

Inhoud

1. Voorwoord
 - 1.1 Doelstellingen agressieprotocol
 - 1.2 Uitgangspunten agressieprotocol
 - 1.3 Arbo-wet
2. Vaststellen van agressiebeleid
 - 2.1 Normen en waarden
 - 2.2 Huisregels voor de burger
 - 2.3 Huisregels voor eigen medewerkers
 - 2.4 Evaluatie
 - 2.5 Communicatie en bekendmaking
3. Taken, rollen en verantwoordelijkheden
 - 3.1 Taken diverse disciplines
 - 3.2 Rol collega's
 - 3.3 Cameratoezicht
 - 3.4 Medewerkers belast met toezicht, controle en handhaving
 - 3.5 Optreden bij agressie-incident
4. Opvang en begeleiding medewerkers na agressie-incident
 - 4.1 Opvang
 - 4.2 Begeleiding
5. Het doen van aangifte
 - 5.1 Uitgangspunt
 - 5.2 Aangifte bij de politie
 - 5.3 Elders domicilie kiezen
 - 5.4 Aangifte door de gemeente Vlissingen (werkgever)
 - 5.5 (Anonieme) melding bij de politie
6. Sanctie bij agressief gedrag en geweld
 - 6.1 Algemeen
 - 6.2 Handhavingsarrangement bij agressief gedrag en geweld
 - 6.3 Gevolgen onzegging toegang
 - 6.4 Burger verschaft zich toch toegang
 - 6.5 Verschijningsplicht burger blijft toch bestaan
 - 6.6 Herstellen van het contact met de burger
 - 6.7 Gebiedsverbod bij agressie op straat (publieke ruimte)
 - 6.8 Strafrechtelijke mogelijkheden

7. Melden en registreren van agressie-incidenten
8. Verhalen van materiële en immateriële schade
 - 8.1 Algemeen
 - 8.2 Manieren om schade te verhalen: straf- en civielrechtelijk proces
 - 8.3 Materiële schade door zaak- en persoonsgerichte agressie
 - 8.4 Immateriële schade veroorzaakt door persoonsgerichte agressie
 - 8.5 Smartengeld
 - 8.6 Schadefonds Geweldsmisdrijven
9. Opleiden en trainen medewerkers

Bijlagen

1. Formulier registreren agressie en geweld
2. Handhaving
3. Model-brief ontzegging toegang
4. Verschillende model-waarschuwingsbrieven
5. Leidraad 'Hoe te handelen'
6. Stroomschema
7. Stappenplan

1. Voorwoord

Onaangepast gedrag, vandalisme, agressie en criminaliteit zijn regelmatig terugkerende verschijnselen in de samenleving. Ook de gemeente Vlissingen ervaart dat deze gedragsuitingen niet stoppen bij de voordeur van het gemeentehuis of bij controle, toezicht en handhaving op straat. Dit kan zorgen voor een stijgend gevoel van onveiligheid bij de medewerk(st)ers. Aangezien de gemeente Vlissingen het aanspreekpunt is op allerlei gebieden kan het voorkomen dat de burger zijn frustratie (onmacht) niet kwijt kan en deze op de medewerk(st)er zal afreageren. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) van maart 2008 blijkt dat dit ook gebeurt.

Als professionele organisatie is het in het belang van burgers en medewerk(st)ers dat agressie en daarmee samenhangende verschijnselen adequaat worden aangepakt. Dit kan in de eerste plaats door duidelijk te maken welk gedrag wél en welk gedrag niet wordt aanvaard. Ook inzicht in typen van agressie en kennis over reacties op agressie kan bijdragen tot het hanteerbaar houden van agressie. Training van medewerk(st)ers en een agressieprotocol zijn hierbij belangrijke instrumenten.

Ondanks deze voorzorgsmaatregelen kunnen uitingen van agressie uit de hand lopen. In die gevallen is het van belang dat er opvang is voor de medewerk(st)er en burger. Het afdelingshoofd is samen met de agressiecoördinator in eerste instantie verantwoordelijk voor de opvang van de medewerk(st)er na een incident. Algemene richtlijnen, een stappenplan en nazorgmogelijkheden dragen bij tot een gevoel van veiligheid van het personeel.

Gelet op de complexiteit vraagt een effectief beleid voor de aanpak van agressie en geweld om een integrale aanpak: van voorkomen en beperken tot en met nazorg, registratie en evaluatie.

De gemeente Vlissingen hanteert samengevat de volgende uitgangspunten voor agressie en geweld. Bij incidenten met agressie en geweld is de functie noch de taak die de ambtenaar heeft binnen de organisatie van belang. Evenmin is het moment, binnen of buiten werktijden, de omstandigheden of de plaats, op het werk of thuis, van belang. Het gebruik van agressie en geweld tegen werknemers moet wel verband houden met het verrichten van werkzaamheden in de publieke taak van de gemeente Vlissingen. Ook aan het werk gerelateerde incidenten in de privé-situatie vallen hier onder.

1.1 Doelstellingen agressieprotocol

- Duidelijkheid scheppen over de vraag hoe agressie wordt ervaren
- Het hanteerbaar maken van agressie
- De medewerker een veilig gevoel en zelfvertrouwen geven op het werk
- Helpen om agressie te voorkomen of op te lossen.
- Vaststellen wanneer sprake is geweest van agressie, waarbij het zowel voor de medewerk(st)er als voor de werkgever duidelijk is welke stappen moeten worden ondernomen nadat een incident heeft plaatsgevonden.
- Het houden van goede contacten met de burgers.

1.2 Uitgangspunten agressieprotocol

Agressief gedrag van burgers, dat schade berokkent aan het personeel, persoonlijke bezittingen en de gemeentelijke eigendommen, is niet aanvaardbaar. Hierbij geldt, dat voorkomen van dat gedrag beter is dan het beheersen daarvan. De gemeente Vlissingen zal daarom alles wat redelijkerwijs binnen haar vermogen ligt in het werk stellen om intimidatie en fysiek geweld te

2. Vaststellen van agressiebeleid

2.1 Normen en waarden

Agressiebeleid gaat over normen en waarden. Het gaat over “zo zijn onze manieren”. Onze manieren zijn als volgt:

- Wij tolereren geen agressief gedrag en geven niet toe aan agressie (zero tolerance beleid).
- Op agressie volgt een passende sanctie.
- Medewerkers zijn verplicht ervaringen met agressie en geweld te melden aan de agressiecoördinator en hun leidinggevende.
- Iedere melding van agressie wordt verplicht geregistreerd.
- Bij ernstige vormen van agressie en geweld wordt altijd aangifte bij de politie gedaan en wordt proces-verbaal wordt opgemaakt.
- Na een agressie-incident wordt de betrokken medewerker altijd opgevangen en begeleid.
- De door agressie of geweld veroorzaakte materiële en immateriële schade wordt altijd verhaald op de dader.
- Van de burgers wordt verwacht, dat zij alle gemeentelijke medewerkers met respect behandelen en andersom.

2.2 Huisregels voor de burger

De gemeente Vlissingen tolereert geen enkele vorm van agressie gericht tegen het personeel of tegen haar bezoekers. Onder agressie wordt onder bijvoorbeeld verstaan:

- Alle vormen van fysiek geweld, onder andere: schoppen, spugen, slaan, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, aan haren trekken.
- Alle vormen van verbaal geweld, onder andere: schelden, beledigen, vernederen, ruzie zoeken.
- Alle vormen van intimidatie, onder andere: het bedreigen van een medewerker of zijn gezin om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets gedaan wordt.
- Alle vormen van stalking, onder andere: achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag.
- 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 vernieling, onder andere: het gooien met meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken.
- Het dragen van wapens of gevaarlijke voorwerpen.
- Het meenemen van honden in gemeentelijke gebouwen of op gemeentelijke terreinen (uitgezonderd hulphond of blindengeleidehond).
- Gebruik van alcohol en drugs in gemeentelijke gebouwen of op gemeentelijke terreinen is verboden.
- Roken in gemeentelijke gebouwen is verboden.

Deze gedragingen worden ook niet geaccepteerd bij agressie en geweld ten aanzien van gemeentelijke medewerkers door burgers op straat of tijdens huis- en bedrijfsbezoeken. Dus ook alle medewerkers die werkzaam zijn in het openbaar groen, afvalverwerking, het onderhoud van wegen, op sportvelden, in sporthallen, parkeercontroleurs, milieu-inspecteurs de deurwaarder enz. dienen gevrijwaard te blijven van agressie en geweld.

2.3 Huisregels voor eigen medewerkers:

- Personeelsingang: laat nooit een onbekende met je mee naar binnen lopen. Vraag wie het is, bij wie hij of zij moet zijn en verwijs naar de hoofdingang.
- Als toch een onbekende met je is meegelopen, informeer dan direct de bodes.
- Van de medewerkers wordt verwacht, dat zij de burgers met respect behandelen.
- Wees servicegericht: geef alle mogelijke informatie en los fouten en gerechtvaardigde klachten van klanten zelf op.
- Pas de leidraad 'Hoe te handelen' toe (bijlage 5).
- Zorg voor rust achter de publieksbalie.
- Voer geen luidruchtige gesprekken met elkaar, geeft het goede voorbeeld door zelf correct gedrag te vertonen.

