



# Veilige Publieke Taak **Twente**

## Handreiking *Agressie & Geweld*

**VEILIGHEIDS**   
**TWENTE**

P. (Peter) uit het Broek

Projectleider Veilige Publieke Taak

Telefoon

mobiel

088 256 8181

06 51 39 09 28

E-mail

[p.uitetbroek@vrtwente.nl](mailto:p.uitetbroek@vrtwente.nl)

**Inhoud**

1. Inleiding & aanleiding .....	1
1.1 Veilige Publieke Taak Twente .....	1
1.1.1 Tot op heden .....	1
1.2 Waarom deze handreiking? .....	2
1.3 Agressie en geweld .....	3
1.4 Maatregelen eVPT .....	4

**Maatregelen**

2. Stel een norm .....	5
2.1 Normen .....	5
2.2 Hoe? .....	5
3. Stimuleer het melden en registreer incidenten .....	6
3.1 Stimuleer het melden .....	6
3.2 Registreer incidenten .....	6
4. Training en opleiding .....	7
5. Reageer binnen 48 uur naar de dader .....	8
6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten .....	10
7. Verhaal de schade op de dader .....	12
8. Verleen nazorg .....	13

**Emotie en Agressie**

9. Vormen van gedrag .....	15
9.1 Emotie en agressie .....	15
9.2 A-, B-, C-, D- en E-gedrag .....	15
10. Hoe te kunnen handelen .....	17
10.1 Omgaan met A-gedrag .....	17
10.2 Omgaan met B-gedrag .....	17
10.3 Omgaan met C-gedrag .....	17
10.4 Grenzen stellen aan D-gedrag .....	18
10.4.1 Omgaan met fysiek geweld .....	19
10.4.2 Omgaan met aanhoudend A-, B- en C-gedrag = D-gedrag .....	19
10.5 Omgaan met E-gedrag .....	20
10.6 Telefonische emotie en agressie .....	20
10.7 Schriftelijke agressie .....	21
10.7.1 Agressie via social media .....	21
11. Werkzaam buiten kantoor .....	23
11.1 Risicotaxatie huisbezoek .....	23
12. Hoe verder – planning 2016 .....	24
13. Dankwoord .....	25

## **Bijlage**

1. E-Learning Module: <i>'Omgaan met Emotie en Agressie'</i>	26
2. Vormen van strafbaar en aangiftewaardig gedrag	27
3. Voorbeeldbrieven	30
4. Gedragssheet ABCDE-Gedrag	40
5. Checklist huisbezoek	41
6. Websites	45

## Inleiding & aanleiding

Het is u vast niet ontgaan: werknemers met een publieke taak krijgen geregeld te maken met agressie en geweld. Dan kunt u bijvoorbeeld denken aan de steekpartij waarbij een medewerker van de gemeente Enschede het slachtoffer was of de doodsb bedreiging gericht aan de burgemeester van Rijssen-Holten. Hoe ernstig de vorm van agressie of geweld ook is; altijd zijn ze zeer schadelijk voor de betrokken medewerkers en desbetreffende organisatie.

Om voorvallen als deze daadkrachtig aan te pakken is in 2007 het landelijke programma **Veilige Publieke Taak** (VPT) aangeboden aan de Tweede Kamer. Uit de *Monitor Publieke Taak 2014* blijkt dat het percentage werknemers met een publieke taak dat te maken heeft gehad met agressie en geweld lichtelijk is gedaald in de periode 2007-2013. Echter, uit dezelfde Monitor Publieke Taak van 2014 blijkt dat nog steeds één op de drie medewerkers met een publieke taak slachtoffer wordt van agressie en geweld. Vandaar dat het VPT-programma gecontinueerd wordt. Ook in de regio Twente.

VPT heeft als landelijke doelstelling dat werknemers hun publieke taak op een *veilige en respectvolle wijze* moeten kunnen uitvoeren en dat in alle sectoren het aantal voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak substantieel verminderd dient te worden. Deze publieke werknemers zijn werknemers zoals politiefunctionarissen, docenten, ambulancebroeders en gemeentewerkers. Allen voeren taken uit die ontleend zijn aan de wettelijke opdracht tot overheidszorg.

### 1.1 Veilige Publieke Taak Twente

Zoals beschreven, is de regio Twente een dergelijke VPT-regio. In 2014 is in de regio Twente het startschot gegeven, met een startbijeenkomst en enkele workshops over te nemen maatregelen tegen agressie en geweld tegen publieke werknemers. Vanaf oktober 2015 ligt de coördinatie bij de Veiligheidsregio Twente, waarbij Peter uit het Broek is aangenomen als projectleider met burgemeester mr. drs. R.G. Welten (gemeente Borne) en gemeentesecretaris mw. M. Kragting (gemeente Haaksbergen) als bestuurlijke trekkers.

