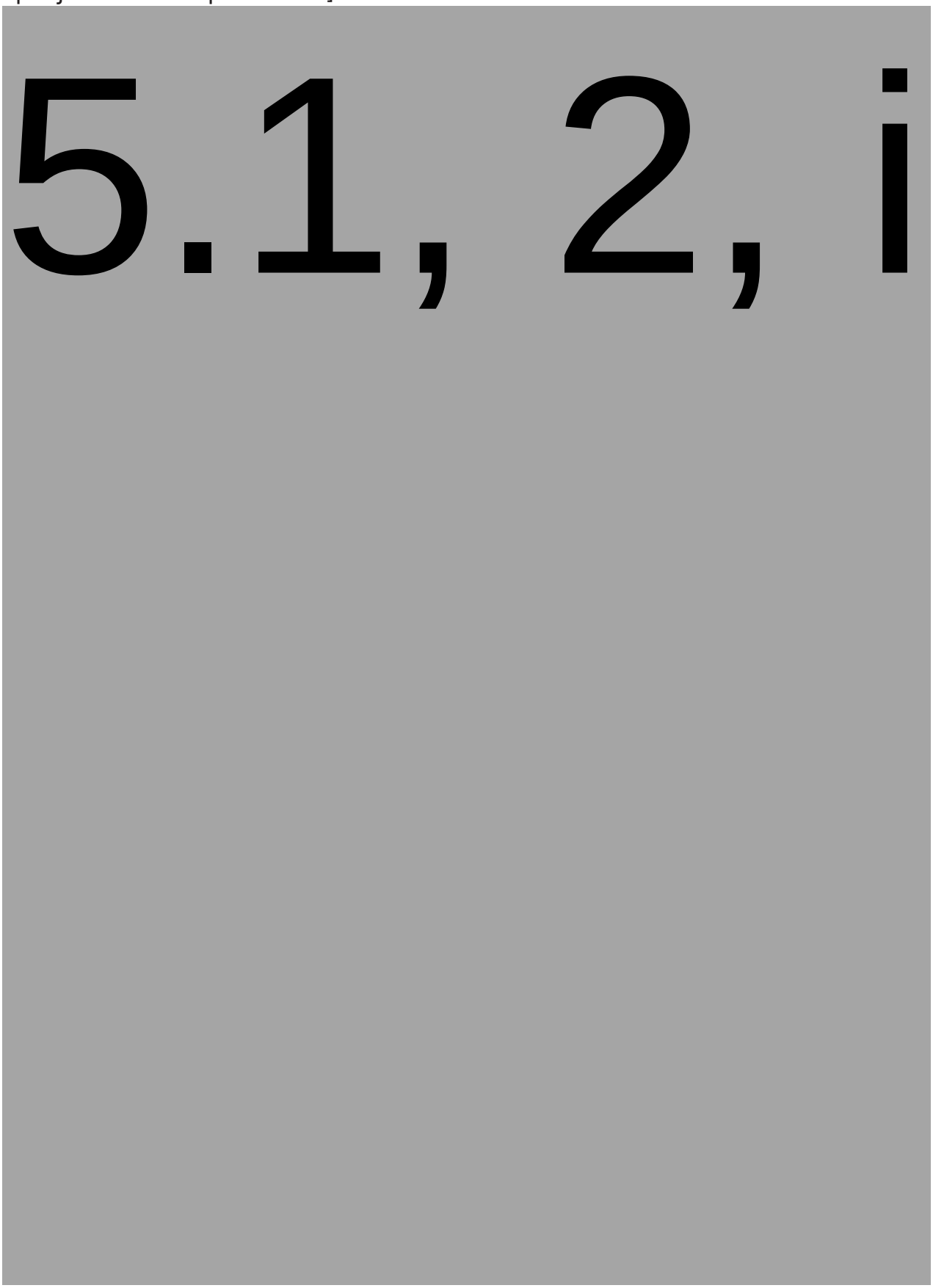
48 waarschuwing verbaal geweld [bezoek]

5.1, 2, i

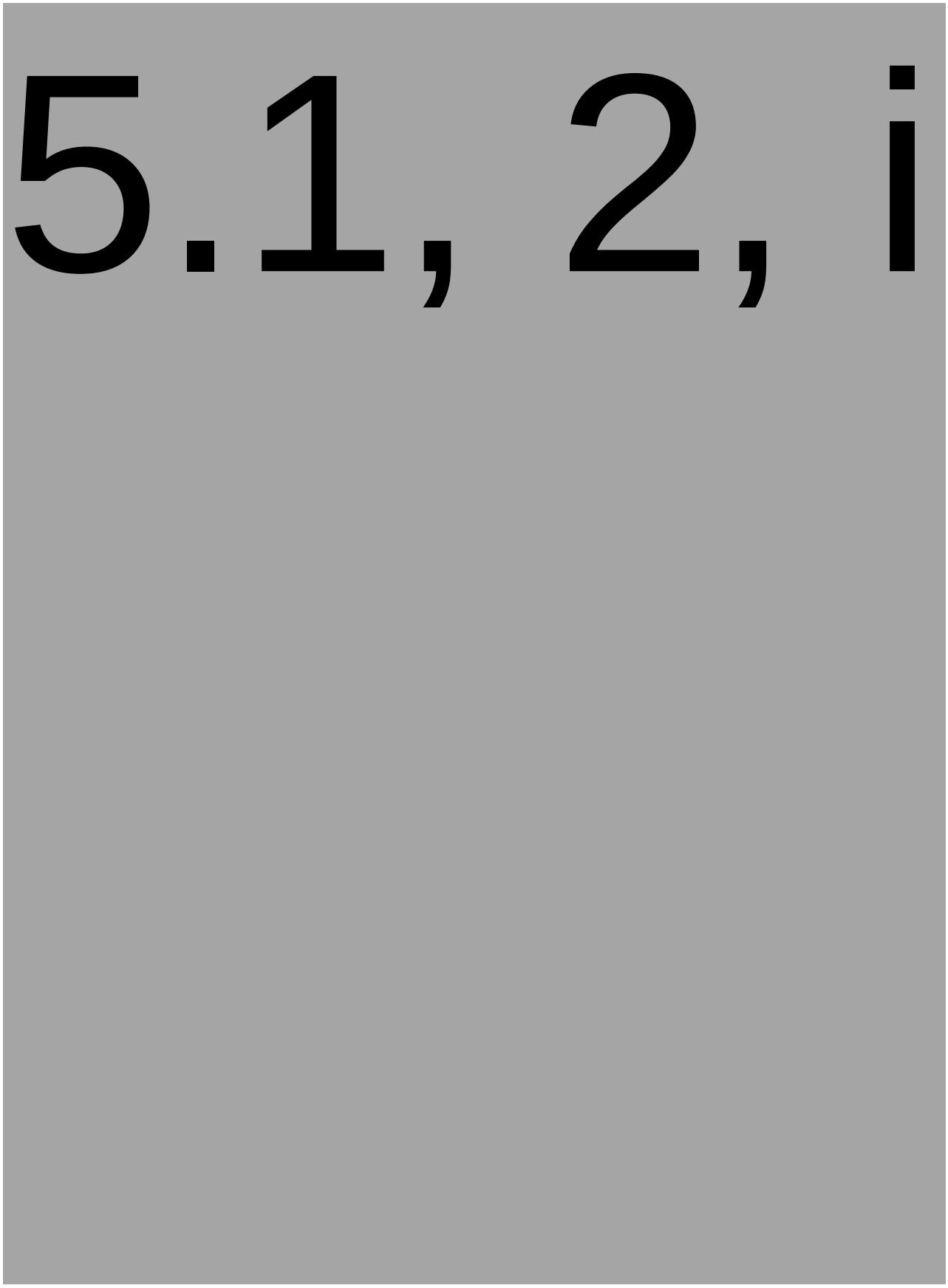
49 recidive verbaal geweld [bezoek]

5.1, 2, i

50 waarschuwing verbaal geweld [OR_ handhaving buitendienst projectleiders op locaties]



51 recidive verbaal geweld [OR_ handhaving buitendienst projectleiders op locatie]



