

Agressie- en omgangsprotocol

Agressie- en omgangsprotocol

Agressie- en omgangsprotocol voor medewerkers en bezoekers

- Hoofdstuk 1 Inleiding
- Hoofdstuk 2 Vormen van agressie
- Hoofdstuk 3 Verdeling verantwoordelijkheden
- Hoofdstuk 4 Voorkomen van agressie
- Hoofdstuk 5 Maatregelen en sancties
- Hoofdstuk 6 Opvang, nazorg en afwikkeling na incident
- Bijlagen
 - o Bijlage 1 Gedragsregels klanten / burgers
 - o Bijlage 2 Huisregels medewerkers
 - o Bijlage 3 Maatregelen en sancties
 - o Bijlage 4 Agressie meldingsformulier
 - o Bijlage 5 Nazorg gesprekken door de leidinggevende/senior
 - o Bijlage 6 Nazorg formulier
 - o Bijlage 7 Voorbeeld brieven
 - Tekst waarschuwingsbrief
 - Tekst ontzegging gemeentehuis
 - Brief eenmalige verklaring betreden gemeentehuis
 - o Bijlage 8 Procedure toegangsverbod
 - o Bijlage 9 Leidraad voor medewerkers
 - Bij beheersing en bestrijding telefonische agressie
 - Bij beheersing en bestrijding schriftelijke agressie
 - Bij beheersing en bestrijding van verbale agressie in een spreekruimte/aan de balie
 - Bij beheersing en bestrijding van geweld tegen zaken in een spreekruimte/aan de balie

Op grond van artikel 4 van de Arbeidsomstandighedenwet 1998 heeft elke organisatie de verplichting om haar werknemers een veilige en gezonde werkplek te bieden. De risico's op het vlak van psychosociale arbeidsbelasting bij medewerkers met veel klantencontacten kunnen een duidelijk aandeel in de arbeidsuitval hebben. Hierbij is vooral agressie en geweld een factor van betekenis. Het is aan de werkgever om instrumenten toe te passen die ontwikkeld zijn om psychosociale arbeidsbelasting te verminderen. Onderdeel van het arbobeleid is daarom de wijze waarop tegen agressie en geweld wordt opgetreden en welke maatregelen zijn genomen om agressie en geweld te verminderen dan wel de gevolgen van agressie en geweld op te vangen. In dit protocol is beschreven hoe in onze organisatie aan (dreigend) geweld en agressie het hoofd te bieden.

Agressie en geweld komt in werksituaties steeds vaker voor. Met name in beroepen waarin de klant afhankelijk is van de uitoefenaar van het beroep. De gemeente is daarbij geen uitzondering. Medewerkers met een publieksfunctie worden meer dan gemiddeld met vormen van agressie geconfronteerd. Het leven en welbevinden van werknemers kan er ernstig door geraakt worden. Het voorkomen van agressie is een verantwoordelijkheid van de organisatie als geheel; medewerkers moeten zich veilig voelen in hun werk. Ook wanneer agressie heeft plaatsgevonden is een goede begeleiding van belang. Het is dan ook van belang om heldere afspraken met elkaar te maken over:

- een systematische aanpak ter preventie van agressie
- de omgang met agressie.

Door deze afspraken kunnen de gevolgen voor de medewerkers zoveel mogelijk worden voorkomen dan wel beperkt.

Het doel van dit protocol is het verschaffen van duidelijkheid. Bovenal voor de medewerkers en de leidinggevenden die in eerste instantie met agressie geconfronteerd worden. Daarnaast duidelijkheid verschaffen, naar zowel bezoekers/klanten als naar hulpverlenende instanties.

Met dit omgangsprotocol maakt de gemeente duidelijk wat de gewenste houding van onze medewerkers ten opzichte van het publiek is. Daarnaast geeft de gemeente aan welk publieksgedrag zij niet acceptabel vindt. Gesteund door de organisatie kunnen medewerkers bezoekers aanspreken op onacceptabel gedrag. Als zich toch een incident voordoet, biedt het protocol de mogelijkheid om tot eenduidige afhandeling

te komen. Door incidenten te registreren, ontstaat er inzicht in de aard en omvang van voorvallen, zodat met deze kennis gerichte preventiemaatregelen kunnen worden genomen. Bij herhaling van een voorval kunnen dan nadere maatregelen worden genomen.