2.4 Evaluatie

Bij evaluatie gaat het om het controleren van de maatregelen die zijn ingevoerd. Het doel dat met controleren wordt beoogd is vast te stellen dat de maatregelen actueel en inhoudelijk correct zijn, correct werken en worden nageleefd. Maar het gaat bij evalueren ook om het beheersen en continu verbeteren van maatregelen. Dat betekent ook dat de doelstellingen en het beleid dat aan de invoering van die maatregelen ten grondslag ligt, wordt geëvalueerd. Controle van de maatregelen houdt in dat de volgende vragen worden beantwoord:

- Vormen de maatregelen een consequent en doeltreffend geheel dat past binnen het beleid?
- Zijn de maatregelen daadwerkelijk aanwezig op die plaatsen en in die situaties waarvoor ze zijn bedoeld?
- Worden de maatregelen nageleefd?

Het agressiebeleid zal jaarlijks worden geëvalueerd en de evaluatie wordt voorgelegd aan de Ondernemingsraad.

2.5 Communicatie en bekendmaking

Communicatie

De invoering van een agressieprotocol moet zowel in- als extern duidelijk gecommuniceerd worden. Belangrijkste doel is aangeven welk gedrag wel en welk gedrag niet wordt aanvaard. Beide partijen moeten op de hoogte zijn van de omgangsregels en begrijpen dat er sancties staan op het afwijken van deze regels.

In de interne organisatie moet regelmatig aandacht worden besteed aan agressie. Hierin is een taak voor de leidinggevenden weggelegd. Alle medewerkers van de gemeente Vlissingen moeten weten dat er een agressieprotocol is wat dat voor hen betekent. Op VIS.net moeten, het protocol, de meldingsformulieren en de contactgegevens van de agressiecoördinator gemakkelijk te vinden zijn. Bij de introductie van nieuwe medewerkers hoort ook informatie over agressie en de tolerantiegrenzen daarvan. Het onderwerp agressie zou ook op de agenda van het werkoverleg gezet kunnen worden.

Belangrijk element is trainen van de medewerkers, zodat zij agressie kunnen herkennen en weten wat hun handelingsperspectieven zijn in bedreigende situaties zodat zij agressieve confrontaties zoveel mogelijk kunnen voorkomen.

De externe communicatie over het agressieprotocol is net zo belangrijk. Op de informatiepagina van de gemeente, Blauw geruite kiel, in weekblad De Faam wordt het besluit over het

agressieprotocol bekend gemaakt. Deze bekendmaking wordt ook op www.vlissingen.nl/publicaties geplaatst. Een andere logische plaats op de website om aandacht te besteden aan het protocol is www.vlissingen.nl/loket. Hier staan ook de openingstijden andere belangrijke informatie over het stadhuis en de gemeente vermeld. Op de pagina van de Blauw geruite kiel met de nieuwsberichten kan in een hoofdartikel aandacht worden besteed aan het protocol en de tolerantiegrenzen van de gemeente.

De communicatie-adviseur van de afdeling Bedrijfsvoering draagt zorg voor de in- en externe communicatie over het agressiebeleid.

Bekendmaking

Het gaat formeel om een beleidsregel als bedoeld in titel 4.3 van de Algemene wet bestuursrecht. Bij de bekendmaking zal worden vermeld dat het wettelijk voorschrift voor het agressiebeleid artikel 3 van de Arbowet is (zie onder 1.3). De agressiecoördinator draagt zorg voor de formele bekendmaking van het agressieprotocol.

3. Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De bestuurlijke en politieke verantwoordelijkheid ligt bij het college. Op ambtelijk niveau is de agressiecoördinator de centrale spil met betrekking tot het vormgeven, onderhouden en uitvoeren van het veiligheidsbeleid. Gelet op het afdelingsoverstijgende karakter ligt de plaats in de organisatie van het agressiebeleid en de coördinatie daarvan bij de Concernstaf. Daarnaast is een belangrijke taak weggelegd voor de verzuimcoördinator van de afdeling Bedrijfsvoering. Deze afdeling is verder nauw betrokken bij de communicatie over het beleid, de financiële (verzekerings) aspecten, de opleiding en training van het personeel en de documentaire informatieverzorging.

3.1 Taken diverse disciplines

Taak	Wie
<ul style="list-style-type: none">Opvang van slachtoffers	<ol style="list-style-type: none">VerzuimcoördinatorEigen afdelingshoofdArbo-dienstBedrijfsmaatschappelijkwerk IZA
<ul style="list-style-type: none">Ontwikkelen, evalueren en bijstellen van het beleid	Agressiecoördinator
<ul style="list-style-type: none">Ontwikkelen van richtlijnen	Agressiecoördinator
<ul style="list-style-type: none">Communicatie van het agressiebeleid	Communicatie-adviseur
<ul style="list-style-type: none">Afspraken met politie en justitie	Agressiecoördinator
<ul style="list-style-type: none">Het doen van aangifte bij de politie	Agressiecoördinator namens werkgever samen met werknemer
<ul style="list-style-type: none">Het ondersteunen van de medewerker bij het doen van aangifte	Verzuimcoördinator
<ul style="list-style-type: none">Het ontzeggen van de toegang gebouw	<ol style="list-style-type: none">Bij lokaalvredebreuk in het stadhuis belt de receptie de politie; bij andere gemeentelijke gebouwen en terreinen doet de aanwezige toezichthouder dat.Feitelijke uitvoering door politieFormeel besluit door college
<ul style="list-style-type: none">Opleiden en trainen weerbaarheid personeel	Personeelsconsulent
<ul style="list-style-type: none">Het verhalen van schade op dader	Medewerker verzekeringen
<ul style="list-style-type: none">Registratie agressie-incidenten: het documenteren en archiveren.	Documentair informatieverzorgers

3.2 Rol collega's: géén burgerarrest

Bij een agressie-incident moet duidelijk zijn wat we van elkaar verwachten. Geldt de kreet "een voor allen, allen voor een?". Het optreden van collega's mag alléén gericht zijn op het doen ophouden van de agressie (niet zelf agressief handelen). Op grond van artikel 53 van het Wetboek van Strafvordering (Sv) is bij ontdekking op heterdaad iedereen bevoegd een verdachte aan te houden. Aan een zogeheten 'burgerarrest' worden echter wel voorwaarden gesteld. Zo moet de verdachte 'onverwijd' aan de politie worden overgedragen.

Om te voorkomen dat de verdachte de benen neemt, mag de aanhouder dwang uitoefenen, bijvoorbeeld door hem tegen de grond te houden. Het gebruikte geweld mag niet verder gaan dan nodig is om ervoor te zorgen dat de verdachte er niet vandoor gaat. Er is een duidelijke grens waar de geweldstoepassing moet ophouden. Zodra de verdachte zich heeft overgegeven of weerloos is, is het doel bereikt en is er geen geweld meer nodig. Dat geldt voor een aanhouding door de politie maar ook voor een aanhouding door burgers.

Het is ter voorkoming van escalatie van agressie en geweld **niet toegestaan** om als werknemer zelf een aanhouding te verrichten. In verband met de eigen veiligheid en interne bedrijfsregels wordt voor eventuele aanhouding van verdachten de hulp van de politie ingeroepen.

3.3 Camera-toezicht

Gedurende de hele openingstijd van het stadhuis vindt in de centrale hal cameratoezicht plaats. Doel is het registreren van agressie en geweld en het dienen als bewijsmateriaal. In geval van een agressie-incident wordt de cd door de agressiecoördinator veiliggesteld.

3.4 Medewerkers belast met toezicht, controle en handhaving

Medewerkers van de afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving zijn belast met controle op en handhaving van naleving van regels. Zij zijn dan extra kwetsbaar. Vooral in situaties waarbij er een vermoeden is van het overtreden van regelgeving of strafbare feiten. Toezicht en controle is bij uitstek een handhavinginstrument. Specifiek voor bezoek (aan huis of bij bedrijven) bij risicovolle situaties is een aantal randvoorwaarden belangrijk, bijvoorbeeld:

- Bezoeken worden door twee medewerkers verricht.
- Laat aan collega's weten dat je op bezoek gaat.
- Geef de naam, adres en telefoonnummer op waar jij en je collega naartoe gaan.
- Laat de nummers van jullie GSM achter waarop jullie te bereiken zijn.
- Aan de operationele leidinggevende wordt het bezoek (per email) gemeld.
- Bij risicovolle bezoeken altijd een GSM meenemen.

3.5 Optreden bij agressie-incident

- De politie wordt ingeschakeld indien er dreigend gevaar voor het personeel of andere klanten is en wanneer een klant het gebouw of terrein weigert te verlaten.
- Stadhuis: bij een agressie-incident in het stadhuis maakt de receptionist(e) inschatting of inzet van de politie (0900-8844) nodig is. Is inzet dringend bel dan via het alarmnummer 112.
- De receptionist(e) waarschuwt vervolgens telefonisch (0118 – 487115) de agressiecoördinator, die indien noodzakelijk de politie informeert over interne afspraken.
- Andere plaatsen: bij een agressie-incident in andere gemeentelijke gebouwen en op gemeentelijke terreinen waarschuwt de toezichthouder of leidinggevende de politie (0900-8844). Is inzet dringend bel dan via het alarmnummer 112.
- Het optreden van de politie is gericht op het normaliseren van de toestand en het herstellen van orde en rust.
- Bij te verwachten spanningen meldt de agressiecoördinator dit vooraf aan de politie.
- Bij het overtreden van een verblijfsontzegging wordt altijd aangifte gedaan. Zie ook werkwijze verblijfsontzeggingen.