5.1, 2, i

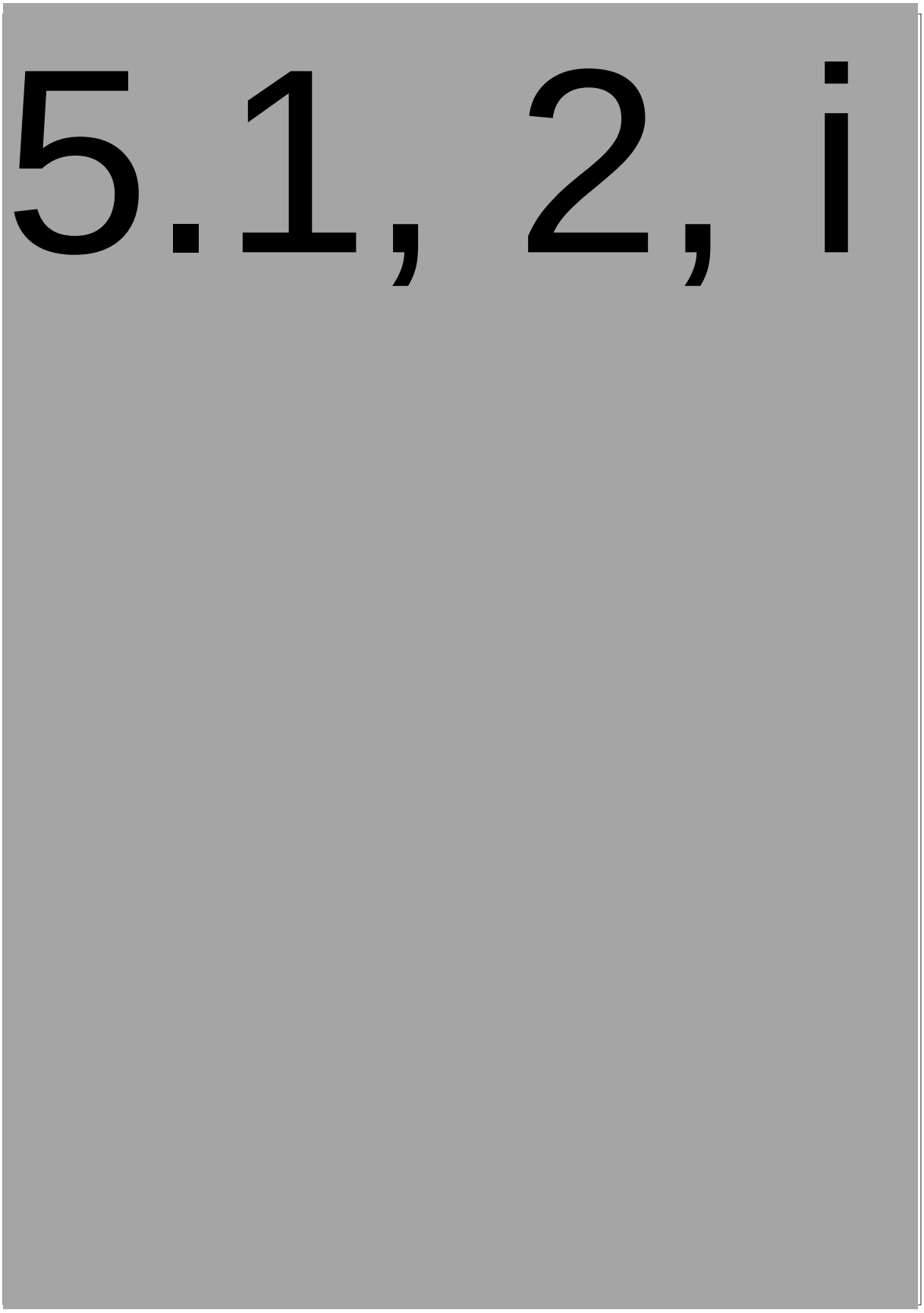
53 recidive verbaal geweld [schriftelijk]

5.1, 2, i

54 waarschuwing verbaal geweld [tel contact]

5.1, 2, i

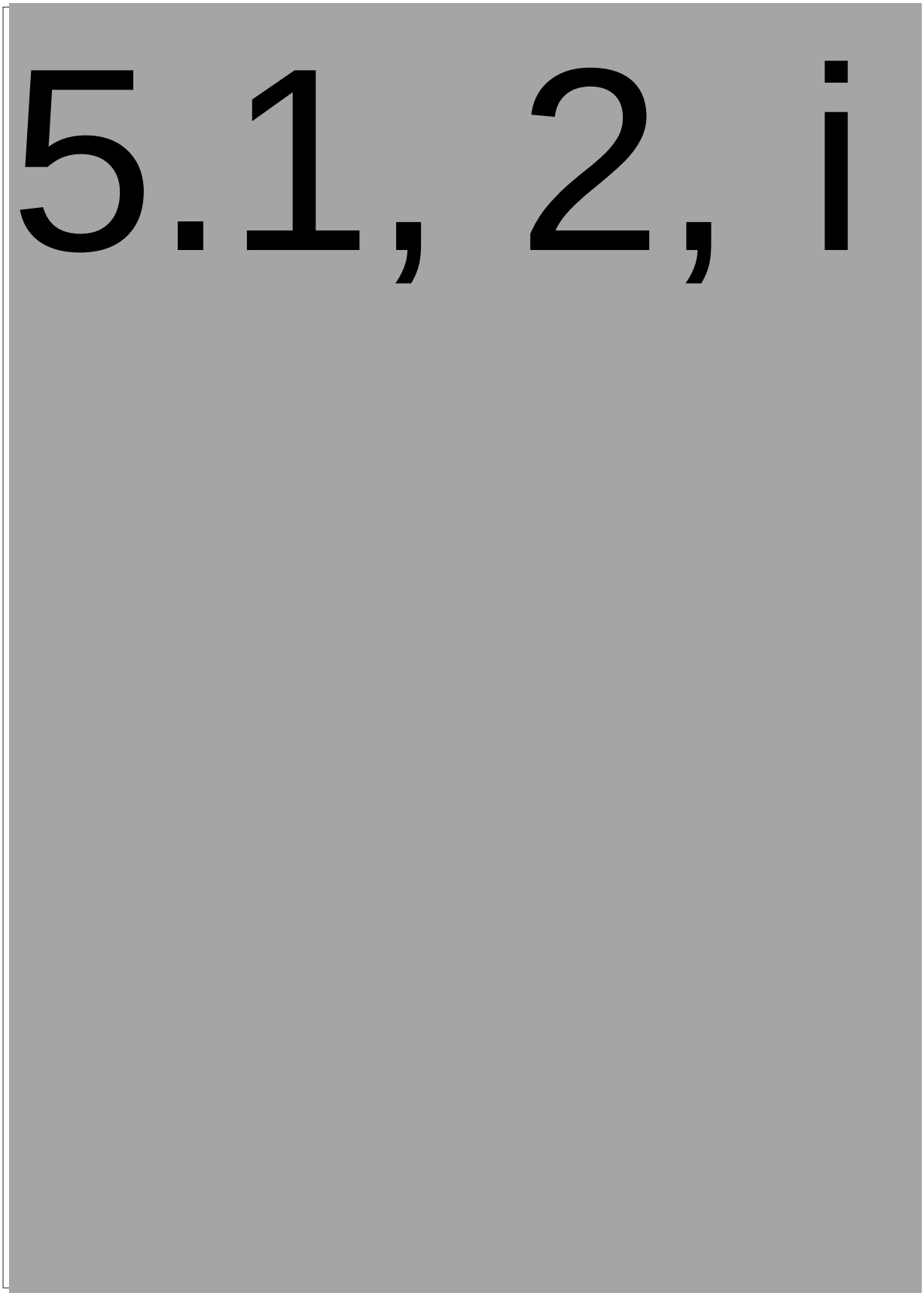
55 recidive verbaal geweld [tel contact]



56 bedreiging [bezoek]

5.1, 2, i

57 bedreiging [OR_ handhaving buitendienst projectleiders op locatie]