Iedereen wordt door medewerkers van de gemeente Medemblik respectvol te woord gestaan en de medewerkers mogen ook een respectvolle benadering van de bezoeker/klant verlangen.

- De medewerker gaat professioneel om met de bezoeker/klant en altijd met respect voor de persoon, maar spreekt deze tevens consequent aan op onaanvaardbaar gedrag.
- Het agressiebeleid en de uitvoering moeten duidelijk en consequent zijn. De bezoeker/klant weet wat hij kan verwachten en is niet afhankelijk van de individuele medewerker (verbod van willekeur).
- Onaanvaardbaar gedrag*) mag nimmer leiden tot honorering van voorzieningen.
- Bij bedreiging wordt altijd aangifte gedaan.
- Agressie is nooit het probleem van de medewerker alleen, het is ook het probleem van de organisatie.
- Collegiaal is er sprake van onderling vertrouwen. Alleen op basis van vertrouwen kan gemeenschappelijk en effectief worden omgegaan met het voorkomen, beheersen dan wel bestrijden van agressie.

*) *Onaanvaardbaar gedrag: Gedrag waarbij anderen hinder ondervinden en dat gericht is op afbreuk van de andere persoon danwel op belemmering van de voortgang van werk en/of functie.*

Er zijn verschillende vormen van agressie waarmee de medewerkers te maken kunnen krijgen tijdens hun klantcontacten. De organisatie tolereert de volgende vormen van agressie in ieder geval niet:

- alle vormen van **fysiek geweld**, onder andere: schoppen, spugen, slaan, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen en haren trekken.
- alle vormen van **verbaal geweld**, onder andere: schelden, beledigen, vernederen en ruzie zoeken.
- alle vormen van **intimidatie**, onder andere: het bedreigen van een medewerker om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets gedaan wordt.
- alle vormen van **stalking**, onder andere: achtervolgen, opwachten en lastig vallen.
- alle vormen van **discriminatie** naar seksualiteit, geloofsovertuiging of ras.
- alle vormen van **seksuele intimidatie**, onder andere: het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden.
- alle vormen van **vernielingen**, onder andere: het gooien met meubilair of voorwerpen en vernielen van zaken.
- het dragen van **wapens** of **gevaarlijke voorwerpen** of het meenemen van **dieren** binnen de gebouwen van de organisatie.

Voor de duidelijkheid het gaat niet alleen om lijfelijke bedreigingen. Ook telefonische of schriftelijke bedreigingen of beledigingen, vernielingen en pesterijen vallen hieronder. Kleine dingen die pas vermeld worden als ze vaak voorkomen en over een langere periode doorgaan, kunnen op termijn even traumatiserend zijn als fysieke agressie. Vaak was het laatste incident dan 'de druppel die de emmer doet overlopen'. Om die reden verstaan we tegenwoordig onder agressie een breed scala van gedragingen die allemaal met elkaar gemeen hebben dat ze (op termijn) het slachtoffer behoorlijk kunnen 'raken'.

Kort samengevat vallen onder agressie alle vormen van ongewenst gedrag waardoor medewerkers zich onveilig of bedreigd voelen en/of waarvan zij slachtoffer zijn.

- Opleggen/uitvoeren van maatregelen tegen de bezoeker/klant.
- Zorgdragen voor een veilige werkomgeving.
- Vaststellen van beleid m.b.t. omgang met geweld/agressie.
- Ervoor zorgdragen dat medewerkers voldoende toegerust zijn door het organiseren van trainingen op het gebied van omgaan met agressie
- Invoering van het protocol.
- Agressie bespreekbaar maken in het werkoverleg en tijdens functioneringsgesprekken.
- Bespreking aanpak bij (vermoeden van) geweld/agressie met de medewerker.
- Invullen agressieformulier, samen met slachtoffer.
- Voorstel college maatregelen en sancties.
- Zorgdragen gevolgen maatregelen en sancties.
- Organiseren van voldoende steun bij (on)aangekondigd bezoek van lastige bezoeker/klant.
- Opvang en begeleiding medewerker.
- Professioneel omgaan met bezoekers.
- Melden (vermoeden van) geweld/agressie bij leidinggevende.
- Bij agressie, inschakelen hulp (van collega's en leidinggevende).
- Informeren van de receptionist over aankondigd bezoek van een lastige bezoeker/klant danwel toegangsverbod.