FOKKE & SUKKE

ZIJN GETRAIND IN HET OMGAAN MET AGRESSIE



4. Opvang en begeleiding medewerkers na agressie-incident

4.1 Opvang

De organisatie moet een medewerker, die slachtoffer wordt van agressie, opvangen en begeleiden. De eerste opvang van de medewerker vindt plaats door in volgorde van bereikbaarheid:

- de verzuimcoördinator;
- het eigen afdelingshoofd;
- het bedrijfsmaatschappelijkwerk (vanaf 1 april 2008 extern verzorgd via het IZA Bedrijfszorgpakket door tussenkomst van de afd. Bedrijfsvoering/personeelszaken)

In overleg met betrokken medewerker bepaalt degene die de eerste opvang verzorgd heeft welke opvang verder nodig is. Dat kan zijn:

- door het eigen afdelingshoofd;
- door een deskundige van de Arbo-dienst;
- het bedrijfsmaatschappelijkwerk (vanaf 1 april 2008 extern verzorgd via het IZA Bedrijfszorgpakket door tussenkomst van personeelszaken)

4.2 Begeleiding

- De verzuimcoördinator zorgt voor persoonlijke aandacht (het verhaal kwijt kunnen).
- De verzuimcoördinator wijst slachtoffers op de mogelijkheid van professionele opvang door Arbo-dienst en bedrijfsmaatschappelijkwerk.
- De agressiecoördinator begeleidt slachtoffer bij het doen van aangifte.

5. Het doen van aangifte

5.1 Uitgangspunt

Uitgangspunt is dat bij ernstige vormen van agressie altijd aangifte bij de politie wordt gedaan.

Medewerker:

De betrokken *medewerker* bepaalt of van het volgende strafbare feit aangifte wordt gedaan bij de politie:

- (Reële) bedreiging met geweld tegen personen. Er moet sprake zijn van een strafbare gedraging. Dit betekent dat het dreigement specifiek en direct moet zijn.

Werkgever:

De werkgever doet *altijd* aangifte bij:

- Geweld tegen personen, verkrachting of aanranding.
- Ambtsdwang (de ambtenaar dwingen om een handeling te doen of juist na te laten).
- Vernieling gerelateerd aan agressief gedrag van klanten.

Agressie kan gericht zijn tegen personen en zaken. Als er sprake is van agressie gericht tegen zaken, dan doet de agressiecoördinator aangifte namens de organisatie. De agressiecoördinator is tevens gemandateerd aangifte te doen bij het schenden van een verblijfsontzegging. Bij agressie gericht tegen de persoon zelf, kan de betrokken medewerker zelf aangifte doen, eventueel ondersteund door de agressiecoördinator.

Wanneer een incident heeft plaatsgevonden wordt de politie ingeschakeld, dit kan op de locatie zelf of op het politiebureau als aangifte wordt gedaan.

5.2 Aangifte bij de politie

Aangifte doen betekent de politie verzoeken een strafrechtelijk onderzoek in te stellen. Iedereen die kennis draagt van een strafbaar feit is bevoegd hiervan aangifte te doen (artikel 161 Wetboek van Strafvordering (Sv)). Een verplichting tot het doen van aangifte geldt wanneer men kennis draagt van met name genoemde misdrijven, waaronder misdrijven tegen het leven gericht (artikel 160 Sv). Deze verplichting geldt niet voor personen die door de aangifte zelf gevaar lopen om vervolgd te worden, of voor personen die, bij vervolging van iemand, zich zouden kunnen verschonen bij het afleggen van een getuigenis (denk bijvoorbeeld aan een advocaat). Op het niet voldoen aan de in artikel 160 Sv genoemde verplichting tot het doen van aangifte staat geen straf.

De politie is verplicht de aangifte van een strafbaar feit op te nemen. Het is wel belangrijk dat werknemers die slachtoffer zijn van geweld, aangifte doen. Niet alleen voor de opsporing, vervolging en uiteindelijke berechting van de dader, maar ook om eventuele schade op de dader te verhalen en om beter zicht te krijgen op de problematiek ten behoeve van de aanpak van agressie en geweld. Voor de aangifte van een aantal strafbare feiten, zoals belediging, bedreiging en mishandeling is de persoonlijke beleving en ervaring van het betrokken slachtoffer heel belangrijk. Verzamel bij het doen van aangifte zoveel mogelijk bewijsmateriaal. Denk hierbij aan foto's (bijvoorbeeld van de vernieling of van het letsel van het slachtoffer), doktersverklaringen, camerabeelden, situatieschetsen en eventuele gegevens van getuigen. Uitgangspunt is dat bij ernstige incidenten altijd aangifte moet worden gedaan. Sommige werknemers aarzelen om aangifte te doen, omdat zij bang zijn voor represailles door de dader.

In die gevallen is het goed met hen te overleggen over de mogelijkheid om elders domicilie te kiezen (zie 5.3) of dat de werkgever namens de werknemer aangifte doet.

5.3 Elders domicilie kiezen

De betrokken werknemer kan het adres van de gemeente Vlissingen (werkgever) of het adres van het politiebureau opgeven in plaats van zijn woonadres. Zijn eigen adresgegevens blijven dan uit het dossier. Het voordeel daarvan is dat het adres van de werknemer niet bekend wordt bij de verdachte. Een mogelijk nadeel is dat alle post over het verloop van de aangifte en de eventuele strafzaak naar het domicilieadres wordt gestuurd. Voor de gemeente betekent dit dat zij de post aan de werknemer/het slachtoffer door moeten sturen.

5.4 Aangifte door werkgever (gemeente Vlissingen)

In principe kan iedereen die kennis draagt van een strafbaar feit daarvan aangifte doen. Dit geldt ook voor de werkgever. De werkgever kan om verschillende redenen aangifte doen namens de werknemer, bijvoorbeeld vanwege een mogelijk schadeverhaal en/of wanneer de werknemer geen aangifte wil doen uit angst voor wraakacties. Van de werkgever wordt verwacht dat hij zich extra inspant om zijn werknemer(s) te beschermen tegen 'secundaire victimisatie' (het zich als het ware voor de tweede keer slachtoffer voelen).

Het komt ook voor dat de werknemer wel aangifte wil doen, maar daar zelf psychisch of fysiek niet toe in staat is. De werkgever zal dan, met een schriftelijke volmacht van de werknemer, namens hem aangifte doen. De persoonlijke beleving van de werknemer kan dan bijvoorbeeld via een schriftelijke verklaring in het proces-verbaal worden verwerkt. Voor de aangifte van een aantal strafbare feiten zoals belediging, bedreiging en mishandeling is de persoonlijke beleving van de betrokkene heel belangrijk.

Het feit dat een werknemer elders domicilie kiest of dat de werkgever namens hem aangifte doet, biedt geen volledige garantie dat hij niet in het verdere vervolgingsproces betrokken wordt. Hoewel het in Nederland niet zo gebruikelijk is, kan een slachtoffer, in dit geval de werknemer, in een later stadium als getuige ter terechtzitting worden gehoord. Indien een slachtoffer aangifte doet van een geweldsdelict, zal de politie vragen of de aangever er bezwaar tegen heeft dat zijn of haar persoonsgegevens worden doorgegeven aan Slachtofferhulp Nederland. Slachtofferhulp Nederland biedt kosteloze ondersteuning aan slachtoffers en getuigen van strafbare feiten en zal naar aanleiding van bericht van de politie contact opnemen met de aangever.

5.5 (Anonieme) melding bij de politie

Als de betrokkene geen aangifte doet, maar alleen een melding, gaat de politie in principe niet over tot opsporingshandelingen. Een melding kan voor de politie wel aanleiding zijn om een bepaald adres wat scherper in de gaten te houden. Bovendien bouwt de politie zo een dossier op. Wanneer daar aanleiding voor is, kan de politie overgaan tot het ambtshalve instellen van een opsporingsonderzoek. Uiteraard zal de politie dit doen na overleg met de officier van justitie. Ieder slachtoffer of getuige van een strafbaar feit kan daarvan anoniem melding doen bij Meld Misdaad Anoniem (M. 0800-7000).

M. is een meldlijn voor het doorgeven van anonieme informatie over (ernstige) misdrijven, wanneer de melder bijvoorbeeld bang is voor wraakacties van of confrontatie met de dader. M. noteert geen telefoonnummers, naam en adres, en heeft geen gesprekstapes. Het is een stichting die fungeert als doorgeefluik van een melding aan de politie en andere opsporingsdiensten. Bij geweld tegen werknemers met een publieke taak is Meld Misdaad Anoniem niet het meest geschikte middel. In deze situatie wordt daarom nooit melding maar altijd aangifte gedaan bij de politie.

6. Sanctie bij agressief gedrag

6.1 Algemeen

Een burger kan de huisregels overschrijden door agressief gedrag te vertonen. Wanneer hij daarop is aangesproken, maar zijn gedrag niet verbetert, kan - afhankelijk van het type dienstverlening en onder bepaalde voorwaarden - een gebiedsverbod, een toegangs- of pandverbod worden opgelegd, mits dit bij wet is geregeld. Bij een dergelijk verbod zal worden gelet op proportionaliteit en subsidiariteit, want het is een ingreep in de bewegingsvrijheid van de burger en bewegingsvrijheid is een grondrecht. Op een grondrecht kan alleen inbreuk worden gemaakt als dit wettelijk is geregeld.

Zonder een effectieve handhaving heeft het opleggen van een verbod geen meerwaarde. Het is daarom noodzakelijk dat de betrokkenheid van politie, OM en gemeente is gegarandeerd. Een verbod maakt onderdeel uit van een pakket aan maatregelen in het kader van het veiligheidsbeleid, zoals bijvoorbeeld huisregels en training van werknemers in het omgaan met agressie en geweld. Schending van een verbod is een strafbaar feit (bijvoorbeeld lokaalvredebreuk artikel 139 wetboek van strafrecht). Daarvan doet de gemeente Vlissingen aangifte bij de politie.