58 bedreiging [schriftelijk]

5.1, 2, i

59 bedreiging [telefonisch]

5.1, 2, i

60 fysieke agressie [bezoek]

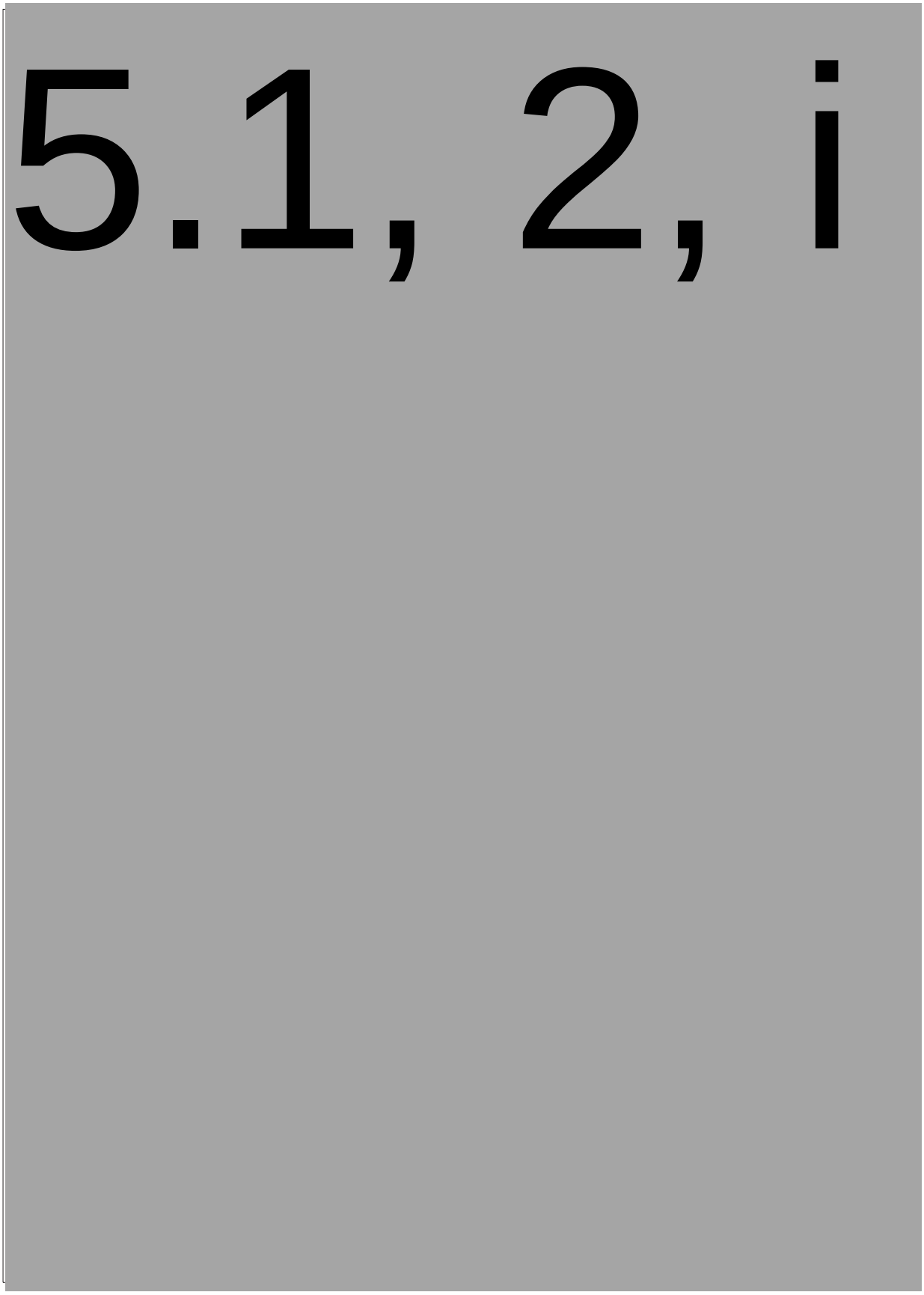
5.1, 2, i

5.1, 2, i

61 fysieke agressie en verhalen schade [bezoek]

5.1, 2, i

5.1, 2, i


5.1, 2, i

5.1, 2, i

63 fysieke agressie en verhalen schade [OR_ handhaving buitendienst projectleiders op locatie]



5.1, 2, i

64 opheffing pandverbod

5.1, 2, i

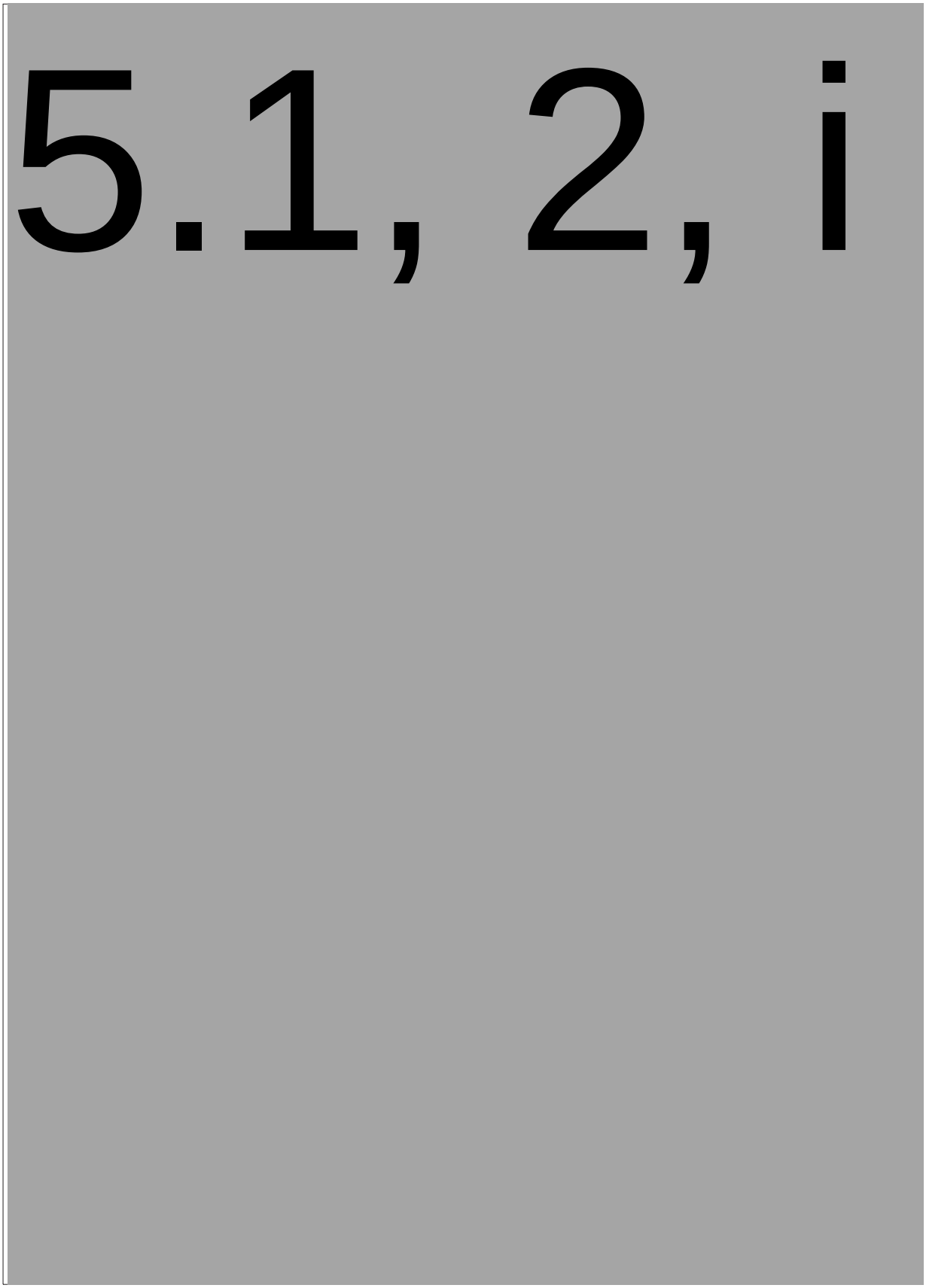
65 aangifte vanwege lokaalvredebreuk



66 tijdelijke pandontzegging

5.1, 2, i

67 alleen schade aan gemeentelijke eigendommen



68 Toelichting melding CBP

Sanctiebeleid en het gebruiken van een waarschuwingen- en sanctieregister ('zwarte lijst')

De gemeente wenst haar ambtenaren te beschermen tegen onveilige werksituaties en te voorkomen dat burgers zich schuldig maken aan verbale of fysieke agressie jegens ambtenaren of bestuurders. Door het opleggen van sancties geeft de gemeente het signaal af dat zij misdragingen niet tolereert. Teneinde daadwerkelijk waarschuwingen of sancties op te kunnen leggen, dient wel bekend te zijn wie de te sanctioneren personen zijn. Na een incident kan daarom niet worden volstaan met een beschrijving van het incident. Er zullen ook persoonsgegevens vastgelegd dienen te worden. Dit is een voorwaarde voor een succesvol gemeentelijk sanctiebeleid.