Ter aanvulling van de landelijke doelstelling heeft VPT-Twente een regionale doelstelling toegevoegd; te weten, het stimuleren van structurele aandacht voor het creëren van veilige omstandigheden waaronder medewerkers hun taak uitvoeren, het op orde hebben van het proces voor de afhandeling van een incident met agressie of geweld en een adequate reactie op dreigingen en incidenten.

*Veilige Publieke Taak Twente* richt zich op alle gemeentelijke diensten én een veelvoud van andere organisaties met publieke taken (openbaar vervoer, scholen, woningbouwcoöperaties, hulpverleners, welzijnswerkers etc.). Met VPT-Twente wordt een consistent en stevig veiligheidsbeleid bij de Twentse werkgevers gestimuleerd; méér bereidheid om aangifte te doen, een betere afhandeling van incidenten en meer initiatief bij werkgevers en werknemers die risico lopen om met agressie en geweld geconfronteerd te worden in hun dagelijkse werkzaamheden.

Toegegeven; als u dit leest is het voor te stellen dat dergelijke doelstellingen nog erg abstract klinken. In de volgende sub paragraaf zal daarom kort en op een concrete wijze uiteengezet worden welke activiteiten VPT-Twente heeft ondernomen en wat het plan van aanpak voor 2016 zal zijn, waarbij wij uw organisatie graag onderdeel en deelnemer van laten zijn.

### 1.1.1 Tot op heden

Zoals reeds vermeld; medio oktober 2015 is een nieuwe projectleider aangenomen en is de functie ondergebracht bij de Veiligheidsregio Twente. Allereerst heeft een inventarisatie plaatsgevonden onder ruim 50 (semi-) publieke organisaties, waaronder de uwe, die betrokken en/of aanwezig zijn geweest bij de startbijeenkomst VPT-Twente in mei 2014. Uw organisatie is o.a. gevraagd naar;

- De huidige stand van zaken met betrekking tot VPT
- Waar de organisatie behoefte aan heeft op VPT-gebied
- Uw mening over het huidige aanbod en gegeven workshops

De bevindingen op basis van deze inventarisatie zijn erg wisselend. Sommige organisaties lopen erg voor wat betreft de kwaliteit van geweldsprotocollen en de uitvoering hiervan, zijn erg intensief in het trainen van de werknemers en hebben bijvoorbeeld casemanagers aangesteld om in de eigen organisatie expertise op te bouwen. Vele andere organisaties geven te kennen een flinke inhaalslag te moeten maken, wel over een summier geweldsprotocol te beschikken, maar simpelweg geen financiële middelen of capaciteit te hebben om dit adequaat op te pakken.

De concrete wens vanuit de bevroegde organisaties is dan ook om vanuit VPT-Twente actieve ondersteuning te bieden op gebied van VPT. Op basis van deze inventarisatie heeft VPT-Twente er voor gekozen om alle betrokken organisaties deze eigen geformuleerde *Handreiking: Agressie en Geweld* aan te bieden. Het voornemen is om, na de uitreiking van de handreiking, periodieke discussie-platformen te organiseren met belanghebbende organisaties om casussen, *best practices* en andere relevante informatie uit te wisselen.

### 1.2 Waarom ontvangt u deze VPT-Twente handreiking?

Agressie en geweld kunnen een verlamdende werking hebben op medewerkers met een publieke taak; resulterend in een onveilig gevoel, ziekmelding, stress en het vermijden van bepaalde werksituaties, waarbij niet alleen uw werknemer maar ook uw organisatie ernstig geschaad wordt. *Cruciaal* bij een degelijke aanpak is een actieve rol van de werkgever. Zij is primair wettelijk verantwoordelijk voor het beschermen van haar werknemers. Daarnaast is de werkgever als geen ander verantwoordelijk voor de bedrijfsorde. De werkgever kan daarbij duidelijke normen en heldere procedures stellen en de medewerker ondersteunen in begeleiding en opvang.