- Ondersteuning van de collega waar tegen de agressie zich (heeft ge-) richt.

Iedereen wordt door medewerkers van de gemeente Medemblik respectvol te woord gestaan en de medewerkers mogen ook een respectvolle benadering van de bezoeker/klant verlangen. Agressie valt natuurlijk nooit helemaal uit te bannen. In de huisregels voor medewerkers (zie bijlage 2) zijn enkele tips uitgewerkt die wellicht kunnen helpen om agressie te voorkomen.

De medewerker meldt bij vermoeden van agressie dit aan de leidinggevende. De leidinggevende en de betrokken medewerker spreken samen de aanpak door en informeren de collega's hierover (ter preventie van vermoedelijke agressie op het gemeentehuis).

De huisbezoeken worden tijdens kantooruren gehouden, waarbij de medewerker nadien het gemeentehuis weer bezoekt (medewerker maakt melding bij collega's dat men vertrekt en weer terug is). Bij vermoeden agressie wordt huisbezoek met twee personen afgelegd. Als huisbezoek achterwege kan blijven vindt het gesprek plaats op het gemeentehuis.

Als er vermoedens bestaan dat er misschien iets kan gebeuren, omdat de klant bekend is of het dossier hiervoor aanleiding geeft, neem dan altijd een collega mee.

Zowel van bezoekers/klanten als van medewerkers wordt verwacht dat zij zich aan gedragsregels (*bijlage 1*) en huisregels (*bijlage 2*) houden om mogelijke agressieve en/of gewelddadige situaties te voorkomen. *Voor zowel de bezoeker/klant als de medewerker geldt dat je elkaar met respect behandelt.* De gedragsregels van het agressieprotocol worden gepubliceerd op de internetsite van de gemeente Medemblik, zodat iedereen hiervan kennis kan nemen en deze kan nalezen.

Publieksruimtes zijn vriendelijk, maar veilig ingericht. In spreekruimtes worden losse voorwerpen buiten bereik van de bezoeker gehouden. Werkruimtes zijn niet toegankelijk voor bezoekers. Bij "vreemde gezichten" wordt gevraagd voor wie men komt.

Het is belangrijk dat medewerkers een training in het omgaan met agressie volgen en deze training met enige regelmaat herhalen. De werkgever biedt hen de gelegenheid en de voorzieningen dergelijke trainingen te volgen.

Bij de introductie worden nieuwe medewerkers ingelicht over het protocol en de daarbij behorende afspraken.

Het agressieprotocol wordt opgenomen in de map die elke nieuwe medewerker ontvangt bij indienst-treding.

Het agressieprotocol is voor iedere medewerker toegankelijk via intranet.

Het gedrag zoals benoemd in de huisregels (*bijlage 1*) wordt niet geaccepteerd! Ook niet bij contacten tussen medewerkers en klanten buiten de gemeentelijke gebouwen. Wanneer deze gedragingen worden vertoond wordt de bezoeker/klant daarop aangesproken en kan men een waarschuwing ontvangen. Bij herhaling wordt de bezoeker/klant niet verder geholpen en zo nodig zal de toegang tot de gemeentelijke gebouwen worden ontzegd. De eventueel door de bezoeker/klant aangerichte schade wordt verhaald. Er wordt aangifte bij de politie gedaan als er sprake is van doodsb bedreiging, geweldpleging, het toebrengen van lichamelijk letsel en het aanrichten van materiële schade.

In de volgende tabel worden die niet te accepteren gedragingen met bijbehorende sancties aangegeven. Voor een nadere toelichting op de sancties wordt verwezen naar *bijlage 3*.