De vereiste registratie van persoonsgegevens dient enige ordening te bevatten, het geheel krijgt dan ook al snel het karakter van een register. Een dergelijk register wordt vaak aangeduid met de term 'zwarte lijst'. Het hanteren van een dergelijke 'zwarte lijst' is toegestaan als er een gerechtvaardigd belang voor bestaat. 'De strijd tegen wangedrag' is een gerechtvaardigd belang. Het College Bescherming Persoonsgegevens geeft dit expliciet aan op zijn website (www.cbpweb.nl). De Gemeente Amsterdam mag dus een sanctieregister in de vorm van een 'zwarte lijst' gaan hanteren.

Het sanctieregister dient wel aan bepaalde voorwaarden te voldoen. Voordat het daadwerkelijk in gebruik wordt genomen, dient bedacht te worden:
a) waar het precies voor gaat dienen;
b) welke (persoons)gegevens er opgeslagen gaan worden;
c) wie er op welke manier gebruik kunnen maken van het register;
d) dat er eerst een melding bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) gedaan dient te worden. Mogelijk zal het CBP eerst een onderzoek willen verrichten voordat het CBP instemt met het gaan gebruiken van het sanctieregister.

1. Melding gebruik sanctieregister bij het College Bescherming Persoonsgegevens

Het sanctieregister bevat per definitie persoonsgegevens. Het opslaan en verwerken van persoonsgegevens dient te gebeuren in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens. Met het registreren en verwerken (raadplegen en verder gebruiken) van de persoonsgegevens in het sanctieregister kan pas begonnen worden nadat het 'gaan verwerken van persoonsgegevens' bij het College Bescherming Persoonsgegevens is gemeld.

Het College van B&W stelt het beleid vast op basis waarvan incidenten en sancties geregistreerd zullen gaan worden en is daardoor verantwoordelijk voor het doel en de middelen van de gegevensverwerking. Het is belangrijk dat de verwerking van persoonsgegevens behoorlijk en zorgvuldig geschiedt. Onbehoorlijke of onzorgvuldige verwerking kan namelijk leiden tot aansprakelijkheid (het is een onrechtmatige daad) en is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur.

Bij de melding aan het CBP dient o.a. aangegeven te worden:

a) wat het doel van de verwerking van de persoonsgegevens is;
b) welke informatie er wordt geregistreerd;
c) van welke soort (categorieën) van betrokken personen er gegevens geregistreerd kunnen worden;
d) welke soort (categorieën) van personen de gegevens kunnen raadplegen of (verder) verwerken
e) welke maatregelen er genomen zullen worden om de informatie te beveiligen.

Het doel van de verwerking van de persoonsgegevens

Voordat met de registratie van persoonsgegevens wordt begonnen (en bij de melding bij het CBP), dient duidelijk vastgesteld te worden met welk doel dit zal worden gedaan. Een omschrijving van het doel zou kunnen luiden: 'het ten behoeve van de strijd tegen wangedrag registeren van persoonsgegevens van zich jegens ambtenaren en bestuurders van de gemeente misdragende personen,

zodat de zich misdragende personen na een incident gewaarschuwd of geweerd kunnen worden en ambtenaren en bestuurders beschermd kunnen worden tegen agressie en geweld waardoor zij hun taak veilig kunnen uitvoeren'.

Welke informatie wordt er geregistreerd?

Er moet van tevoren bedacht worden welke gegevens noodzakelijkerwijze geregistreerd moeten worden om het doel te bereiken. Er dient hierbij voorkomen te worden dat onnodig aanvullende persoonsgegevens geregistreerd worden die feitelijk niets toevoegen aan de mogelijkheid om sancties adequaat te kunnen registreren en goed toe te kunnen zien op de naleving. Het registeren van een e-mailadres of telefoonnummer zal bijvoorbeeld niet noodzakelijk zijn bij het opleggen van een pandverbod. Ook het registreren van te weinig persoonsgegevens is niet toegestaan. Op de zwarte lijst kan daarom niet volstaan worden met alleen de registratie van de voor- en achternaam van een overtreder: er zijn immers mogelijk mensen met dezelfde naam.

Voordat het register wordt ingericht en de melding bij het CBP wordt gedaan, dient reeds bedacht te zijn welke gegevens er in het register dienen te komen. Aandachtspunten hierbij zijn:

(a) Welke persoonsgegevens van de dader worden vastgelegd?
    a. Alleen voornamen, achternaam en adres, of ook andere gegevens?
    b. Het registreren van het BSN is waarschijnlijk niet toegestaan omdat dit alleen gebruikt mag worden als gebruik hiervan voorgeschreven is in het kader van de uitvoering van een publiekrechtelijke taak. Het hanteren van een sanctieregister is geen publiekrechtelijke taak.
(b) Hoe wordt het incident geregistreerd?
    a Let op: het incident zelf kan ook een persoonsgegeven zijn indien de dader identificeerbaar is. 'Gegevens over onrechtmatig of hinderlijk handelen waarvoor een verbod is opgelegd' zijn een vorm van bijzondere persoonsgegevens.
    b. Wordt het incident d.m.v. een specifieke omschrijving geregistreerd?
    c. Wordt (eveneens) een categorische beschrijving van het incident geregistreerd? (incidenttype)
(c) Welke persoonsgegevens worden vastgelegd van het slachtoffer?
(d) Welke persoonsgegevens worden vastgelegd van degene die de registratie (melding) in het sanctieregister vastlegt?
(e) Wat wordt geregistreerd ten aanzien van de opgelegde waarschuwing of sanctie?
(f) Het is denkbaar dat soms eveneens gelijktijdig een bestuursrechtelijke sanctie wordt opgelegd. Wordt dit geregistreerd? (zoals korten op uitkering / intrekken vergunning naast een gebouwverbod)
(g) Registratie of er van een incident aangifte is gedaan bij de politie?
(h) Na hoeveel tijd vervalt registratie van waarschuwing of sanctie in het verleden?
(i) Zijn incidenten en sancties die 'vervallen zijn', nog in te zien? Zo ja, door iedereen of alleen door bepaalde personen?
(j) Wordt geregistreerd of er schade veroorzaakt is aan gemeente-eigendommen?
(k) Wordt geregistreerd of er schade veroorzaakt is aan eigendommen van een ambtenaar/bestuurder?
(l) Wordt geregistreerd of er fysieke en/of immateriële schade veroorzaakt is aan een ambtenaar/bestuurder?
(m) Wordt geregistreerd of schade aan gemeente-eigendommen, eigendommen van de ambtenaar of aan de ambtenaar civielrechtelijk op de dader verhaald zal gaan worden/is?

c) Van welke soort (categorieën) van betrokken personen kunnen er gegevens geregistreerd worden?

Het is denkbaar dat niet alleen van de dader, maar ook van andere betrokkenen bepaalde persoonsgegevens in het sanctieregister opgenomen kunnen worden. Te denken valt aan:

(n) de ambtenaar of bestuurder die slachtoffer is;
(o) getuigen van het incident;

d) Welke soort (categorieën) van personen kunnen de gegevens raadplegen of (verder) verwerken?