U kunt deze handreiking zien als een *gratis*, praktische, goed gevulde gereedschapskist geformuleerd en gedestilleerd uit diverse succesvolle geweldsprotocollen die u kunt toepassen op uw eigen organisatie, met hierin o.a. aandacht voor;

- 'Best practices' en succesvolle methoden.
- Relevante maatregelen van het Expertisecentrum Veilige Publieke Taak (EVPT).
- Hoe om te kunnen gaan met agressie en geweld.
- Maatregelen en sancties bij agressie en geweld.
- Voorbeeldbrieven en checklists.
- Praktische tips voor o.a. contact met politie en OM.
- E-learning module '*Omgaan met Emotie en Agressie*'

De handreiking heeft een geheel vrijblijvend karakter.

### 1.3 Agressie en geweld

Voordat we agressie en geweld aan kunnen pakken, dienen we eerst duidelijk te schetsen wat agressie is. Agressie tegen medewerkers met een publieke taak is als volgt gedefinieerd:

*“Het bewust of onbewust verbaal uiten van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, resulterend of waarschijnlijk resulterend in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.”*

Ter verduidelijking zijn enkele van deze vormen opgesomd in onderstaande tabel.

VERBAAL GEWELD	FYSIEK GEWELD	DISCRIMINATIE	SEKSUELE INTIMIDATIE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schreeuwen</li> <li>• Schelden</li> <li>• Vernederen</li> <li>• Treiteren</li> <li>• Pesten</li> <li>• Vals beschuldigen</li> <li>• Dreigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duwen</li> <li>• Slaan</li> <li>• Vastgrijpen</li> <li>• Schoppen</li> <li>• Gooien met voorwerpen</li> <li>• Vernielen</li> <li>• Fysiek hinderen</li> <li>• Spugen</li> <li>• Stelen</li> <li>• Verwonden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naar huidskleur</li> <li>• Naar sekse</li> <li>• Naar leeftijd</li> <li>• Naar geloofsovertuiging</li> <li>• Naar afkomst</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seksueel getinte opmerkingen</li> <li>• Nafluiten</li> <li>• Exhibitionisme</li> <li>• Aanranding</li> <li>• Verkrachting</li> <li>• Handtastelijkheid</li> </ul>

Figuur 1. Vormen van agressie

Bij vormen van agressie of geweld wordt vaak gedacht aan een klap in het gezicht of andere fysieke vormen van geweld. Deze incidenten halen vaak het voorpaginanieuws en zijn met geldige redenen misdrijven met een zware impact. Echter, deze handreiking richt zich ook op de lichtere vormen, zoals emotioneel gedrag. Meermaals treiteren/pesten/zeuren kan even zware gevolgen hebben voor werknemers als zwaardere geweldsincidenten; denk hierbij aan ziekteverzuim; psychisch klachten of vormen van **handelingsverlegenheid**, waarbij de werknemer door angst of vermijding niet meer handelt zoals het beleid voorschrijft door geweld en/of agressie.

#### 1.4 Maatregelen Expertisecentrum Veilige Publieke Taak

Het is duidelijk wat agressie en geweld is en wat het kan doen met de werknemer en een organisatie, maar op welke manier kan men deze agressie aanpakken? De aanpak van agressie en geweld van deze handreiking is gebaseerd op een achttal maatregelen voor effectief beleid ten aanzien van agressie geweld, opgesteld door het EVPT. Deze maatregelen zullen centraal staan in deze handreiking, waarbij aandacht wordt geschonken aan de preventie en repressie. In het volgende overzicht zullen deze relevante maatregelen kort worden weergegeven en individueel worden besproken, waarbij praktische tips beschreven zullen worden.

#	MAATREGEL	FOCUS
1	Laat externen weten wat de organisatienorm van acceptabel gedrag is.	Preventief
2	Stimuleer dat medewerkers elk voorval van agressie en geweld melden.	Hantering
3	Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen medewerkers	Hantering
4	Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.	Preventief
5	Reageer binnen 48 uur naar de dader.	Hantering
6	Bevorder het (laten doen) van aangifte van strafbare feiten.	Hantering
7	Verhaal de schade op de dader.	Hantering
8	Verleen nazorg	Opvang en nazorg

Figuur 2. Maatregelen EVPT

## 2. Stel een norm

De eerste maatregel die besproken zal worden betreft de *normstelling*. Voordat gesproken kan worden over de aanpak van agressie en geweld is het van belang om als gezamenlijke organisatie één norm te *bepalen* en te *hanteren*. Wanneer elke medewerker zijn eigen norm hanteert, kunnen medewerkers tegen elkaar uitgespeeld worden en is er geen duidelijkheid voor de klant/burger. Middels een heldere normstelling wijst het de werknemers en klanten op de afgesproken grens en welke reactie zal volgen op grensovertreding.