Hoofdgroepen	Sanctie	Bij herhaling
Verbaal geweld	Mondelinge waarschuwing Schriftelijke waarschuwing	Schriftelijke waarschuwing Ontzegging 3 maanden
Discriminatie	Ontzegging 3 maanden	Ontzegging 6 maanden
Fysiek geweld	Ontzegging 6 maanden (zaakgericht) *Ontzegging 12 maanden (mensgericht)	Ontzegging 12 maanden Ontzegging 24 maanden
Psychisch geweld	Ontzegging 6 maanden (psychische druk)	Ontzegging 12 maanden
Combinatie van agressievormen	Toepassing van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie	Verhoging van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie

Voor een aantal denkbare situaties is een leidraad voor de medewerkers opgenomen in bijlage 9.

De leidinggevende/senior vangt de medewerker op en organiseert nazorg. Ook wordt het incident en de gevolgde aanpak in het eerstvolgende werkoverleg besproken met de hele afdeling.

De leidinggevende/senior is verantwoordelijk voor de opvang en begeleiding van een medewerker die een incident heeft meegemaakt. In de opvang van de medewerker staan de volgende doelstellingen centraal:

- geruststellen, luisteren en ruimte geven voor het uiten van emoties.
- mobiliseren van steun uit de naaste omgeving (collega's en eventueel thuisfront).
- praktische zaken bespreken (doorwerken; aangifte doen, vervoer naar huis).
- bespreken van behoefte aan vervolgesprek of opvang via arbodienst.
- Alertheid op signalen van verstoring in verwerking.

*) Zaakgericht = fysiek geweld gericht op voorwerpen, zoals vernieling meubilair etc.

Als er zich een incident heeft voorgedaan dan spreken de medewerker en de leidinggevende/senior af welke opvang en nazorg wordt geboden. Er kan gekozen worden voor verschillende soorten opvang, al naar gelang van de ernst van de situatie:

- collegiale opvang: het voorval bespreken met één of meerdere collega's of de leidinggevende
- professionele opvang: het inschakelen van een deskundige hulpverlening
- traumaverwerking: inschakelen van specialistische hulpverlening voor verwerking van traumatische ervaringen.

Het is niet altijd nodig, en soms zelfs beter, betrokkene(n) niet direct onder medische begeleiding te stellen. Wel is het van belang betrokkene(n) te ondersteunen bij de natuurlijke verwerking. Dat kan op de eerste plaats door het tonen van betrokkenheid door leidinggevende en collega's. Het verwerken van een heftige gebeurtenis vraagt ongeveer één tot zes weken. Daarna kan iemand weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. Is dit niet het geval dan is het zinvol om een traumadeskundige in te schakelen. Natuurlijk kan bij ernstige incidenten ook besloten worden om direct een traumadeskundige in te schakelen. Het bewaken van het nazorgtraject is een taak van de leidinggevende/senior.

De leidinggevende/senior moet in de periode van zes weken na een incident een drietal gesprekken te voeren met de betrokkene. De inhoud van deze gesprekken wordt uiteengezet in bijlage 5. De wijze van registreren van deze gesprekken vindt u in bijlage 6: het nazorgformulier. Aan de hand van de uitkomsten kan een eventueel vervolgtraject worden ingezet en/of professionele hulpverlening worden ingeschakeld. Een agressieregistratiesysteem vormt de basis voor de aanpak van agressie en geweld. In de CAO is afgesproken dat gemeenten een registratiesysteem invoeren. Elk incident van agressie, geweld of niet acceptabel gedrag wordt vastgelegd op een agressie meldingsformulier (*bijlage 4*). Iedere medewerker hoort dit formulier in te vullen wanneer zich een incident, ongeacht de plaats of vorm, voor heeft gedaan. Dit gebeurt samen met de leidinggevende/senior en wordt ingeleverd bij P&O. De blanco invulformulieren worden beschikbaar gesteld via intranet. Tweemaal per jaar worden alle ingediende agressiemeldingsformulieren besproken door het managementteam en gekeken wat voor consequenties deze kunnen hebben voor het preventie- en opvangbeleid.