Aangezien het register vertrouwelijke informatie zal bevatten, mag het register niet openbaar zijn of verspreid worden. Ook mag niet elke ambtenaar het (zo maar) kunnen raadplegen. Het CPB zal gebruik van het sanctieregister waarschijnlijk alleen (achteraf) goedkeuren indien voldoende duidelijk omschreven is welke soort ambtenaren er in welke gevallen gebruik van mogen maken. Naast de ambtenaren die het register moeten kunnen raadplegen om te zien of een bepaald persoon 'een aantekening bij zijn naam heeft staan', zullen ook andere personen het register soms moeten kunnen raadplegen of inhoudelijk moeten kunnen beheren. Indien het register één centraal register betreft dat via het gemeentelijke computernetwerk c.q. intra- of internet toegankelijk is, dan dient duidelijk te zijn door wie binnen de gemeente het register

wordt beheerd en welke ambtenaren er toegang tot het register hebben in het kader van het beheer en onderhoud van het register.

e) Welke maatregelen er genomen zullen worden om de informatie te beveiligen?

De geregistreerde persoonsgegevens mogen niet 'uitlekken'. Het is daarom belangrijk dat technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen worden genomen om het openbaar worden te voorkomen. De aard van de gegevens is in dit geval vrij gevoelig. Er worden immers gegevens vastgelegd over wat een persoon misdaan heeft. Er dient daarom voldoende energie geïnvesteerd te worden in goede beveiliging van de gegevens.

Aandachtspunten hierbij:
(p) versleuteling van de gegevens / de database;
(q) opstellen van een protocol voor ambtenaren die bevoegd zijn het register te raadplegen;
(r) voldoende bijblijven bij de (technologische) ontwikkelingen;
(s) wie heeft toegang tot de database en de backups daarvan?;
(t) indien (medewerkers van) externe partijen het register kunnen raadplegen / aanvullen / beheren etc. (zoals beveiligers, maar ook ICT-bedrijven) dienen contractueel duidelijke afspraken over procedures, verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden te worden vastgelegd;

2.
Overige aandachtspunten

Persoonsgegevens mogen niet langer dan noodzakelijk bewaard worden

Persoonsgegevens mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze zijn geregistreerd. Indien een waarschuwing niet meer geldt of een sanctie niet meer van toepassing is en ook binnen het beleid niet meer kan herleven, dan dienen de persoonsgegevens van de dader dus uit het register te worden verwijderd. De registratie en de omschrijving van het incident zelf kan wel geregistreerd blijven, mits niet meer herleidbaar is wie de specifieke dader was.

Hoe lang de persoonsgegevens geregistreerd mogen blijven, hangt samen met hoe het beleid er uit gaat zien. Indien een nieuw incident na een eerdere waarschuwing leidt tot een sanctie, dan is beschikbaarheid van de persoonsgegevens in het register vereist zo lang dit van toepassing is. De periode dat iemand zijn 'gedrag van vroeger' nog tegengeworpen kan krijgen, dient redelijk en proportioneel te zijn. Er is hierbij geen duidelijke grens aan te geven. Wel kan hierbij mogelijk een onderscheid gemaakt worden tussen 'lichte misdragingen' (uitschelden, discriminatoire uitingen, bespugen) en 'zware misdragingen' (dreigen met geweld, gebruik van geweld). Het is waarschijnlijk niet redelijk en proportioneel om iemand tien jaar na de vorige scheldpartij direct een gemeentebreed gebouwverbod op te leggen. Bij een nieuwe bedreiging tien jaar nadat iemand daadwerkelijk een ambtenaar heeft mishandeld, is een dergelijke sanctie mogelijk wel gepast.

Dient het register ook door externe partijen te worden gebruikt?

Indien de gemeente niet de enige partij is die het register gaat gebruiken, maar de gemeente kiest voor samenwerking met externe partijen (zoals GVB, ingehuurde beveiligers, politie, openbaar vervoerbedrijven, zorginstellingen etc.), dan dient dit reeds bij de melding aan het CBP te worden aangegeven. In dit geval zal het CBP naar aanleiding van de melding onderzoek doen . Pas nadat het onderzoek is afgerond en door het CBP een verklaring omtrent rechtmatigheid is afgegeven of nadat het CBP heeft laten weten dat geen nader onderzoek gedaan zal worden, kan begonnen worden met het gaan gebruiken van het register.

Indien werknemers van externe partijen het register gebruiken, dan dient omtrent het gebruik van de gegevens en de beveiliging ervan met elke partij een schriftelijke overeenkomst aangegaan te worden. Door de gemeente dient vervolgens toezicht te worden gehouden op de naleving van de overeengekomen verplichtingen.

Hoe worden persoonsgegevens verkregen?

Soms zal de identiteit van een dader reeds bekend zijn en kunnen daarom eenvoudig (een deel van) de te registreren persoonsgegevens in het register worden opgenomen. Het is ook denkbaar dat de identiteit niet bekend is. Burgers hoeven zich immers vaak niet te identificeren voordat zij een gemeentelijk gebouw mogen betreden. Indien de identiteit van een dader niet bekend is en hij na een incident niet vrijwillig de relevante persoonsgegevens verstrekt, dan kan wellicht geen registratie van de dader plaatsvinden of kan alleen een afbeelding (vastgelegd door een beveiligingscamera of camera van een getuige) worden opgenomen in het register.

Vragen/opmerkingen hierbij:
(u) indien de politie de dader heeft aangehouden, dan is de politie mogelijk bekend met de identiteit van de dader en kunnen de benodigde gegevens van de politie worden verkregen.
(v) advocaten kunnen ter uitvoering van hun wettelijke taak uittreksels uit de GBA opvragen (bijvoorbeeld in verband met een procedure).

Beleid kenbaar maken

Door huisregels kenbaar te maken (o.a. door deze op te hangen in publieke ruimtes) worden burgers geïnformeerd over het feit dat misdragingen ertoe kunnen leiden dat hun gegevens – ook zonder medewerking – worden opgenomen in het sanctieregister en dat er een sanctie (eventueel gemeentebreed) opgelegd kan worden.
Er bestaat geen verplichting om het gebruik van het sanctieregister op deze manier vooraf kenbaar te maken. Dit is echter wel raadzaam. Naast de signaalfunctie en mogelijk preventieve werking, staat de gemeente juridisch sterker indien een dader er een probleem van maakt dat hij in het register is opgenomen. Door (de essentie van) het beleid op te hangen in (bij voorkeur bij de ingang van) de publieke ruimtes en zodoende vooraf duidelijk te maken dat misdragingen tot sancties kunnen leiden, kan gesteld worden dat het beleid bij de burger vooraf kenbaar was.

Toepassingsbereik beleid

Er is geen beletsel om een opgelegde sanctie gemeentebreed van toepassing te laten zijn. Een 'verbod op het zonder vooraf een afspraak te hebben gemaakt betreden van gemeentelijke gebouwen' opgelegd na een incident in een stadsdeelkantoor, kan voor alle gemeentelijke gebouwen gelden. Doordat de gemeente monopolist is ten aanzien van een aantal wettelijke taken en de burger voor sommige zaken de plicht of het recht heeft zich tot de gemeente te wenden, mag een (gebouw)verbod echter nooit absoluut gelden. Voor die kwesties waarvoor geldt dat de burger 'bij de gemeente moet zijn', dient het in beginsel namelijk mogelijk te zijn om een afspraak te maken om langs te komen (zoals o.a. bij aangifte geboorte of overlijden, voltrekking eigen huwelijk, aanvragen of inzien van vergunningen, bijwonen van een hoorzitting etc.).