Uitgangspunt is dat op elke vorm van agressie een sanctie volgt. Dat kan zijn:

- ontzegging van dienstverlening of
- ontzegging van toegang tot gemeentelijke gebouwen en terreinen of
- een combinatie van beiden.

Van deze beleidslijn kan in bijzondere gevallen worden afgeweken.

6.2 Handhavingsarrangement bij agressief gedrag in gebouwen en op terreinen:

<i>Vorm van agressie</i>	<i>Sanctie</i>	<i>Recidive</i>
Meenemen van honden, uitgezonderd soho-honden	Schriftelijke waarschuwing	Ontzegging 3 maanden
Verbaal geweld	Ontzegging 3 maanden	Ontzegging 6 maanden
Alle vormen van discriminatie	Ontzegging 3 maanden	Ontzegging 6 maanden
Intimidatie en psychische druk	Ontzegging 6 maanden	Ontzegging 12 maanden
Fysiek geweld (zaakgericht)	Ontzegging 6 maanden	Ontzegging 12 maanden
Fysiek geweld (mensgericht)	Ontzegging 12 maanden	Ontzegging 24 maanden

De agressiecoördinator zorgt voor de effectuering van de ontzegging (opstellen uitgaande brief met ontwerp-besluit). Het college besluit en ondertekent de uitgaande brief.

6.3 Gevolgen ontzegging

Als een burger de toegang tot de organisatie fysiek wordt geweigerd, mag hij gebouwen en terreinen van de gemeente niet meer bezoeken en, indien dit óók is bepaald, ook geen telefonisch contact opnemen met de gemeente. Het doel is tweeledig: bescherming van de medewerkers en sanctioneren van het agressieve gedrag. De burger kan tijdens deze periode op drie manieren contact opnemen met de gemeente:

- Telefonisch contact (tenzij dit ook onder de ontzegging valt)
- Door middel van briefwisseling.
- Via een gemachtigde.

6.4 Burger verschaft zich toch toegang

Mocht de burger die de toegang is ontzegd, toch onuitgenodigd verschijnen, dan is de procedure als volgt:

- De medewerker - meestal de medewerker van de receptie - die de aanwezigheid van de klant constateert, vraagt de klant het gebouw onmiddellijk te verlaten. De klant is dan al in overtreding.
- Als deze niet reageert op dat verzoek belt de receptie de politie.
- Verzoek aan de politie is de klant te verwijderen.
- De agressiecoördinator doet aangifte.

6.5 Verschijningsplicht blijft bestaan

Dit betekent dat de klant, ondanks de ontzegging, verplicht blijft om te verschijnen op oproepen van de organisatie. Tijdens deze oproepen wordt de veiligheid van de medewerkers gewaarborgd. Hiervoor gelden de volgende regels:

- De medewerker, die de klant heeft uitgenodigd, stelt de receptie hiervan op de hoogte om te voorkomen dat de klant meteen wordt weggestuurd.
- Het gesprek wordt door twee medewerkers gevoerd.

6.6 Herstellen van het contact

Het is van belang om in een periode van ontzegging na te gaan of het mogelijk is het contact te herstellen. Bijvoorbeeld op basis van positieve ervaringen met de klant tijdens de ontzeggingperiode. Als herstel van het contact wenselijk blijkt, kan een gesprek worden georganiseerd waarin afspraken worden gemaakt over de manier van omgaan met elkaar.

6.7 Gebiedsverbod bij agressie op straat

De burgemeester kan op grond van artikel 172, derde lid, van de Gemeentewet, bevelen geven ter handhaving van de openbare orde. Het doel van deze bevelen is om de rust en orde ter plaatse te herstellen. Op basis van dit artikel worden in de praktijk zogenaamde 'gebiedsverboden' uitgevaardigd. Deze (bestuurlijke) bevelen richten zich tot personen die in een aangewezen gebied de openbare orde verstoren door hun overlastgevend gedrag. De strekking ervan is dat betrokkene zich gedurende een bepaalde termijn niet mag ophouden in en rond een bepaalde locatie. Deze bevelen hebben een duur van maximaal vier weken.

Onder omstandigheden kunnen personen die door hun gedrag de openbare orde ernstig verstoren – dus ook personen die agressief gedrag vertonen – uit de directe omgeving worden geweerd. De mate van ordeverstoring en de noodzaak van het gebiedsverbod moeten duidelijk worden gemotiveerd. De maatregel impliceert immers een beperking van de bewegingsvrijheid. Een dossier van de strafbare en ordeverstoring gedragingen en een goed gemotiveerd voorstel van de politie zijn daarom onontbeerlijk. In het kader van de vervolging van een strafbaar feit kan het gebiedsverbod, in combinatie met een voorwaardelijke straf, als bijzondere voorwaarde door de rechter worden opgelegd.

6.8 Strafrechtelijke mogelijkheden

Veel gedragingen van agressie of geweld zijn strafbaar gesteld in het Wetboek van Strafrecht (Sr). In het geval van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak gaat het voornamelijk om de volgende strafbare feiten:

- belediging (tegen openbaar gezag) (art. 266 en 267 Sr);
- bedreiging (met geweld) (art. 285 Sr);

- fysiek geweld/misdrijven tegen het leven gericht (art. 141, 287, 288, 289, 300, 302, 303, 304, 307 en 308 Sr);
- geweldsmisdrijven tegen het openbaar gezag (art. 179, 180, 181, 182, 184, 185 Sr);
- diefstal met geweld of afpersing (art. 312 en 317 Sr);
- opruiing (art. 131 Sr);
- lokaalvredebreuk (art. 139 Sr);
- vernieling (art. 350 Sr).

7. Melden en registreren van agressie-incidenten

Agressiebeleid vraagt om voortdurende bijstelling. Om zicht te krijgen op de aard en omvang van de agressie moeten alle agressievoorvallen worden vastgelegd. Ook minder ernstige vormen van agressie verdienen aandacht en moeten serieus worden genomen. Voor beleidsontwikkeling heeft de organisatie dus belang bij een goed registratiesysteem. Registratie vindt plaats door middel van bijgaand formulier. Het formulier is te downloaden via het VIS-net (zie bijlage 1). De afdeling Bedrijfsvoering (documentaire informatieverzorging) zorgt voor de registratie. Jaarlijks wordt gerapporteerd aan de directie en de ondernemingsraad.

8. Verhalen van materiële en immateriële schade

8.1 Algemeen

De dader van agressie en geweld is in principe zelf aansprakelijk voor de financiële gevolgen. Dat betekent dat hij de schade die de betrokken werknemer heeft geleden, moet vergoeden. Een probleem hierbij is dat er op de dader niet altijd wat te verhalen valt. Houd er dus rekening mee dat geen van de genoemde mogelijkheden zekerheid biedt voor vergoeding van de geleden schade. Zowel materiële als immateriële schade zullen worden verhaald op de dader. Immateriële schade van de werknemer kan alleen zichzelf verhalen.

Materiële schade is de schade die de werknemer heeft geleden als gevolg van het incident. Eventueel kan daarbij letsel zijn opgelopen. Denk aan: medische kosten / reiskosten / schade door gemiste promotiekansen / schade door gederfde inkomsten / kosten voor huishoudelijke hulp en gezinszorg / studievertraging etc. Immateriële schade betreft schade die niet het vermogen van de werknemer raakt. Denk aan pijn, gederfde levensvreugde, belediging, inbreuk op privacy en psychische schade.

8.2 Manieren om de schade te verhalen

Er is een aantal mogelijkheden om de schade op de dader te verhalen.

8.2.1 Strafrechtelijk proces

Schadebemiddeling door politie of Openbaar Ministerie. De politie kan bemiddelen om tot een schadevergoeding te komen. Een van de voorwaarden is dat de schade eenvoudig is vast te stellen. Een andere mogelijkheid is dat de officier van justitie met de dader een schadevergoeding overeenkomt. Hiermee kan de officier van justitie rekening houden in zijn vervolgingsbeslissing.

Voegen in de strafzaak

Als de werknemer schade heeft geleden, kan hij zich, onder een aantal voorwaarden, voegen in het strafproces. De officier van justitie moet dan wel beslissen dat de verdachte voor de rechter moet verschijnen. Als de betrokken werknemer vraagt om vergoeding van de schade in het strafproces, dan vraagt de officier van justitie de rechter om óók een uitspraak te doen over de toewijzing van de schade. Dit wordt 'voegen' genoemd. Voor de werknemer zijn hieraan geen kosten verbonden. Als de werknemer bij de aangifte heeft aangegeven dat hij de schade vergoed wil hebben, krijgt hij van de officier van justitie automatisch bericht als hij voor voegen in aanmerking komt. Hierbij is van belang dat de betrokkene de schade of een deel daarvan niet op een andere manier vergoed heeft gekregen.

Als een strafzaak voor de rechter wordt gebracht kan de betrokken werknemer proberen in datzelfde proces zijn schade te verhalen. Heeft hij zich gevoegd, dan zal de rechter in dat proces twee uitspraken doen: (1) over de straf die de verdachte krijgt, en (2) over de toekenning van de schadevergoeding. Legt de rechter de schadevergoeding aan de dader op door middel van een schadevergoedingsmaatregel, dan zal het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) de inning van de schadevergoeding op zich nemen en deze vervolgens aan het slachtoffer uitkeren.

8.2.2. Civielrechtelijk proces

Zowel de werkgever als de werknemer kan een civielrechtelijk proces beginnen tegen de verdachte. Het gaat hierbij meestal om grote of complexe schades. De verdachte wordt aansprakelijk gesteld voor de geleden schade. In een civielrechtelijk proces is de eisende partij (de werkgever/de werknemer) de 'eiser' en de tegenpartij (de verdachte) de 'gedaagde'.

