

## Agressie en geweld, notitie

### Agressie en geweld, notitie

#### Notitie Agressie en geweld

**Hoe om te gaan met agressie, geweld, en seksuele intimidatie bij het gewest Gooi en Vechtstreek**  
**Begripsbepalingen**

**Wat zijn de mogelijke oorzaken die kunnen leiden tot agressie, geweld, en seksuele intimidatie en hoe kan dit worden opgelost**

- Verbaal geweld
- Fysiek geweld
- Vandalisme
- Gedragsaanbevelingen voor de medewerkers

**Evaluatie na een agressief voorval**

**Welk gedrag is nog meer onacceptabel?**

**Te ondernemen acties bij dit onacceptabel gedrag**

**Procedure opvang slachtoffers en getuigen van een bedreigende gebeurtenis**

**Voorbeeldbrieven ontzegging toegang + opheffing ontzegging toegang**

Inleiding Binnen de gewestelijke organisatie komt agressie, geweld en seksuele intimidatie in meer of mindere mate voor, doorgaans onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Ingegeven door de zorg en verantwoordelijkheid voor de medewerkers van het gewest beoogt deze notitie een antwoord te geven op de vraag hoe te reageren op dergelijke bedreigende situaties. Duidelijkheid en lik op stuk zijn in dit verband centrale begrippen. Een preventieve aanpak betreft onder meer een training van vaardigheden van de medewerkers die regelmatig met agressie te maken hebben, c.q. die agressie kunnen oproepen.

Uitgangspunten voor het te voeren beleid zijn:

- 1 burgers die zich tot ons wenden worden met fatsoen tegemoet getreden. *Diezelfde norm* wordt ook gesteld aan het gedrag van burgers in hun ontmoeting met de medewerkers;
- 2 wat wel en wat niet geaccepteerd wordt hangt niet af van individuele medewerkers maar berust op centrale afspraken;
- 3 de leidinggevenden zijn "eigenaar" van het probleem;

In deze notitie worden een aantal begripsbepalingen gedefinieerd alsmede wat daaronder verstaan wordt. Eén en ander resulteert in een aantal gedragsaanbevelingen voor medewerkers, maar ook hoe om te gaan met burgers. Elk voorval van agressie dient te worden afgesloten met een evaluatie en zo mogelijk "binnen het bedrijf" te blijven. Voor wat betreft de publiciteit richting de media hebben uitsluitend de directeurs/ hoofden van dienst contact met de pers aangaande dit onderwerp. Vervolgens wordt een procedure gegeven ter opvang van slachtoffers en getuigen van een bedreigende gebeurtenis. Tevens bevat de notitie twee voorbeeldbrieven inzake ontzegging toegang tot de gebouwen. De directeurs/ hoofden van dienst zijn gemachtigd om burgers de toegang tot hun gebouwen te ontzeggen. Dit geldt niet voor medewerkers. Deze bevoegdheid ligt bij het dagelijks bestuur tenzij de diensthoofden hiervoor worden gemandateerd. Deze notitie wordt afgesloten met een formulier: "Melding van agressie, geweld en seksuele intimidatie".

In het kader van de regeling "ongewenste omgangsvormen" is een vertrouwenspersoon aangewezen in de persoon van mevrouw J.M.E. Oostveen. Zij is te bereiken op telefoonnr.: 06-52578116. Hiervoor is een regionale klachtenregeling van toepassing (zie overige regelingen van de Arbeidsvoorwaardenregeling Hilversum).

Sector personeel en organisatie.pz\_alle\regelingen\agressie notitie 756h

Noot. Het gebruik van de mannelijke aanduidingvormen gebeurt in verband met de leesbaarheid van deze notitie.

**Arbo-wet:** de Arbo-wet schrijft onder andere voor dat een werkgever moet zorgdragen voor de veiligheid van zijn personeel maar ook voor die van derden, zoals de klanten. Een werkgever is verplicht tot een regelmatige inventarisatie van voorvallen en risicobevorderende factoren, tot het opstellen van een beleid en het uitvoeren van maatregelen. Hiertoe kan gerekend worden: regelmatig evalueren van de incidenten, geven van voorlichting en training aan medewerkers, opvang en begeleiding van slachtoffers en rapportage aan de arbeidsinspectie. Onder agressie en geweld wordt voor de Arbo-wet dus niet alleen de ernstige voorvallen bedoeld. Veel voorvallen uit de dagelijks praktijk (schelden, beledigen, orde verstoren) worden als "normaal" beschouwd, iets wat er nu eenmaal bij hoort. Deze voorvallen moeten

niet worden onderschat, want het is een continue beproeving van het incasservermogen van medewerkers door bijvoorbeeld het gedrag van lastige klanten.