Op welke manier kan een daartoe bevoegde medewerker zien of een burger genoteerd staat in het register? Enkele praktische aandachtspunten/vragen:

- Dient hiervoor aparte software of een aparte database of (intranet/internet)applicatie voor geraadpleegd te worden?
- Of kan volstaan worden met het toevoegen van een extra optie aan een reeds bestaand systeem / software die geraadpleegd wordt indien een burger zich aan het loket meldt? Verschijnt dan bijvoorbeeld een bepaalde markering indien een sanctie van kracht is?
- Hoe dient er in de praktijk gewerkt te worden indien een burger een gebouwverbod heeft omdat hij een serieus gevaar vormt voor ambtenaren of politici? Een kwaadwillende maar creatief denkende persoon kan redelijk eenvoudig een afspraak maken met een ambtenaar 'van een andere afdeling' en zich zodoende onder vals voorwendsel een gemeentelijk gebouw inpraten. Zo lang niet elke ambtenaar die een afspraak met een burger maakt (of in ieder geval de portier van het gebouw!) vooraf kennis kan nemen van een opgelegd gemeentebreed gebouwverbod, kan niet daadwerkelijk effectief voorkomen worden dat de reeds bekend staande kwaadwillende toch eenvoudig dichtbij 'zijn doel' kan komen.
- Daarnaast zijn raadsvergaderingen in de regel openbaar toegankelijk. Alleen door burgers nog slechts na identificatie en controle in het sanctieregister toegang te verlenen, kan daadwerkelijk bereikt worden dat gevaarlijke personen daadwerkelijk uit de buurt worden gehouden.

Informeren betrokkene

Het is verplicht om de persoon over wie persoonsgegevens in het sanctieregister wordt opgenomen daarover te informeren.

Indien na een incident (aanvullende) persoonsgegevens nodig zijn en de persoon in kwestie is (of lijkt) bereid deze gegevens zelf te verstrekken, dan dient hem voordat hij om de gegevens gevraagd wordt verteld te worden dat de gegevens op de lijst opgenomen zullen worden. Hierbij dient te worden verteld dat dit gemeentelijk beleid is en dat de gegevens bestemd zijn voor de registratie van waarschuwingen en/of sancties.

Indien (aanvullende) persoonsgegevens niet van de persoon in kwestie zelf verkregen worden, maar afkomstig zijn van andere personen of instanties of afkomstig uit andere gemeentelijke systemen (zoals de GBA), dan dient de betrokken persoon over het feit dat hij op de lijst is opgenomen te worden geïnformeerd. De wet schrijft hier geen manier van mededelen voor. Een mededeling per email of brief geniet de voorkeur boven een mondelinge mededeling.

Indien het ter voorkoming, opsporing en/of vervolging van strafbare feiten niet handig of verstandig is om de opname op de lijst aan de betrokkene te melden, dan kan van melding worden afgezien. Dit zal met name bij ernstigere incidenten aan de orde kunnen zijn. Bij dergelijke incidenten wordt door de gemeente aangifte bij de politie gedaan. Indien de identiteit van de dader bij de gemeente bekend is en de gemeente hem op de lijst wil plaatsen, dan kan met de politie worden besproken of de politie het in dat specifieke geval wenselijk acht geen mededeling te doen van opname in het sanctieregister.

Geheimhouding

Personen die kennis hebben van de naam of andere gegevens van personen op de zwarte lijst zijn verplicht deze informatie geheim te houden. Zij mogen de informatie (indien dit tot hun werkterrein behoort) natuurlijk wel delen voor werkdoeleinden. Als de wet voorschrijft dat de betreffende informatie moet worden medegedeeld, dan geldt de geheimhoudingsverplichting echter niet.

Bijzondere persoonsgegevens

Net als ras en levensovertuiging/godsdienst zijn 'persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk handelen waarvoor een verbod is opgelegd' en 'gegevens betreffende de gezondheid' bijzondere persoonsgegevens. Bijzondere persoonsgegevens zijn persoonsgegevens die normaliter niet geregistreerd mogen worden. Voor het onderhavige doel van de gemeente (de strijd tegen wangedrag) mogen de gegevens over onrechtmatig of hinderlijk handelen waarvoor een verbod is opgelegd wel geregistreerd worden. Het sanctieregister kan immers alleen gebruikt worden indien naast de 'normale persoonsgegevens' ook het (soort) incident en de opgelegde waarschuwing of sanctie worden opgenomen. Ook het registreren van 'gegevens betreffende de gezondheid' is soms nodig bij de vastlegging van door een ambtenaar of andere persoon ten gevolge van het incident opgelopen letsel.

Indien de gemeente besluit om gebruik te maken van pandverboden die ook gelden voor publiekelijk toegankelijke ruimtes waarvoor geldt dat degene die naar binnen wil zich niet hoeft te identificeren voordat hij toegelaten wordt, dan is het gebruikmaken van foto's waarschijnlijk onvermijdelijk. Zonder foto kan immers niet gecontroleerd worden of in de ruimte in kwestie een persoon met een pandverbod aanwezig is . Indien gewerkt wordt met foto's (bijvoorbeeld van personen met een gebouwverbod – al dan niet afkomstig van de opname van een beveiligingscamera), dan wordt informatie over het ras van de dader vastgelegd. Indien het gebruiken van foto's ten behoeve van identificatie onvermijdelijk is, dan is het met behulp van foto's impliciet verwerken van het persoonsgegeven ras toegestaan.

3.
Onderzoek door het College Bescherming Persoonsgegevens

In een aantal gevallen is het niet voldoende om alleen melding te doen bij het CBP, maar dient voordat met de verwerking van persoonsgegevens begonnen wordt ook een onderzoek door het CBP te worden verricht.

Indien de gemeente een waarschuwingen- en sanctieregister samen met andere partijen (die geen onderdeel van de gemeente zijn) wil voeren, dan is dit voorafgaande onderzoek vereist. Dit is dus het geval indien de gemeente het sanctieregister samen wil kunnen hanteren met partijen als GVB, zorginstellingen, de Veiligheidsregio, de politie of andere gemeentes (+ Haven na verzelfstandiging).

Ook wanneer er 'aparte registers zijn', maar in sommige gevallen persoonsgegevens uitgewisseld kunnen worden, is dit voorafgaande onderzoek door het CBP vereist.

Ook wanneer de gemeente identificatienummers (zoals het BSN) wil gebruiken zodat persoonsgegevens aan databases van andere partijen (bijvoorbeeld de Belastingdienst) gekoppeld kunnen worden en wanneer de gemeente mensen op de lijst wil kunnen plaatsen 'op basis van eigen waarneming' zonder de opname op de lijst aan de persoon in kwestie (later) mede te delen, dan is voorafgaand onderzoek door het CBP vereist.

Het laatstgenoemde geval zou aan de orde kunnen zijn indien de gemeente er voor kiest om een pandverbod ook op te kunnen leggen aan onbekende personen waarvan alleen een (beveilingscamera)foto beschikbaar is.

Of naast de verplichte melding aan het CBP ook voorafgaand onderzoek door het CBP vereist is, hang dus af van hoe het beleid er uit gaat zien.

Recht op kennisnemen van geregistreerde persoonsgegevens door betrokkene

Elke burger heeft het recht om aan de gemeente te vragen of over hem persoonsgegevens zijn opgenomen in het sanctieregister. Indien iemand een dergelijk informatieverzoek doet, dient in begrijpelijke vorm een volledig

overzicht verstrekt te worden van de op de verzoeker betrekking hebbende in het sanctieregister opgenomen persoonsgegevens. Hierbij dient tevens het doel van de verwerking / het sanctieregister vermeld te worden, evenals waar de gegevens vandaan komen (indien dit bekend is) en welke partijen de gegevens in kunnen zien. In artikel 35 t/m 39 van de Wet bescherming persoonsgegevens staat uitgewerkt hoe de gemeente in een dergelijk geval te werk dient te gaan.

Bij het opstellen van het beleid dient duidelijk te zijn waar binnen de gemeente de verantwoordelijkheid ligt voor het beantwoorden van dit soort informatieverzoeken.