Cessie

In plaats van de betrokken werknemer, kan de werkgever de schade claimen door middel van een zogeheten 'cessie'. De werkgever neemt dan de vordering over van de werknemer en neemt zijn plaats in. Dit kan niet voor vorderingen van immateriële schade want die worden beschouwd als hoogstpersoonlijk. De betrokken werknemer moet dan zelf aangeven of hij genoegdoening van de immateriële schade wil krijgen. De werkgever kan de werknemer in dit geval wel vertegenwoordigen.

Regresrecht

Als een werknemer bij een incident tijdelijk of langdurig arbeidsongeschikt wordt, betekent dit vaak een stagnatie van de bedrijfsvoering en extra kosten voor de vervanging van de arbeidsongeschikte werknemer. Door middel van het regresrecht zal de gemeente Vlissingen de loonschade verhalen op de dader. De wettelijke verjaring van het regresrecht bedraagt vijf jaar, zodat het zelfs mag worden uitgevoerd binnen vijf jaar na de eerste arbeidsongeschiktheidsdag. Let op, het is een afgeleid recht van de betrokken werknemer. Voor uitoefening van het regresrecht is vereist dat de werknemer recht heeft op schadevergoeding jegens de verdachte. Een procedure voor de burgerlijke rechter is niet eenvoudig en soms tijdrovend. Voor aanvang van een dergelijke procedure zal juridisch advies worden ingewonnen bij de huisadvocaat van de gemeente Vlissingen. Uiteindelijk bestaat het risico dat de verdachte niet in staat is om de schade te vergoeden. Bovendien moet de eisende partij zelf de toegewezen schadevergoeding innen bij de verdachte.

8.3 Materiële schade door zaak- en persoonsgerichte agressie

- Bij het aanrichten van materiële schade aan gebouwen en/of eigendommen van de organisatie, dan wel van medewerkers van de organisatie, krijgt de dader altijd een ontzegging. In de ontzeggingbrief is de volgende zin opgenomen: 'Ik stel u hierbij aansprakelijk voor alle kosten die het gevolg zijn van de door u veroorzaakte schade. Over het bedrag van de schade en de verdere stappen, die de organisatie gaat ondernemen, ontvangt u zo snel mogelijk bericht'.
- De agressiecoördinator doet bij de politie aangifte van vernieling. Als er sprake is van een strafbaar feit, is het van belang bij de aangifte te vermelden dat er sprake is van materiële schade. Vermeld ook dat we de schade willen verhalen. Neem daarom nadrukkelijk de zinsnede op: "Wij zullen ons voegen in de strafzaak".
- Bij schade aan gemeentelijke eigendommen stuurt de agressiecoördinator binnen een week een gespecificeerd opgave van het schadebedrag aan de dader en de politie, waar mogelijk met een rekening van de reparateur.
- Bij schade aan persoonlijke eigendommen zorgt de medewerker zelf voor een opgave van de schade en geeft de schade door aan de agressiecoördinator. De agressiecoördinator stuurt deze specificatie door naar de politie.
- De agressiecoördinator stuurt de specificatie van de schade door naar de afdeling Bedrijfsvoering die is belast met de afhandeling van de financiële (verzekerings) zaken. Deze afdeling verzorgt het uitgaan van de rekening en bewaakt ook de betalingstermijn (14 dagen).
- Als de cliënt (dader) de schade niet binnen de gestelde termijn betaalt, wordt de agressiecoördinator hiervan op de hoogte gesteld.
- De agressiecoördinator verzoekt de afdeling Bedrijfsvoering de cliënt (dader) in gebreke te stellen en te zorgen voor het doorsturen van de bewijsstukken bijvoorbeeld:
 - kopieën van eventuele rapportages
 - een kopie van de ontzegging
 - de rekening
 - de aangifte

- Debiteuren start zonodig een juridische procedure.
- Bij schade aan persoonlijke eigendommen van een medewerker wordt dezelfde procedure gevolgd. In afwachting daarvan vergoedt de werkgever de schade.

8.4 Immateriële schade veroorzaakt door persoonsgerichte agressie

- Medische kosten worden meestal voor een groot gedeelte door de ziektekostenverzekeraar vergoed. De medewerker dient de rekening(en) zo spoedig mogelijk bij de ziektekostenverzekeraar in.
- De ziektekostenverzekeraar zal, als wordt aangegeven dat de kosten het gevolg zijn van een 'ongeval', zelf ook actie ondernemen om de kosten te verhalen.
- Voor de meerkosten, het gedeelte dat voor eigen rekening van de medewerker komt, geldt dezelfde procedure als bij schade aan (persoonlijke) eigendommen. De aangifte moet echter nu – voor de medische kosten die voor eigen rekening komen – worden gedaan door de medewerker zelf en deze verzoekt, evenals de gemeente Vlissingen, om voeging in de strafzaak.
- Het is van belang om in het oog te houden dat echter slechts éénmaal van een feit aangifte bij de politie kan worden gedaan.
- Het verzoek om voeging in de strafzaak is bij immateriële schade nu extra belangrijk, omdat de stappen niet kort achter elkaar genomen kunnen worden. De volgende stap (opgave van de schade) kan pas op langere termijn worden gezet, omdat de kosten vaak pas op de langere termijn bekend zijn.

8.5 Smartengeld

Immateriële schade moet altijd via de rechter worden vastgesteld en zal daarom via het voegen in de strafzaak plaatsvinden. Zuiver smartengeld wordt zelden toegekend, onzuiver smartengeld (bijvoorbeeld kosten therapie niet vergoed door de ziektekostenverzekeraar) kunnen wel bij vonnis worden toegekend.

8.6 Schadefonds Geweldsmisdrijven

Het Schadefonds Geweldsmisdrijven is opgericht om slachtoffers van geweldsmisdrijven die zwaar getroffen zijn, een eenmalige financiële tegemoetkoming te geven. Een werknemer die slachtoffer is van een incident met agressie en geweld, kan op dit fonds een beroep doen in de volgende gevallen:

- Aan de werknemer is ernstig geestelijk of lichamelijk letsel toegebracht bij een (in Nederland) opzettelijk gepleegd geweldsmisdrijf. Het Schadefonds kan een uitkering geven voor immateriële schade die het gevolg is van het letsel, zoals pijn, angst en verlies van levensvreugde. Als de werknemer ook materiële schade heeft geleden ten gevolge van het letsel, kan het fonds daarvoor ook een uitkering toekennen.
- Nabestaanden van een werknemer die door een geweldsmisdrijf om het leven is gekomen, kunnen in sommige gevallen een beroep doen op het fonds. Dit kan alleen voor materiële schade.
- Het Schadefonds Geweldsmisdrijven keert alleen uit als de schade niet op een andere manier vergoed kan worden (bijvoorbeeld via de verzekering, door de werkgever of door de verdachte).

9. Opleiden en trainen

Omgaan met agressie is een regulier onderdeel van de opleiding van alle medewerkers die cliëntcontact hebben. De verzuimcoördinator en leidinggevenden worden getraind in zowel het omgaan met agressie als het opvangen van medewerkers na een agressie-incident. Het brengen van slecht nieuws en het herkennen en omgaan met emotie en agressie staan centraal. Bij het starten van een opleidingstraject is het belangrijk dat de organisatie zich eerst intern buigt over de opleidingsvraag.

Bij het formuleren van de opleidingsvraag zijn de volgende onderwerpen belangrijk:

- Welke vaardigheidstrainingen hebben de medewerkers de afgelopen jaren al gehad?
- Wie moeten er precies worden getraind. Iedereen met persoonlijk cliëntcontact of ook de medewerkers die de klanten telefonisch te woord staan?
- Wat willen we dat de medewerkers leren? Wat zijn de doelstellingen van de training?
- Zijn er verschillende doelstellingen voor medewerkers van de verschillende afdelingen?
- Hoe moet bijvoorbeeld de training voor medewerkers die verantwoordelijk zijn voor opvang er uit zien?
- Wat is nodig om de training goed te laten aansluiten bij andere ontwikkelingen in de organisatie, zoals hoogwaardige handhaving?
- Wanneer willen we de training uitvoeren (de planning) en hoeveel tijd stellen we beschikbaar?
- Het is belangrijk dat het management van de organisatie steun betuigt (in woord en daad) aan het opleidingstraject.

Hoe goed een training ook is, na verloop van tijd verwatert de nieuw opgedane kennis en de vaardigheden. In een organisatie komen regelmatig nieuwe medewerkers. Met het veranderen van de klantenbestanden verandert ook de agressie waarmee medewerkers worden geconfronteerd. Het is daarom van belang dat er regelmatig, bijvoorbeeld eens per twee jaar, in een training opnieuw aandacht wordt besteed aan agressie. Zie verder ook bijlage 5, Leidraad 'Hoe te handelen'.

De nadruk bij opleiden en trainen zal primair liggen bij de medewerkers die werkzaam zijn op het gebied van:

- toezicht, controle en handhaving
- contacten aan de publieksbalie
- receptie

De afdeling Bedrijfvoering (personeelsconsulent) draagt zorg voor de uitvoering van opleiding en training. Deze opleiding en training is gericht op de weerbaarheid van het personeel tegen agressie.

Bijlage 1:



FORMULIER REGISTREREN AGRESSIE EN GEWELD

Dit formulier moet bij alle agressie-incidenten worden ingevuld. Na (mede)ondertekening door de leidinggevende wordt dit formulier naar de agressiecoördinator gestuurd.