**Leidinggevende:** met (direct)leidinggevende wordt bedoeld degene die op dat moment functioneel of hiërarchisch verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken.

**Verbaal geweld:** (on)bedoeld opwekken van irritatie. Daarbij valt te denken aan schelden en beledigen (verbaal, schriftelijk en/of telefonisch).

**Fysiek geweld:** gericht op het lichaam. Dat uit zich in schoppen, slaan, bijten en vastgrijpen.

**Vandalisme:** gericht op objecten. Daarbij valt te denken aan vernielingen en graffiti.

**Psychisch geweld:** bedoeld om angst op te wekken. Lastig vallen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren, bedreigingen per brief, etc.

**Seksuele intimidatie en discriminatie** zijn ook vormen van agressie en geweld. Het kan hierbij gaan om:

- "seksuele chantage", bijvoorbeeld wanneer iets beloofd wordt voor seksuele diensten of
- het verzieken van de werksfeer door opmerkingen, gedragingen, vertoningen en uitingen met een seksuele of discriminerende lading die door diegene die het doelwit zijn, als ongewenst of vernederend ervaren worden.

Mensen hebben verschillende ideeën over wat seksuele intimidatie is. De wettelijke definitie gaat niet over de bedoelingen van de dader maar hoe het overkomt. Mensen bepalen zelf hun grenzen in de omgang met elkaar. Bescherming tegen seksuele intimidatie vraagt allereerst respect voor wie zich geïntimideerd acht.

**Slechte bereikbaarheid** De bereikbaarheid van medewerkers is een belangrijke factor bij het ontstaan van agressie. Het wordt voor een deel bepaald door het telefoongedrag maar hangt ook samen met de afspraken die binnen een bedrijf of afdeling gelden over de minimaal noodzakelijke bezetting. Een afdelings- of sectorhoofd stelt op basis van de werkzaamheden en werkvoorraden de minimale bezetting vast. Daarbij wordt rekening gehouden met een bepaald ziektepercentage. Een aanvraag voor vakantie, verlof of adv kan door het hoofd worden afgewezen als hierdoor niet meer voldaan wordt aan de gestelde minimale bezetting. De minimale bezetting moet bekend zijn bij de medewerkers.

**Agressie per telefoon** De klant (collega/burger) waarschuwen, dat wanneer het gesprek zo wordt voortgezet, het gesprek wordt beëindigd. Helpt dit niet, dan de verbinding verbreken. Belt de klant opnieuw, na overleg doorverbinden naar de leidinggevende, die dan mededeelt dat pas weer een gesprek wordt gevoerd wanneer de collega/burger tot rede is gekomen. Geeft de klant aan naar de afdeling te komen, dan meteen de leidinggevende informeren. De leidinggevende bepaalt samen met de getroffen medewerker welke maatregelen er genomen moeten worden (bijvoorbeeld de klant schriftelijk melden dat het gedrag niet acceptabel is). Ook het gedrag van de getroffen medewerker wordt besproken.

**Agressie per brief** De leidinggevende voert een gesprek met de klant (collega/burger) naar aanleiding van de agressief opgestelde brief. De klant wordt aangesproken op de manier waarop de brief gesteld is. Pas daarna kan worden ingegaan op de eventueel gefundeerde klacht. Op de volgende agressief opgestelde brief van de klant ontvangt deze namens de leidinggevende een schrijven waarin medegedeeld wordt dat op dergelijke gestelde brieven niet meer gereageerd zal worden of dat de correspondentie als afgehandeld wordt beschouwd. Daarna wordt er op dergelijke brieven van de desbetreffende klant (collega/burger) niet meer gereageerd.

**Verbale agressie**

- De medewerker praat in eerste instantie zelf op de klant in.
- Heeft dat geen resultaat, dan wordt er een andere medewerker bijgehaald.
- Heeft dat nog geen resultaat, dan wordt de leidinggevende er bij gehaald.
- De leidinggevende probeert de verbale agressie te beëindigen.
- Lukt dat niet, dan zal deze de klant maximaal tweemaal sommeren het gebouw te verlaten.
- Gaat de klant daar niet op in, dan belt de leidinggevende de politie.
- Zodra de politie binnen is, wordt door de leidinggevende uitgelegd wat er aan de hand is en neemt de politie het over.