69 Werkinstructie aangifte of melding bij politie



5.1, 2, i

5.1, 2, i

70 Schema vormen van agressief gedrag

Veroorzaker van het incident past verbaal geweld toe:

	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Bedreigen (of dreigbrief)	Ja Indien gedreigd wordt met:	■ openlijk geweld (geweld in de openbaarheid door twee of meer personen) ■ enig misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen en/of goederen of de verlening van diensten kan ontstaan ■ verkrachting / feitelijk aanranding van de eerbaarheid ■ enig misdrijf tegen het leven gericht ■ gijzeling ■ zware mishandeling ■ brandstichting ■ terrorisme	Art 285 sr (bedreiging)
Beledigen	ja indien:	■ openbaar mondeling of ■ bij geschrift/afbeelding of ■ in tegenwoordigheid slachtoffer mondeling of door feitelijkheden of ■ door toe/aangeboden geschrift/afbeelding	Art 266/267 sr (belediging)
Schelden / schreeuwen	Onder omstandigheden	Als het een belediging of bedreiging betreft	Artt 266, 267 en 285 sr
Vernederen	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Artikelen 266, 267 Sr
Treiteren / pesten	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft of Als het stalkingachtige vormen aanneemt: ■ gericht op de persoon van de werknemer ■ diens persoonlijke levenssfeer wordt daarbij stelselmatig beïnvloed. ■ houdt gedurende langere periode aan ■ Heeft het oogmerk om die werknemer bang te maken, wat van werknemer gedaan te krijgen of die werknemer te beletten iets te doen	Artikelen 266, 267 Sr Artikel 285b Sr (belaging, stalking) Eventueel art 179 sr (ambtsdwang)
Dwingend gedrag	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling door een ambtenaar te volvoeren of na te laten.	Art 179 sr
Chanteren,	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling te volvoeren of na te laten	Art 179 sr (ambtsdwang) Art 317 sr (afpersing) Art 318 sr (afdreiging)

Veroorzaker van het incident past fysiek geweld toe:

	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Duwen, trekken, vastgrijpen	Onder omstandigheden	Als het gedrag pijn doet of letsel teweeg bracht. Als het gebeurt om aangever bang te maken	Art 300 sr (mishandeling) Art 285 sr
slaan	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweeg brengt.	Art 300 sr
schoppen	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweeg brengt.	Art 300 sr
spugen	Ja	Mits gericht wordt gespuugd	Art 266, 267 sr
verwonden	Ja	Mits het opzettelijk gebeurt	Art 300 sr
fysiek hinderen (bv de weg versperren)	Onder omstandigheden	Indien het verzet tegen een (actieve) ambtsverrichting betreft. (weerspannigheid) In geval van niet weggaan ondanks vordering	Art 180 sr (wederspannigheid) Evt de plaatselijke verordeningen Art 138 sr (lokaal/huisvredebreuk
gooien met voorwerpen (bijvoorbeeld meubilair of stenen)	Onder omstandigheden	Indien gericht tegen slachtoffer, evt bedreiging of poging zware mishandeling/ doodslag. Als door het gooien een ambtsverrichting wordt afgedwongen kan dit ambtsdwang opleveren. Indien verstoring openbare orde evt openlijk geweld. Als de voorwerpen beschadigd raken kan dit vernieling opleveren (benadeelde is de eigenaar)	Art 285 sr (bedreiging) Art 302, 287 jo 45 sr Art 179 sr Art 141 sr Art 350 sr (vernieling)
vernielen van voorwerpen	Ja	Gewone voorwerpen of Indien het om water- of gas- of rioolwerken oid betreft of Indien elektriciteitswerken I.g.v. brandstichting I.g.v. telecommunicatie-werken I.g.v. werken tbv openbaar verkeer of luchtverkeer i.g.v een gebouw	Art 350 sr Art 161 Sr Art 161 bis ev Art 157-159 sr Art 161 quinies ev Art 162-163, 166-169 sr Art 170-171 sr
Stalken	Ja	Indien het wederrechtelijk en stelselmatig gebeurt en de persoonlijke levenssfeer in het geding is	Art 285 b sr
verkrachting	Ja		Art 242 sr

Overig

	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
diefstal eigendom	Ja		Art 310 sr ev
een roofoverval	Ja		Art 312 sr ev
bommelding	Ja		Art 142a lid 2
seksuele chantage	Onder omstandigheden	indien bedreigend met bv verkrachting i.g.v. verkrachting i.g.v. ontuchtige handelingen	Art 285 sr Art 242 sr Art 246 sr
Aanranding, betasting, knijpen ed	ja	Indien het ontuchtige handelingen betreft	Art 246 sr
Discriminatie naar sekse	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art 266/267 sr
Discriminatie naar huidskleur	Ja	Indien beledigend	Art 137c Sr
Discriminatie naar geloofsovertuiging	Ja	Indien beledigend	Art 137c Sr Evt: art 147 sr
Discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur	Ja	Indien beledigend	Art 137c Sr
Discriminatie naar leeftijd	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art 266/267 sr

71 Handelingsinstructie ontzegging van de toegang

Volg onderstaande richtlijnen wanneer een burger die een pandverbond opgelegd heeft gekregen, toch binnen komt.

Zodra dit bekend is, wordt de beveiligingsmedewerker gewaarschuwd.

Politie waarschuwen

Zonder verder overleg kan het ingeseinde afdelingshoofd de politie inschakelen om klant te laten verwijderen.

In de tussentijd kan de beveiligingsmedewerker of een andere medewerker die met deze taak is belast de burger aanspreken het gebouw te verlaten. Daarbij zijn een aantal stappen van belang.

De eerste fase

- Zorg voor een getuige in de vorm van een collega of leidinggevende (is van belang ingeval van aangifte doen).
- De (beveiligings)medewerker zal 2 maal de burger sommeren het gebouw te verlaten.
- De (beveiligings)medewerker meldt uitsluitend; "U mag hier niet komen"; "Het is mij verboden u te woord te staan"; "Ik mag u niet te woord staan".
- Geef aan dat het binnenkomen ondanks een toegangsverbod een strafbaar feit oplevert waarvan aangifte gedaan zal worden.

De tweede fase (de burger gaat niet weg, escalatie dreigt)

- De (beveiligings)medewerker sommeert in het bijzijn van een collega de burger voor de tweede keer het gebouw te verlaten.
- Het agressieteam/de leidinggevende probeert de klant uit het gebouw te verwijderen en geeft aan dat als hij niet weg gaat de politie wordt gewaarschuwd (afhankelijk van de specifieke interne afspraken binnen de dienst/het stadsdeel en de politie kan het zijn dat de politie gewaarschuwd wordt, zodra bekend is dat de klant in het gebouw aanwezig is.)
- Als de klant nog steeds niet weg gaat, dan wordt politie ingeschakeld

Indien de politie de burger verwijdert, moet aangifte worden gedaan wegens lokaalvredebreuk. De aangifte dient door de (beveiligings)medewerker te worden gedaan.

72 Dienstverlening tijdens ontzegging toegang

Tijdens deze periode kan de burger alleen via post, telefoon en/of derden contact met de gemeente hebben.

Daarnaast zijn er twee mogelijkheden om dienstverlening te ontvangen:
1. Bezoek met toestemming
2. Bezoek op uitnodiging

Hieronder wordt het bezoek met toestemming en het bezoek op uitnodiging toegelicht.

1.
Bezoek met toestemming

Indien het noodzakelijk is dat een burger aan wie de toegang is ontzegd de dienst of het stadsdeelkantoor bezoekt voor een van de andere afdelingen, zal deze dit van tevoren schriftelijk moeten melden bij de stadsdeelsecretaris of telefonisch bij de receptiemedewerker. Deze dient de desbetreffende afdeling(en) in kennis te stellen. De desbetreffende afdeling ontvangt de burger en meld dit tevens bij de beveiligingsmedewerker **(Maatwerk: stel een praktische afspraak op die gedragen wordt door de betrokken partijen)**.

Het bezoek aan de dienst of het stadsdeelkantoor zal vervolgens onder begeleiding van de beveiligingsmedewerker kunnen plaatsvinden.

Procedure

Het betreffende afdelingshoofd stuurt de burger een brief met een korte verklaring eenmalige toegang dienst/stadsdeelkantoor. De verklaring wordt aangepast op grond van de aard van de handeling die moet plaats vinden in dienst of het stadsdeelkantoor **(Bijlage Standaardbrieven Sancties, Verklaring eenmalige toegang tijdens ontzegging)**.