Persoonsgegevens medewerker

Naam	
Geboortedatum	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Soort dienstverband	
Functie	
Afdeling en telefoonnummer	
Naam leidinggevende tijdens incident	

Incidentgegevens

Datum en tijdstip incident	
Naam en voorletters veroorzaker (dader)	
Geboortedatum	
Adres	
Postcode en woonplaats	

Aard van het incident	Telefonisch	In een gebouw of op een terrein van de gemeente Vlissingen	Op straat (publieke ruimte)	Op huis- of bedrijfsbezoek (controle)
Verbaal geweld				
Intimidatie				
Fysiek geweld				
Stalking				
Seksuele intimidatie				
Vernieling				
Dragen van wapens				
Meenemen (agressieve) hond				

Omschrijving van het incident (ga eventueel verder op een bijlage)

➤ Is sprake van lichamelijk letsel	Nee	Ja, namelijk: (en heeft wel/niet zich onder medische behandeling moeten stellen)
➤ Is sprake van schade aan persoonlijke eigendommen	Nee	Ja, namelijk (en raming van de schade)
➤ Is sprake van schade aan eigendommen van de gemeente	Nee	Ja, namelijk (en raming van de schade)
➤ Is of wordt aangifte gedaan bij de politie	Nee	Ja, wegens: <ul style="list-style-type: none"> - Reële bedreiging met geweld tegen medewerker met getuige(n) - Geweld tegen medewerker - Ambtsdwang - Vernieling rereleerd aan agressief gedrag -
➤ Is nazorg medewerker gewenst	Nee	Ja, door: <ul style="list-style-type: none"> - Afdelingshoofd - Deskundige Arbo-dienst - Bedrijfsmaatschappelijkwerk - Slachtofferhulp -
➤ Zijn acties richting dader noodzakelijk	Nee	Ja, namelijk: <ul style="list-style-type: none"> - waarschuwing - ontzegging toegang -

Vlissingen, [datum]

De medewerker,

De leidinggevende,

Bijlage 2. Handhaving

Bij de toepassing van het handhavingsarrangement wordt verstaan onder:

- a. Zeer ernstige gedraging
 - 1. Iedere vorm van fysiek geweld gericht tegen personen.
 - 2. Iedere vorm van dreiging met fysiek geweld gericht tegen personen.
 - 3. Iedere vorm van fysiek geweld gericht tegen goederen.
 - 4. Iedere vorm van dreiging met fysiek geweld tegen goederen waarbij gezien de aard van de dreiging tevens gevaar voor personen ontstaat.
 - 5. Het meer dan eens niet naleven van een opgelegd toegangs- en contactverbod.
 - 6. Het stelselmatig lastigvallen van personen, gepleegd door een klant, waarmee ambtenaren worden geconfronteerd.

- b. Fysiek geweld

Slaan, stompen, schoppen, bijten, gooien met voorwerpen en alle andere daden, al dan niet met gebruik van wapens of andere zaken, waardoor schade aan goederen of lichamelijk letsel ontstaat of kan ontstaan.

- c. Dreiging

Iedere verbale of non-verbale uiting waardoor bij een ambtenaar naar objectieve maatstaven vrees kan ontstaan dat hij - of zijn familie - geconfronteerd zal worden met geweld tegen personen of goederen.

- d. Fysiek geweld tegen personen

Fysiek geweld tegen personen is geweld dat lichamelijk letsel als gevolg heeft of kan hebben, terwijl degene die zich schuldig heeft gemaakt dat doel voor ogen had of had moeten kunnen voorzien dat zijn handelen lichamelijk letsel had kunnen veroorzaken. Het maakt in beginsel niet uit of het geweld zich richt tegen personen die in dienst van de gemeente zijn of niet. Van belang is of een ambtenaar geconfronteerd wordt met geweld tegen personen of de dreiging daarmee en of er door de dreiging met geweld of door de vrees voor herhaling of verergering van het geweld op die medewerker druk ontstaat om de wet anders toe te passen dan hij zonder die druk van plan was.

- e. Fysiek geweld tegen goederen

Het is niet van belang is of de goederen aan de gemeente toebehoren of aan een ander. Ook de locatie van de bedreigde goederen is niet van doorslaggevend belang. Van belang is of door het geweld of de dreiging met het geweld en de daarmee samenhangende vrees voor eigen of een anders lijf en goed, druk op een medewerker kan ontstaan om regels anders toe te passen dan hij zonder die druk van plan was.

f. Stelselmatig lastigvallen

Stelselmatig lastigvallen (ook wel stalken) is een moeilijk te definiëren vorm van ernstig misdragen. Het gaat om een reeks van gedragingen die ieder afzonderlijk bezien niet als zeer ernstige misdragingen kunnen worden aangemerkt, maar die door de onderlinge samenhang, de frequentie en de duur, ernstige vrees bij het slachtoffer kunnen veroorzaken en/of zijn functioneren ernstig kunnen bemoeilijken. De afzonderlijke gedragingen kunnen bestaan uit: opwachten, hinderlijk volgen, opbellen, e-mails sturen, brieven sturen, vreemde voorwerpen sturen of laten bezorgen, maar ook openbaarmaking van persoonlijke gegevens, smaad, enzovoort. Van belang is dat ook vastgesteld kan worden dat het functioneren van het slachtoffer ernstig gehinderd wordt of dat degene die zich schuldig maakt aan het stelselmatig lastigvallen van een ambtenaar de bedoeling heeft om die medewerker tot een voor hem gunstigere toepassing van de wet te bewegen.

Overige omstandigheden

Bij het opleggen van een sanctie wordt een goede afweging wordt gemaakt van alle omstandigheden. Als het om zeer ernstige misdragingen gaat, waarvoor eigenlijk nooit een rechtvaardiging te vinden is, kunnen er omstandigheden zijn waardoor een zeer ernstige misdraging iemand minder erg aan te rekenen is. Als blijkt iemand zich agressief gedragen heeft onder invloed van een psychische stoornis, kan dat een reden zijn om een minder vergaande sanctie toe te passen (inherente afwijkingsbevoegdheid).

Samenloop

Als bij een incident sprake is van een gedraging, of een samenloop van gedragingen, die onder de omschrijving van meerdere gedragingen te brengen is waarvoor een sanctie mogelijk is, geldt in beginsel de verlaging die hoort bij de ernstigste van die omschreven gedragingen. Wel kan een samenloop van zeer ernstige misdragingen leiden tot het opleggen van een omvangrijkere sanctie of tot een langere duur.

Recidive

Herhaling van agressieve gedragingen zal leiden tot een verdergaande sanctie of tot een langere duur van de sanctie. Het risico bestaat wel dat de benadeling van de dader ernstiger is dan een straf die hij door de strafrechter opgelegd zou krijgen.

Bijlage 3: Ontzeggen van de toegang tot gebouwen en terreinen

Aan

UW BRIEF VAN	UW KENMERK	ONS KENMERK	DATUM
	BEZOEKADRES Paul Krugerstraat 1	TELEFOON 0118-487000	BIJLAGEN
ONDERWERP Ontzegging toegang			

Geachte

Op [datum] hebt u zich schuldig gemaakt aan agressief gedrag ten opzichte van (een van) onze medewerkers in een van de gemeentelijke gebouwen en/of terreinen. Dit gedrag bestond concreet uit:

- bedreiging met geweld of fysiek geweld gepleegd t.o.v. personeel
- handelen in strijd met de huisregels
- in algemene zin overlast veroorzaken
-

U hebt zich desgevraagd als volgt gelegitimeerd:

- () niet
- () met paspoort nummer van het land
- () identiteitsbewijs nummer van het land
- () rijbewijs nummerafgegeven door
- ().....

Wegens uw agressieve gedrag ontzeggen wij u hierbij de toegang tot alle gemeentelijke gebouwen en terreinen op de hieronder genoemde locaties:

- Paul Krugerstraat 1 te 4382 GV Vlissingen (stadhuis)
- Edisonweg 9 te 4382 NV Vlissingen (afvalverwijdering)
- Hellebardierstraat 2 te 4381 JZ Vlissingen (gemeente-archief)
- Vredehoflaan 950 te 4383 AZ Vlissingen (beplantingen en sportloket)
- Spuistraat 6 te 4381 HR Vlissingen (bibliotheek Vlissingen)
- Kanaalstraat 56 te 4388 BN Oost-Souburg (bibliotheek Oost-Souburg)

President Rooseveltlaan 733 te 4383 NG Vlissingen (sporthal Baskensburg)

Koopmansvoetpad 75 te 4388 AS Oost-Souburg (sporthal De Belt)

Dongestraat 107 te 4388 VL Oost-Souburg (sporthal Van Duyvenvoorde)

Wij stellen u hierbij aansprakelijk voor alle kosten die het gevolg zijn van de eventueel door u veroorzaakte schade. Wij zullen ons voegen in de strafzaak.

Deze ontzegging gaat in op: en eindigt op :.....

Indien u aan deze ontzegging geen gevolg geeft en toch voornoemd(e) pand(en) dan wel terrein(en) betreedt, wordt direct de politie in kennis gesteld. Wegens overtreding van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht (misdrijf lokaalvredebreuk) zullen wij de politie dan verzoeken tegen U proces-verbaal op te maken.

Deze ontzegging is uitgereikt in het bijzijn van een ambtenaar van politie genaamd dienstnummer

Deze ontzegging is niet in ontvangst genomen door betrokkene.

Deze ontzegging is in ontvangst genomen in het bijzijn van de in de betreffende locatie van de gemeente Vlissingen werkzame getuige(n) : *

getuige 1:

Naam :.....

Voorletters.....

telefoonnummer

getuige 2:

Naam :.....