Vooralsnog wordt gestart met deze manier van registreren. Via het A+O-fonds kunnen gemeenten gratis gebruik maken van het digitale Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Als na evaluatie blijkt dat er dusdanig veel meldingsformulieren worden ingediend dat er behoefte is aan een digitaal systeem waaruit op eenvoudige manier rapportages te genereren zijn, zal worden besloten of de gemeente Medemblik zich aanmeldt voor dit landelijke registratiesysteem.

Na elk incident volgt een maatregel tegen de dader, bijvoorbeeld een gesprek, een schriftelijke waarschuwing of een ontzegging tot gemeentelijke gebouwen. Ook wordt de eventuele schade die de dader heeft aangebracht op hem of haar verhaald. De leidinggevende doet een voorstel naar het college voor de te nemen maatregelen en sancties. Het is de taak van de leidinggevende de dader te informeren over de tegen hem/haar genomen maatregel(en) door het college. Voorbeeldbrieven voor de genomen maatregel(en) zijn ontworpen en opgenomen in *bijlage 7*. Bij een toegangsverbod informeert de leidinggevende tevens de organisatie en andere instanties over de dader en ingestelde maatregel(en). Een toelichting en stappenplan over de gang van zaken bij een toegangsverbod is opgenomen in *bijlage 8*.

In de Wet Werk en Bijstand (WWB), artikel 18 lid 2 is vastgelegd dat ernstig agressief gedrag kan leiden tot verlaging van de uitkering. De verlaging is mogelijk tot 100% van de norm die van toepassing is voor de duur van één maand. Bij herhaald gedrag is verlaging voor een langere periode mogelijk. De Wet Werk en Bijstand vereist tevens een rapportageplicht naar het ministerie. De meldingen van de medewerkers moeten in het kader van deze wet dus ook apart geregistreerd en afgehandeld worden. De betreffende afdeling draagt zorg voor het uitvoeren van deze wettelijke taak.

Wij verwachten van u dat u zich respectvol gedraagt, zowel naar onze medewerkers, als naar overige bezoekers en daarbij de algemeen maatschappelijk geaccepteerde omgangsvormen in acht neemt. Eenzelfde respectvolle behandeling mag u ook van onze medewerkers verwachten.

Voorbeelden van gedrag dat wij zien als niet-respectvol en dus ongewenst:

- Schelden of met geweld dreigen;
- Beledigende opmerkingen over uiterlijk, kleding, huidskleur, seksuele geaardheid of sekse;
- Met (grote) stemverheffing spreken;
- Het gebruik van geweld;
- Het plegen van vernielingen, gooien en smijten met spullen;
- Alle vormen van stalking, onder andere: het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden.

Verder is het niet toegestaan:

- zonder toestemming vanuit de publieksruimte het personeelsgedeelte te betreden;
- in de publieksruimte te roken, alcohol of drugs te gebruiken;
- messen of andersoortige wapens mee te nemen;
- huisdieren mee te nemen;

- andere bezoekers lastig te vallen;
- op andere wijze overlast te veroorzaken.

Agressie valt natuurlijk nooit helemaal uit te bannen. Hier staan wat tips die het wellicht kunnen helpen voorkomen:

- Toon respect voor de bezoeker/klant door houding en gedrag
- Stel duidelijke grenzen.
- 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.
- Probeer wachttijden te voorkomen.
- Voorkom achterstanden en kom termijnen na.
- Luister goed naar klachten en neem deze serieus.
- Blijf kalm en probeer een klant op zijn gemak te stellen en ga niet mee in emoties van de klant.
- Als je vermoedens hebt, omdat je de klant kent of het dossier hebt gelezen, dat er misschien iets kan gebeuren neem dan altijd een collega mee op huisbezoek.

Een schriftelijke waarschuwing is een eerste maatregel die genomen kan worden tegen een bezoeker/klant nadat deze zich voor de eerste keer agressief en/of gewelddadig heeft geuit tegen een medewerker of de organisatie. Een waarschuwing kan o.a. worden gegeven bij:

- Onacceptabel gedrag, waaronder intimidatie (zie gedragsregels)
- Verbaal geweld/telefonische agressie/schriftelijke agressie
- Stalking

Een gebouwverbod wordt opgelegd wanneer een bezoeker/klant herhaaldelijk agressief en/of gewelddadig gedrag heeft vertoond. Bij fysiek geweld wordt een gebouwverbod meteen opgelegd.