- De burger dient zich te melden bij de receptie met de brief.
- De receptie verwijst de burger en bewaakt dat de burger zich alleen met die betreffende handeling bezig houdt en direct daarna het gebouw verlaat (de burger wordt begeleid).
- Verlaat de burger na de handeling niet het gebouw dan geeft ze tegen de burger aan dat hij weet dat hij alleen voor die ene handeling in het stadsdeelkantoor/dienstgebouw mocht zijn en dat hij daarna direct het gebouw moet verlaten.
- Gaat de burger niet weg dan wordt het agressieteam/leidinggevende gewaarschuwd
- Lukt het agressieteam/leidinggevende niet om de burger uit het gebouw te begeleiden dan wordt de politie gewaarschuwd.

Aan het sectorhoofd (en de directeur/stadsdeelsecretaris) wordt een kopie van de oproep c.q. afspraakbevestiging gezonden. De kopie wordt bij de ontzeggingstukken van de cliënt gevoegd.

Vanuit het secretariaat/receptie **(invullen)** zullen de volgende personen van tevoren van deze afspraak in kennis worden gesteld:
- Receptiemedewerkers
- Beveiligingsmedewerker
- Betreffende medewerker
- Sectorhoofd en/of de directeur/stadsdeelsecretaris

De burger meldt zich bij de receptie in de centrale hal. De centrale receptie waarschuwt de beveiligingsmedewerker. De burger wordt door de beveiligingsmedewerker vergezeld naar zijn afspraak. Gedurende de afspraak blijft de beveiligingsmedewerker stand by. Na afloop van het gesprek wordt de burger door de beveiligingsmedewerker naar de uitgang begeleid.

2.
Bezoek op uitnodiging

Procedure

De burger ontvangt een schriftelijke uitnodiging voor een gesprek in het dienst/stadsdeelkantoor of zal na een telefonische afspraak een afspraakbevestiging ontvangen. De burger moet de afspraakbevestiging meenemen naar het dienst/stadsdeelkantoor. Er kan ook besloten worden het gesprek op het politiebureau te houden (uiteraard in overleg met de politie)

Vanuit het secretariaat zullen de volgende personen van tevoren van deze afspraak in kennis worden gesteld:
- Receptiemedewerkers
- Beveiligingsmedewerker
- Betreffende medewerker
- Sectorhoofd en/of de directeur/stadsdeelsecretaris

De burger meldt zich bij de receptie in de centrale hal. De centrale receptie waarschuwt de beveiligingsmedewerker. De burger wordt door de beveiligingsmedewerker vergezeld naar zijn afspraak. Gedurende de afspraak blijft de beveiligingsmedewerker stand by. Na afloop van het gesprek wordt de burger door de beveiligingsmedewerker naar de uitgang begeleid.

73 Huisregels voor klanten

Huisregels voor klanten
Rules of conduct for clients

Gemeente Amsterdam

Voor uw en onze veiligheid, hebben wij een aantal huisregels opgesteld. Wij vragen u zich aan deze regels te houden. Zo blijft onze locatie (en de directe omgeving) een prettige en veilige plaats voor u en onze medewerkers.

A number of rules have been drafted in order to ensure our safety, as well as that of our clients. We ask that you adhere to these rules so that our premises and the surrounding area remain a pleasant and safe environment both for you and our staff.

Algemene huisregels *General rules of conduct*

Respect



- Wij gaan respectvol met elkaar om.
- We gaan respectvol met gemeentelijke en andermans eigendommen om.
- Geef onze medewerker de ruimte om zijn werk te doen.

- *Treat each other with respect.*
- *Property of the City as well as that of others should be treated with respect.*
- *Allow staff the space to work without interruption.*

Aanwijzingen



Alle aanwijzingen van medewerkers en beveiligingsbeambten van deze locatie, die verband houden met de huisregels, moeten direct opgevolgd worden.

You should immediately comply with any instructions linked to these rules of conduct given by staff or security workers on the premises.

Hinderlijk gedrag



- Schelden, spugen, discriminerende taal, schreeuwen, bedreiging of fysiek geweld accepteren wij niet.
- U bent andere burgers of bezoekers niet tot last.

- *Swearing, spitting, discriminatory language, shouting, threatening behaviour or physical violence will not be accepted.*
- *Do not cause a nuisance to other citizens or visitors.*

Wapens



Het is verboden slag- vuur- of steekwapens bij u hebben.

Weapons of any kind are not permitted on the premises.

Roken, alcohol, drugs



Het is niet toegestaan te roken, alcohol en/of drugs te gebruiken, of onder de invloed hiervan te zijn.

Smoking, using or being under the influence of alcohol or drugs while on the premises is not permitted.

Specifieke huisregels *Specific rules of conduct*

Melden bij de balie



U meldt zich altijd bij de balie; bij aanwezigheid zonder geldige reden, verzoeken wij u het gebouw te verlaten. Op deze manier houden we overzicht en kunnen we veilig werken.

You should always report to reception to help us to retain an overview of people present on the premises and ensure a safe working environment. If you are found on the premises without a valid reason, you will be asked to leave.

Geluidsoverlast



U dient uw mobiele telefoon of geluidsapparatuur binnen het gebouw uit te zetten. Ook mag u geen muziekinstrumenten gebruiken of onnodig lawaai maken. Zo wordt geen overlast veroorzaakt.

Turn off your mobile phone and audio equipment when on the premises. You are also asked to refrain from playing musical instruments or making unnecessary noise. Doing so will cause a nuisance to others.

Skates en boards



Het is niet toegestaan het gebouw te betreden met (roller)skates, steps of andere vervoermiddelen, met uitzondering van rolstoelen. Daarmee willen we ongelukken voorkomen.

To help reduce the risk of accidents, roller skates/blades, scooters and other means of transport are not permitted on the premises, with the exception of wheelchairs.

Dieren



Huisdieren mogen niet mee naar binnen, met uitzondering van de geleidehond. Daarmee voorkomen we overlast bij anderen.

With the exception of guide dogs, pets are not allowed on the premises. Pets can disturb others on the premises.

Eten en drinken



Eten of drinken op deze locatie is niet toegestaan. Zo houden we samen onze ruimten schoon.

In order to help keep the premises clean and tidy, the consumption of food and drink is not permitted.

Als dat nodig is zullen wij de politie inschakelen. Van elk incident wordt melding gemaakt. Als u de huisregels overtreedt, kunnen wij u een maatregel of sanctie opleggen, of aangifte doen.

We will not hesitate to call the police if necessary. The police keep a record of all incidents. If you do not comply with the rules of conduct, we may take further action ourselves, impose a sanction or make an official report of the incident to the police.

HANDEN AF VAN ONZE HELPERS

Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Oost

74 Gedragscode voor medewerkers

Gemeente Amsterdam

Voorstellen Een medewerker stelt zich in principe voor met zijn naam.

Beëindiging gesprek Bij het beëindigen van een gesprek wordt de burger duidelijk gemaakt hoe, bij wie en op welk moment hij terecht kan met eventuele vragen.

Aanspreekvorm Een medewerker tutoyeert in principe niet.

Discussie Een medewerker gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.

Afspraken Wanneer een burger op een bepaald tijdstip is opgeroepen, mag er geen sprake zijn van een lange wachttijd. Indien hiervan toch sprake is, stelt een medewerker hem van de reden op de hoogte.

Nakomen van regels De medewerker ziet er op toe dat de gedragsregels worden nagekomen en dienen klanten erop te wijzen wat wel en niet mag.

Toezeggingen Een medewerker moet er alert op zijn dat geen verwachtingen worden gewekt of toezeggingen gedaan, waarvan de haalbaarheid niet vaststaat.

Fouten Een medewerker zal gemaakte fouten toegeven, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer de fout hersteld wordt.

Melden Een medewerker is verplicht om meldingen te maken van een constatering van agressie en/of geweld, of een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren. Bij het dragen van een wapen wordt de politie ALTIJD in kennis gesteld.



Gemeente Amsterdam