Voorletters.....

telefoonnummer

Getekend voor ontvangst d.d. (handtekening)

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Vlissingen,
de secretaris, de burgemeester,

mr. C.M.de Graaf I.s. drs. W.J.A. Dijkstra

* Toelichting : Indien de ontzegging niet wordt uitgereikt in het bijzijn van een ambtenaar van de politie is het noodzakelijk om minimaal één getuige bij het uitreiken aanwezig te laten zijn.

Bijlage 4 - Verschillende waarschuwingsbrieven gericht aan de burger

Aan

UW BRIEF VAN	UW KENMERK	ONS KENMERK	DATUM
BEHANDELD DOOR	BEZOEKADRES Paul Krugerstraat 1	TELEFOON 0118-487000	BIJLAGEN
ONDERWERP	Uitnodiging		

Geachte,

Naar ik heb vernomen zijn er problemen geweest tussen u en de medewerkers van het werkveld

Uw gedrag is door onze medewerkers als uitermate agressief en daarom als niet acceptabel ervaren. Van de door u aangerichte vernielingen is inmiddels aangifte gedaan bij de politie.

Om herhaling van een dergelijke escalatie in de toekomst te voorkomen nodigen ik u uit voor een gesprek in het gemeentehuis met het hoofd afdeling,, opdag om uur.

Tot slot wijs ik u op het belang van deze afspraak. Het gesprek dient eerst plaats te vinden alvorens de medewerkers opnieuw met u in contact mogen treden. Indien u desondanks toch mocht besluiten af te zien van dit gesprek en u zich opnieuw meldt bij één van onze diensten, hebben de medewerkers de opdracht onmiddellijk de politie te waarschuwen. U zult dan verwijderd worden uit het gemeentehuis.

Ik vertrouw op uw medewerking.

Hoogachtend,
De burgemeester van Vlissingen,

drs. W.J.A. Dijkstra

Aan

UW BRIEF VAN	UW KENMERK	ONS KENMERK	DATUM
BEHANDELD DOOR	BEZOEKADRES	TELEFOON	BIJLAGEN
ONDERWERP Opschorten contact	Paul Krugerstraat 1	0118-487000	

Geachte,

Ik heb vernomen dat er problemen zijn geweest tussen u en de ambtenaar van het werkveld..... Uw gedrag tijdens dit gesprek wordt als agressief en zeer ongewenst ervaren.

Ik heb de ambtenaar opdracht gegeven het contact met u op te schorten. Voordat tot verdere dienstverlening aan u wordt over gegaan dient een gesprek plaats te vinden tussen u en het hoofd van de afdeling.....,

Dit gesprek staat gepland voor aanstaande dag, (datum) om uur in het gemeentehuis.

Ik wijs u er op dat herhaling van dit gedrag aanleiding zal zijn het contact met u geheel te verbreken, hetgeen consequenties heeft voor de afhandeling van uw (bijvoorbeeld vergunningaanvraag).

Hoogachtend,
De burgemeester van Vlissingen,

drs. W.J.A. Dijkstra

Aan

UW BRIEF VAN	UW KENMERK	ONS KENMERK	DATUM
BEHANDELD DOOR	BEZOEKADRES Paul Krugerstraat 1	TELEFOON 0118-487000	BIJLAGEN
ONDERWERP 2 ^e uitnodiging			

Geachte,

Ik kan uw gedrag naar onze ambtenaren niet accepteren. Om onder andere over dit gedrag met u van gedachten te wisselen werd u uitgenodigd voor een gesprek op
U hebt geen gehoor gegeven aan deze uitnodiging en hebt deze afspraak ook niet verzet.

Derhalve stel ik u alsnog in de gelegenheid dit gesprek aan te gaan. Ik nodig u hiervoor uit opdag, (datum) om uur in het gemeentehuis. Het gesprek zal plaatsvinden met het hoofd van de afdeling....., naam.....

Het is voor u van wezenlijk belang dat dit gesprek plaatsvindt. Als u ook deze uitnodiging negeert kan uw dossier niet verder in behandeling genomen worden.

Hoogachtend,
De burgemeester van Vlissingen,

drs. W.J.A. Dijkstra

Aan

UW BRIEF VAN	UW KENMERK	ONS KENMERK	DATUM
BEHANDELD DOOR	BEZOEKADRES	TELEFOON	BIJLAGEN
ONDERWERP Afspraken	Paul Krugerstraat 1	0118-487000	

Geachte,

In het gesprek met..... is een aantal afspraken gemaakt om de verstoorde relatie tussen u en de ambtenaren van het werkveldte verbeteren.

Deze afspraken zijn:

- u kondigt elk bezoek vooraf telefonisch aan en maakt een afspraak met, alleen zij is bevoegd u te woord te staan.
- zodra u opnieuw onacceptabel gedrag vertoont wordt de dienstverlening op dat moment gestopt en dient u het gemeentehuis direct te verlaten. Mocht u dit niet doen dan wordt de politie ingeschakeld.
- uw hond dient u thuis te laten wanneer u een bezoek brengt aan ons gemeentehuis.

Zodra ik constateer dat de relatie tussen u en onze medewerkers weer werkbaar is, zal ik u hiervan op de hoogte stellen en kan de eerste afspraak mogelijk vervallen. Beide andere afspraken blijven gehandhaafd.

Hoogachtend,
De burgemeester van Vlissingen,

drs. W.J.A. Dijkstra

Aan

UW BRIEF VAN	UW KENMERK	ONS KENMERK	DATUM
BEHANDELD DOOR	BEZOEKADRES	TELEFOON	BIJLAGEN
ONDERWERP Inspectie	Paul Krugerstraat 1	0118-487000	

Geachte,

Op heeft onze milieu-inspecteur een bezoek gebracht aan uw bedrijf. Tijdens dit bezoek heeft u zich in houding en taalgebruik agressief opgesteld naar onze ambtenaar.

Ik wijs u er met nadruk op dat dergelijk gedrag naar medewerkers van onze gemeente niet getolereerd wordt en ik verzoek u dan ook dergelijk gedrag in de toekomst achterwege te laten.

De medewerker heeft de opdracht, indien dit gedrag nogmaals plaatsvindt, het gesprek met u direct te beëindigen. Tijdens het eerstvolgende contact zal de betrokken medewerker zich moeten laten begeleiden door een collega, dit conform de binnen het gemeentehuis geldende afspraken.

Mochten er zich in de toekomst opnieuw problemen voordoen dan zullen onze ambtenaren de opdracht krijgen uw bedrijf voortaan alleen onder politiebegeleiding te bezoeken.

Ik vertrouw dat de contacten in de toekomst zonder incidenten zullen verlopen.

Hoogachtend,
De burgemeester van Vlissingen,

drs. W.J.A. Dijkstra

Bijlage 5. Leidraad 'Hoe te handelen'

Voordat de vraag beantwoord wordt: hoe te handelen als er sprake is van agressie, is het goed om te weten welke soorten agressie er zijn. Elke soort van agressie heeft een andere oorsprong. Als je dit weet kan het goed zijn om op de ene soort anders te reageren dan op de andere soort.

Verschillende soorten van agressie

- Frustratie agressie: wordt vaak gevoeld vanuit het gevoel het onderspit te moeten delven in een belangenstrijd
- Functionele/instrumentele agressie: agressie/geweld als middel om een doel te bereiken
- Voor de lol: kicken, spannend, pesten
- Vanuit een bepaalde stoornis: psychose, verslaving.
kenmerk: geen controle

Als je te maken krijgt met agressief gedrag of taal gebeurt er heel wat met je. Toch is het goed om op een bepaalde logische manier met agressie om te gaan. Hieronder staat een leidraad wat je kan doen als je ermee te maken krijgt. Het is een leidraad: het is dus zeker niet de bedoeling dat je precies alle stappen van a) tot k) moet doorlopen.

Verder is het van belang om middels opleiding en training jezelf vaardigheden aan te leren hoe je om kan gaan met agressie. Heb je geen opleiding/training gehad, dan is de dringende aanbeveling om deze te gaan volgen. Heb je wel een opleiding/training gehad dan is de aanbeveling om de vaardigheden die je geleerd hebt bij te houden door 1x per jaar een opfriscursus te volgen.