**Agressie escaleert zodanig dat er (dreigend) fysiek geweld ontstaat**

- De medewerker probeert de situatie naar een open ruimte te verplaatsen.
- Collega's proberen de betrokken medewerker te helpen in de ontstane situatie.
- De politie wordt gewaarschuwd door een van de aanwezige medewerkers. Om te voorkomen dat meerdere mensen tegelijk bellen, gebeurt dit bij de balie, tenzij zich daar de onregelmatigheden voordoen.
- De collega's helpen de betrokken medewerker en proberen de agressieve klant tot bedaren te brengen of in bedwang te houden.
- Wanneer de politie is gearriveerd, grijpt deze in, waarbij in ieder geval de leidinggevende en de betrokken medewerker aanwezig zijn.
- Er volgt een nabespreking met de leidinggevende en de betrokken medewerker(s).
- De leidinggevende bepaalt de verdere actie (aangifte, toegang ontzeggen van het gebouw enz.) richting de klant.

### **Agressie escaleert en het geweld richt zich op dingen = vandalisme**

- De medewerker praat in eerste instantie zelf op de klant (collega/burger) in.
- De leidinggevende van deze medewerker wordt gewaarschuwd.
- De leidinggevende probeert het gedrag te beëindigen en sommeert de klant tot maximaal twee keer toe het gebouw te verlaten.
- Gaat de klant daar niet op in, dan belt de leidinggevende de politie.
- Zodra de politie binnen is, wordt door de leidinggevende uitgelegd wat er aan de hand is en neemt de politie het over.
- De veroorzaakte schade wordt direct opgenomen. Een schadebedrag wordt vastgesteld.
- De betrokken klant wordt binnen drie dagen opgeroepen door de leidinggevende. Hier wordt het gedrag van de toegebrachte schade door de klant ter sprake gebracht.
- De klant dient de schade te vergoeden, hetgeen in eerste instantie in samenspraak dient te gebeuren.
- Wil de klant geen regeling treffen, dan wordt een civiele procedure opgestart.
- Er volgt een nabespreking tussen de leidinggevende en de betrokken medewerkers.
- De leidinggevende bepaalt de verdere actie (aangifte, toegang ontzeggen van het gebouw enz.) richting de klant.

**Weten**Een medewerker weet zeker. Aan klanten wordt uitsluitend informatie verstrekt waarvan men zeker is dat deze informatie juist is. Bij twijfel wordt geen informatie verstrekt. Het gevraagde wordt dan eerst uitgezocht voordat de informatie verstrekt wordt.

**Toezeggingen**Een medewerker moet er alert op zijn dat er geen verwachtingen worden gewekt richting de klant of zich toezegging laten ontlokken waarvan de mogelijkheid tot nakoming (nog) niet vaststaat.

**Onjuiste informatie**Een medewerker zal een klant, indien daar aanleiding toe bestaat, er op wijzen dat het verstrekken van onjuiste informatie gevolgen kan hebben. Een afwijzing, een maatregel of een boete kan worden opgelegd.

**Fouten erkennen**Een medewerker moet in staat zijn eventueel gemaakte fouten aan een klant toe te geven. De medewerker zal excuus aanbieden en duidelijk maken hoe en wanneer een en ander weer wordt hersteld.

**Persoonlijke gevoelens**Een medewerker zal zich, in overleg met zijn leidinggevende, onthouden van een contact met een bekende klant waarbij gevoelens een rol spelen die sympathie en antipathie te boven gaan.

De klant wordt opgeroepen en heeft een gesprek met de leidinggevende van de getroffen afdeling, eventueel samen met de betrokken medewerker. De zaak wordt uitgepraat. Richting de klant wordt aangegeven dat het vertoonde gedrag niet wordt getolereerd. Een eventuele volgende escalatie zal leiden tot ontzegging van de toegang. De klant krijgt hiervan een schriftelijke bevestiging, waarbij maatregelen worden aangekondigd voor een volgend vergrijp. Er wordt afgesproken dat bij een volgende contact tussen de getroffen medewerker en de klant er een andere collega wordt bijgehaald. Afgesproken wordt op welke collega's in zo'n situatie een beroep kan worden gedaan. De klant wordt schriftelijk van deze handelwijze op de hoogte gesteld. De klant wordt voor (on)bepaalde tijd de toegang ontzegd. Dit dient hem, met redenen omkleed, schriftelijk door de leidinggevende meegedeeld te worden. De klant kan eventueel op afspraak komen, waarbij dit vooraf telefonisch wordt gemeld. Een andere mogelijkheid is dat de klant alleen nog telefonisch contact mag zoeken. Als mondeling contact echt noodzakelijk is, dan kan dit op een neutrale plaats, bijvoorbeeld het gewestkantoor of het politiebureau, plaatsvinden. Er wordt aangifte gedaan.