Wanneer doe je aangifte bij de politie

- Bij doodsb bedreiging tegen jezelf of tegen familieleden
- Bij geweldpleging
- Bij het toebrengen van lichamelijk letsel
- Bij het aanrichten van materiële schade
- Na een ernstig incident, na bespreking met de leidinggevende

In deze gevallen, vindt zo spoedig mogelijk na het voorval dan wel binnen 24 uur aangifte bij de politie plaats. De leidinggevende en het slachtoffer doen aangifte bij de politie. Het adres van de gemeente wordt op het proces-verbaal opgenomen, zodat het adres van de medewerker niet bekend wordt. Bij ontstane materiële of immateriële schade als gevolg van fysiek geweld, moet de schade bij de verzekering opgegeven worden. Als het immateriële schade betreft, moet de medewerker zelf de schade verhalen. De organisatie kan hem/haar hierbij ondersteunen.

Meldingsformulier agressie

Eerste gesprek (een of twee dagen na het incident) Centraal staat de reconstructie van het gebeurde.

- reconstructie van de gebeurtenis: verhaal laten vertellen, gedetailleerd en in beelden.
- beeld vormen van de reactie medewerker: klachten, symptomen, herbeleving.
- zonodig mobiliseren van steun.
- bespreken of klant overgedragen moet worden aan een collega.
- bespreken van behoefte aan deskundige ondersteuning.

Tweede gesprek (twee weken na incident) Doel en inhoud is gelijk aan het eerste gesprek.

- opnieuw reconstructie van het gebeuren door vertellen van het verhaal.
- vragen naar verloop van verwerking; hoe gaat het nu, afgelopen periode en de huidige klachten en symptomen.
- bespreken van behoefte aan deskundige ondersteuning.

Derde gesprek (vier tot zes weken na incident) Centraal staat het terugblikken: is het gebeuren voldoende verwerkt.

- stand van zaken bespreken (hoe gaat het nu).
- terugblikken op de afgelopen periode (wat is er allemaal gebeurd en hoe is de medewerker hiermee omgegaan).
- reconstructie verwerkingsverhaal (zijn er nog klachten of symptomen).
- bij onvoldoende verwerking doorverwijzen.

Tijdens deze gesprekken wordt het nazorgformulier ingevuld en ondertekend.

Nazorgformulier agressie

Waarschuwingsbrief

Ontzegging gemeentehuis

Enmalige verklaring betreden gemeentehuis

De volgende stappen moeten worden genomen als een bezoeker/klant een toegangsverbod heeft gekregen:

- De ontzegging tot de gebouwen wordt schriftelijk kenbaar gemaakt
- De brief wordt in viervoud opgemaakt
 - o Één exemplaar wordt per post opgestuurd naar de klant
 - o Één exemplaar wordt aangetekend opgestuurd naar de klant
 - o Één exemplaar wordt bezorgd bij de politie
 - o Één exemplaar wordt bij de receptie bewaard
- Van alle klanten die een ontzegging tot de gebouwen hebben, wordt een kopie van de brief tot ontzegging inclusief foto van betrokkene, bewaard bij de receptie.
- Alle medewerkers van de gemeente Medemblik, worden via intranet op de hoogte gesteld van maatregelen en/of ontzeggingen.

***Situatie:** een medewerker ontvangt een telefoongesprek van een klant/burger, die kenbaar maakt iets te willen van de gemeente, maar die zich uitdrukt in scheldend, beledigend, discriminerend of bedreigend taalgebruik*

- de medewerker maakt een inschatting van de ernst van de agressie;
- bij *schelden en beledigen*, roept hij de klant/burger tot de orde en stelt hem voor de keuze (of meewerken en verder met gesprek, of niet meewerken en het gesprek wordt beëindigd);
- bij niet meewerken (negatieve keuze) wordt de verbinding verbroken;
- zo mogelijk wordt de klant/burger later teruggebeld en volgt een telefonisch ordegesprek (door de medewerker of zijn leidinggevende);
- bij mislukking van deze aanpak overlegt de medewerker met zijn leidinggevende over de verdere aanpak;
- bij *discriminatie of bedreiging* wordt de verbinding zondermeer verbroken en aangifte gedaan van bedreiging;
- na de eerste keer ontvangt de klant/burger een schriftelijke waarschuwing van het college dat bij herhaling van scheldend en beledigend gedrag een toegangsverbod wordt opgelegd;
- na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- van het toegangsverbod wordt melding gedaan aan college, receptie en directe collega's.