Leidraad hoe te handelen

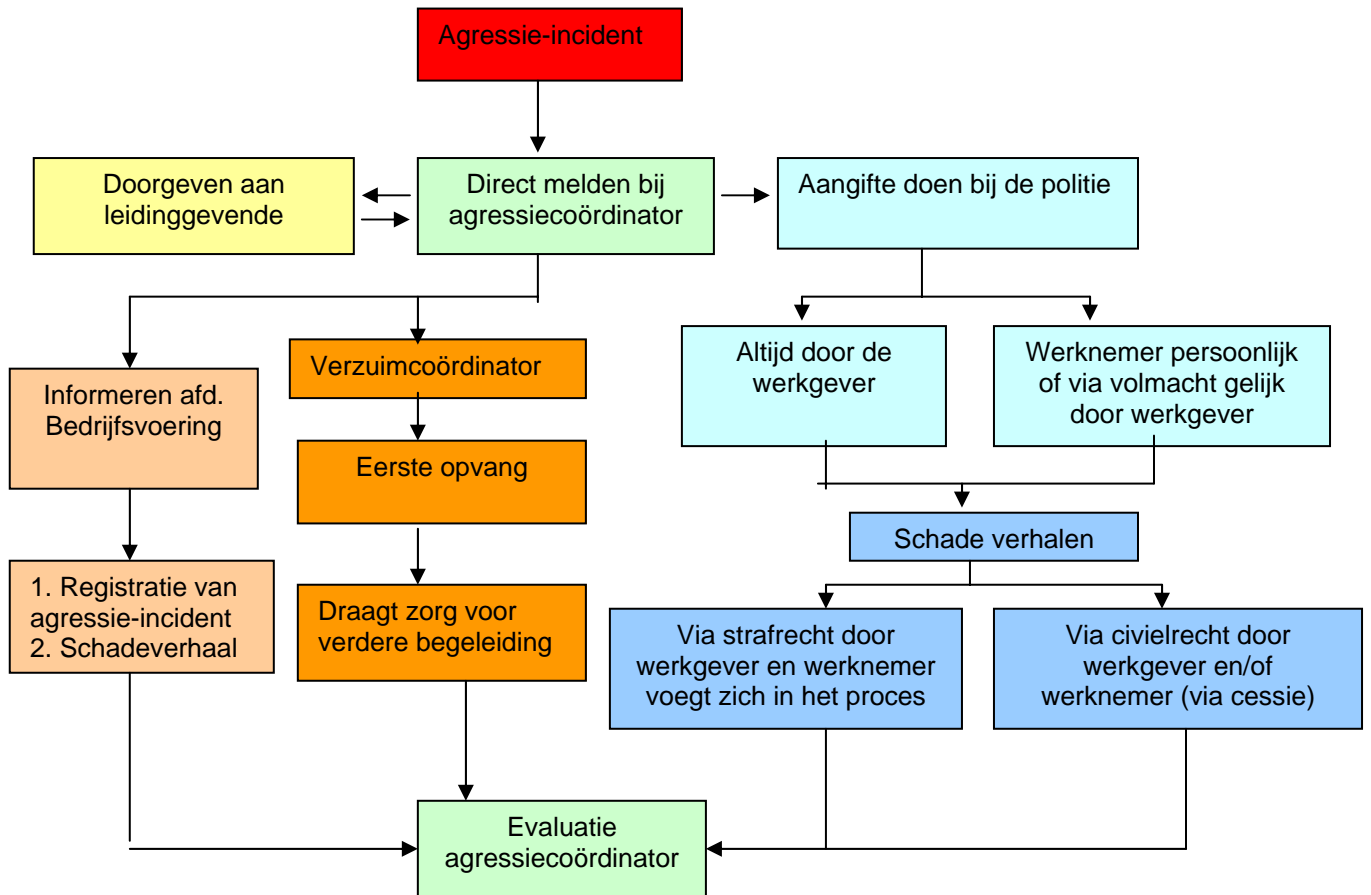
- a) ruimte geven
 - laat de klant vertellen wat er aan de hand is, laat hem zijn verhaal doen
 - laat hem uitzagen, geef ruimte
- b) begrip tonen voor frustratie
 - spreek dat begrip ook uit naar de klant toe
 - begrip tonen voor de frustratie maar niet voor de wens van de klant of het gedrag wat hij vertoont
- c) uitleg geven
 - over de regels: geef de regels aan, uitvergroten (1 sigaret is niet erg maar als er 20 mensen 1 sigaret gaan roken dan is het hek van de dam)
 - over het gedrag: het gedrag wordt niet geaccepteerd. In je reactie dient het gedrag van de ander en niet de persoon zelf centraal te staan
 - over je bevoegdheden die je hebt: uitvoeren van de wet en regelgeving en wat houdt deze wet en regelgeving in voor jou als ambtenaar maar ook voor de klant (rechten en plichten)
- d) alternatief bieden
 - als je ermee stopt dan wil ik je verder helpen
- e) afronden
 - de klant is gestopt met zijn agressie, je kan verder om de klant te helpen
 - de klant stopt niet, verder gaan in de leidraad
- f) medewerking vragen of niet
 - of de strijd negeren waardoor je ruimte geeft aan jezelf en ruimte geeft aan de klant
 - of de klant tot de orde roepen wanneer het tot agressief gedrag komt waarbij je het gedrag noemt (je staat te schreeuwen) en vervolgens verzoek je zonder irritatie en zonder boosheid om dit gedrag te stoppen (**ik** wil dat je ermee ophoudt)
 - houd de klant een spiegel voor met betrekking tot zijn gedrag
 - houd je eigen gedrag en mening neutraal: ga niet zeggen "ik ben het er ook niet mee eens", dit kan averechts werken.
- g) consequenties
 - materiaal tot nadenken aanbieden waardoor de mening van de klant eventueel verandert

- benoemen wat er gebeurt als je bepaald gedrag laat zien, zeggen wat de consequenties zijn als de klant weer bepaald gedrag laat zien en als de klant niet mee wil werken
- h) keuze voorstellen
- geen verhalen meer maar duidelijk aangeven
 - beschrijf ongewenst gedrag en noem de sanctie
 - beschrijf gewenst gedrag en beschrijf de gunstige afloop
 - altijd eindigen met wat voor jou wenselijk is, wat jij graag zou zien wat de klant gaat doen
- i) uitvoeren
- als de klant niet doet wat jij hebt voorgesteld dan moet je doen wat je ook gezegd hebt, dat wil zeggen de voor de klant 'negatieve' afloop
- j) vorderen: "Ik vraag u (voor de eerste of tweede keer) beleefd doch dringend om het pand te verlaten.
- altijd 2x vorderen voordat je de politie belt als de klant niet weg wil gaan
 - bij voorkeur in aanwezigheid van een getuige, de getuige mag je erbij halen voordat je gaat vorderen
- k) politie bellen
als de klant na 2x vorderen niet weggaat dan aangeven dat je 2x gevraagd hebt om het pand te verlaten; aangezien de klant dat niet heeft gedaan ga je nu de politie bellen.

Belangrijk bij de leidraad hoe te handelen is dat je een 'slechtnieuwsgesprek' niet uit de weg gaat. De duidelijke regel die iedereen weet is dat je slecht nieuws altijd direct als eerste zegt in een gesprek. Direct duidelijkheid geven aan de klant waar hij/zij aan toe is kan ook frustratie en agressie weg houden.

Een tweede punt is dat wat je zegt ook in de brief moet staan die naar de klant gaat. Er mag geen tegenstrijdigheid in het gesprokene en wat geschreven staat zijn. Je weet dan dat je zowel schriftelijk als mondeling hetzelfde hebt aangegeven. Daarbij komt de brief ook niet als een blok beton binnen bij de klanten.

Bijlage 6. Stroomschema



Bijlage 6 - Stappenplan

<i>Gedrag of van actie burger</i>	<i>Reactie medewerker gemeente Vlissingen</i>			
	<i>Stap 1</i>	<i>Stap 2</i>	<i>Stap 3</i>	<i>Stap 4</i>
Gedrag waarvan anderen hinder ondervinden, bijvoorbeeld roken, drinken, drugsgebruik, herrie/rommel maken	Burger aanspreken op gedrag	Melden aan agressiecoördinator	Agressiecoördinator beslist over verdere procedure op basis van het agressieprotocol	
Gedrag gericht tegen de persoon van de medewerk(st)er; bijvoorbeeld: gericht uitschelden, discriminerend taalgebruik, grof veroordelen van handelwijze medewerker(s)	Burger aanspreken op gedrag	Melden aan agressiecoördinator	Agressiecoördinator beslist over verdere procedure op basis van het agressieprotocol	Invullen agressieregistratie-formulier
<i>Gedrag dat het uitoefenen van de functie en/of de voortgang van het werk in welke mate dan ook belemmert; onderscheiden categorieën</i>				
Dreiging in elke vorm	Burger aanspreken op gedrag	Overleg met agressiecoördinator inzake acties. t.w.: - inschakelen politie; - doen van aangifte	Verzuimcoördinator neemt het besluit voor nazorgprogramma medewerker(s)/werkveld	Administratieve afhandeling van het incident, t.w.: - agressieregistratieformulier; - rapportage (werkplan); - afspraken met de burger schriftelijk bevestigen
Geweld gericht op personen	Burger aanspreken op gedrag zonder de eigen veiligheid in gevaar te brengen	Stadhuis : receptie schakelt politie in (verplicht) Overige gebouwen en terreinen: Toezichthouder of leidinggevende schakelt politie in (verplicht)	- Verzuimcoördinator neemt het initiatief tot een nazorgprogramma voor de medewerker(s) / werkveld; - Agressiecoördinator • doet opgave aan medewerker verzekeringen en politie bij schade aan gemeentelijke of persoonlijke eigendommen; • wijst medewerker op de mogelijkheid tot doen van aangifte bij politie • regelt op verzoek juridische bijstand	Administratieve afhandeling van het incident, t.w.: - agressieregistratieformulier; - kopie aangifte in het dossier (facultatief); - rapportage (werkplan); - brief aansprakelijkheidsstelling schade, schaderegeling en afspraken inzake gedrag naar burger
Geweld gericht tegen eigendommen van de gemeente Vlissingen	Burger aanspreken op gedrag	Overleg met agressiecoördinator inzake acties, t.w.: - inschakelen politie	Agressiecoördinator regelt : - aangifte bij de politie; - het vaststellen van de schade; Verzuimcoördinator stelt een nazorgprogramma samen voor medewerker(s)/cluster	Administratieve afhandeling van het incident, t.w.: - agressieregistratieformulier; - kopie aangifte in het dossier; - rapportage (werkplan); - brief aansprakelijkheidsstelling schade, schaderegeling en afspraken inzake gedrag naar burger

Literatuur:

1. StimulanSZ en Stichting A+O fonds Gemeenten (2004) "Werkmap Agressiebeleid"
2. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2006) "Actieprogramma aanpak agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken"
3. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2007) "Confrontaties met agressie", een onderzoek naar agressie tegen overheidspersoneel door burgers en collega's
4. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: "Brochure Reactiemogelijkheden", de mogelijkheden van werkgevers met publieke taken in de aanpak tegen agressie en geweld
5. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2008) "Handboek agressie en geweld"