- De klant is niet aanspreekbaar door: overmatig alcohol of drugsgebruik.
- De klant is in het bezit van (vuur)wapens, messen en/of andere voorwerpen die gevaar op kunnen leveren voor de medewerkers of andere bezoekers.
- De klant heeft een groot of eng huisdier bij zich.
- De klant verschijnt regelmatig zonder afspraak (buiten de gestelde openingstijden) en wil dan toch geholpen worden.
- De klant scheldt de medewerkers en/of andere bezoekers persoonlijk uit.
- De klant maakt denigrerende opmerkingen over andere groepen in de samenleving (discriminatie over huidskleur, seksuele geaardheid en/of de andere sekse).
- De klant bedreigt medewerkers of anderen door met voorwerpen te gooien of hiertoe aanstalten te maken.
- De klant vernielt moedwillig spullen die in of buiten het gebouw aanwezig zijn.
- De klant bedreigt medewerkers en/of andere bezoekers door fysiek contact (duwen, spugen, slaan, trappen).
- De klant brengt persoonlijk letsel toe aan een van medewerkers of andere bezoekers.

Er wordt op dat moment geen gesprek aangegaan met de klant (collega/burger) of het gesprek wordt beëindigd. De klant kan terugkomen wanneer hij zijn gedrag heeft aangepast. Naar aanleiding van zijn gedrag wordt er met de klant een ordegesprek gehouden waarbij hij op zijn ongepaste gedrag wordt gewezen en dat herhaling kan leiden tot verdergaande consequenties. Dit dient bevestigd te worden.

---

door middel van een waarschuwingsbrief. Er kan aangifte gedaan worden bij de politie van het gedrag van de klant. Er kan hem tijdelijk een toegangsverbod tot het gebouw of terrein worden opgelegd, hetgeen ook schriftelijk wordt bevestigd. Mogelijke vervolggesprekken binnen de termijn dat hem de toegang is ontzegd kunnen op een andere locatie gehouden worden. De door de klant berokkende schade kan op hem verhaald worden middels een civiele procedure.

Afhankelijk van de situatie van de klant (als het een collega is) kan hij naar aanleiding van zijn gedrag verwezen worden naar andere instanties (bijvoorbeeld bedrijfsmaatschappelijk werkster, RIAGG etc). Wanneer de klant zijn bedreigingen telefonisch doet en/of herhaalt, kan hem schriftelijk een telefoonverbod opgelegd worden. Wanneer de klant een collega is, kan de leidinggevende het dagelijks bestuur voorstellen deze collega een disciplinaire maatregel, zoals bedoeld in de Collectieve Arbeidsvoorwaardenregeling Hilversum, op te leggen.

Goede opvang van slachtoffers en getuigen houdt in het voeren van gesprekken met de getroffen en door de leidinggevende. Deze gesprekken helpen de gebeurtenis emotioneel te verwerken. Bovendien kan dan worden nagegaan of doorverwijzing naar professionele hulp noodzakelijk is. In eerste instantie is het van belang dat de medewerkers en getuigen de kans krijgen om te praten. De mening van degene die opvangt is in dat stadium niet van belang. Opvang is een verantwoordelijkheid van de werkgever. Het moet bij een medewerker bekend zijn tot wie hij zich kan richten voor opvang (bespreekbaar maken in werkoverleg).

“Lichte” incidenten behoeven geen stevige opvang. Melden van het incident en collegiale steun is dan meestal voldoende. Het is wel belangrijk deze incidenten op het werk te bespreken.

Bij “zwaardere” incidenten moet de opvang meteen op gang komen. Dit kan individueel of groepsgevoel plaatsvinden. Een gesprek direct na het incident, een tot drie dagen na het incident en vier tot zes weken na het incident. Ook kan professionele hulp noodzakelijk zijn.

Globale leidraad voor de te voeren gesprekken:

Nagaan wat de meeste indruk heeft gemaakt, voorlichting over de schokverwerking, inventarisatie van stressreacties, steun en structuur bieden, zo nodig mobiliseren van steun, begeleiding regelen en nieuwe afspraak maken.

Reconstructie van de gebeurtenis, weten hoe het er op dat moment mee gaat, bespreken hoe om te gaan met deze gebeurtenis, steun en structuur bieden, mobiliseren van steun, signaleren van klachten. Opnemen huidige stand van zaken, reconstructie van de afgelopen tijd (wat is er allemaal gebeurd, hoe is er mee omgegaan etc), trekken van conclusies: welke conclusies zijn er uit deze gebeurtenis getrokken en is daar wat van geleerd), steun en structuur bieden, signaleren, doorverwijzen of afsluiten.

Het is van belang om de manier van aanpak bespreekbaar te maken door bijvoorbeeld openheid te creëren in het werkoverleg.

Ontzegging toegang

Opheffing toegang