***Situatie:** een medewerker ontvangt een schriftelijk document van een klant/burger, die daarin kenbaar maakt iets te willen van de gemeente, maar die zich uitdrukt in scheldend, beledigend, discriminerend of bedreigend taalgebruik*

- de leidinggevende maakt samen met de medewerker een inschatting van de ernst van de agressie;
- bij *schelden en beledigen* wordt er direct aan betrokkene een schriftelijke waarschuwing gestuurd van het college dat bij herhaling een toegangsverbod wordt opgelegd;
- na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- van het toegangsverbod wordt melding gedaan aan college, receptie en directe collega's.
- de directe collega's worden door de leidinggevende geïnformeerd over de gevolgde procedure (om uit te sluiten dat de klant/burger het via een andere collega opnieuw probeert);
- bij *discriminatie of bedreiging* wordt zondermeer aangifte gedaan.
- na de eerste keer ontvangt de klant/burger een schriftelijke waarschuwing van het college dat bij herhaling een toegangsverbod wordt opgelegd;
- na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- van het toegangsverbod wordt melding gedaan aan college, receptie en directe collega's.

- de medewerker maakt een inschatting van de ernst van de agressie;
- bij *schelden en beledigen* roept de medewerker de bezoeker/klant tot de orde en stelt hem voor de keuze: meewerken, en het gesprek wordt voortgezet of niet meewerken, en het gesprek wordt beëindigd;
- bij meewerken (positieve keuze) kan de inhoud van de vraag aan de orde komen; bij niet meewerken (negatieve keuze) beëindigt de medewerker het gesprek en verlaat het vertrek/de balie;
- bij discriminatie en verbale bedreiging beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek en verlaat het vertrek/de balie;
- de medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega;
- de medewerker sommeert de klant/burger in het bijzijn van de assiterende collega tweemaal het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk);

-
- bij niet meewerken (negatieve keuze) verlaat de medewerker samen met de collega het vertrek/de balie en de politie wordt i.o.m. de direct leidinggevende/senior gewaarschuwd;
 - als de bezoeker/klant alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de (leidinggevende van de) medewerker;
 - als de bezoeker/klant het gebouw niet verlaat, wordt, in afwachting van de politie, een houding aangenomen die niet tot verdere escalatie leidt;
 - nadat de bezoeker/klant door de politie is verwijderd, wordt door de (leidinggevende van de) medewerker aangifte gedaan van bedreiging ;
 - na de eerste keer volgt een toegangsverbod voor bepaalde tijd;
 - van het toegangsverbod wordt melding gemaakt aan college, receptie en directe collega's.

 - bij *geweld tegen zaken* beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek;
 - de medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega;
 - de medewerker sommeert de agressor in het bijzijn van de assisterende collega tweemaal het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk);
 - bij niet meewerken (negatieve keuze) verlaat de medewerker samen met de collega het vertrek/de balie en waarschuwt in overleg met de leidinggevende de politie;
 - als de agressor alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de (leidinggevende van de) medewerker en aangifte gedaan van bedreiging;
 - als de agressor het gebouw niet verlaat, wordt, in afwachting van de politie, een houding aangenomen die niet tot verdere escalatie leidt;
 - nadat de agressor door de politie is verwijderd, wordt door de (leidinggevende van de) medewerker aangifte gedaan van vernieling;
 - de schade wordt op de agressor verhaald;
 - er volgt een toegangsverbod voor bepaalde tijd;
 - van het toegangsverbod wordt melding gedaan aan college, receptie en directe collega's.

NB: In alle gevallen vangt de leidinggevende de medewerker op en organiseert nazorg. Tevens bespreekt hij het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.