Wanneer de grens van het toelaatbare duidelijk is, is het ook helder wanneer:

- Werknemers een voorval moeten melden (Maatregel 2);
- Leidinggevenden een voorval moeten registreren (Maatregel 3);
- Daders een reactie krijgen (Maatregel 5).

### 2.1 Normen



In mei 2008 hebben vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers met een publieke taak de *Landelijke norm voor een Veilige Publieke Taak* ondertekend; met als gemeenschappelijke boodschap: *Handen af van onze helpers*.

Hierbij zijn vier algemene normen geformuleerd

- Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen.
- Volg zijn aanwijzingen op.
- Verstoor de (bedrijfs)orde niet.
- Agressief of gewelddadig gedrag tegen mensen met een publieke taak wordt nooit getolereerd en heeft **altijd** een reactie tot gevolg.

Geadviseerd wordt om op basis van deze landelijke norm uw eigen specifieke normen en regels op te stellen.

*Voorbeelden van specifieke normen:*

- *Bij geweld doen we direct aangifte bij de politie.*
- *Gooien met voorwerpen betekent een onmiddellijke verwijdering uit het pand.*
- *Houd afstand bij het behandelen van andere klanten.*

### 2.2 Hoe?

Een duidelijke normstelling is op verscheidene manieren uit te dragen. In eerste instantie is het van belang dat de medewerkers op de hoogte zijn van de gestelde norm en deze ook helder uitdragen. Gedragsregels zoals o.a. 'Niet roken', 'Geen huisdieren' en 'Geen alcohol/drugs' dienen ook op een zichtbare plek waarneembaar te zijn voor klanten/burgers.

*Tip: bekijk de webinar 'Normstellen' voor meer handige informatie over normstelling: [Norm stellen](#)*



### 3. Stimuleer het melden van incidenten en registreer meldingen

#### 3.1 Stimuleer het melden

Om agressie en geweld doeltreffend en adequaat aan te pakken moet de werkgever bekend zijn met voorvallen van agressie en geweld die binnen de organisatie plaatsvinden. Of deze melding/registratie nu via een digitaal systeem of via een ander systeem gebeurt, het vastleggen van deze voorvallen geeft een totaalinzicht in de aard en omvang van de voorvallen. Middels correcte registratie kan tevens het veiligheidsbeleid eventueel bijgesteld worden. Tenslotte geeft melden ook informatie aan collega's waardoor zij zich beter in de toekomst kunnen voorbereiden. Het stimuleren van het melden is dus zeer relevant om duidelijk inzicht in de omvang van de incidenten.

#### 3.2 Registreer incidenten

Meten is weten. Het melden van incidenten is één ding; het adequaat registreren een ander. Registreren is naast de *normstelling* één van de basismaatregelen. Het vormt het fundament voor de te nemen, additionele maatregelen. Het registreren van de voorvallen is ook belangrijk voor het doen van aangifte, dossieropbouw en het verhalen van de schade. Middels het registreren levert een verzameling van gegevens op die samen beter geanalyseerd kunnen worden. Op lange termijn geeft registratie ook inzicht in effectiviteit van de maatregelen. Door een beter en helder inzicht in de incidenten bent u beter in staat om maatregelen op maat te maken.

Overige mogelijkheden die u kunt nemen om inzicht te krijgen in de problematiek zijn; verzuimcijfers, Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E), Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), interviews, teamvergaderingen en laat agressie en geweld standaard onderdeel zijn van het functioneringsgesprek.

*Tip! Denk bij het registreren aan de 7 w's!*

- *Wie?*
- *Wat?*
- *Waar?*
- *Waarom?*
- *Wanneer?*
- *Waarmee?*
- *Op welke Wijze?*

*Tip voor gemeenten:*

*Elk agressie-incident kan geregistreerd worden in het kosteloze Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). De leidinggevende of een daartoe aangewezen persoon is verantwoordelijk voor registratie. Via een apart scherm kan de coördinator agressie en geweld het registratiesysteem beheren. Ook zijn er managementoverzichten te genereren waarmee helder inzicht verkregen wordt in de aard en de omvang. De medewerker kan vanaf de eigen beeldschermwerkplek of - voor buitendiensten - via een aangewezen derde, alle agressie-incidenten binnen de desbetreffende gemeente inzien. Het GIR is recentelijk uitgebreid met de **MeldAgressieApp**.*

*Het GIR is ontwikkeld in opdracht van A+O fonds Gemeenten samen met A+O Provincies en A+O fonds Rijk onder de naam ARO (Agressie Registratiesysteem Overheden) met ondersteuning van het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.*

*Kijk voor meer informatie op: <http://www.aeno.nl/gemeentelijk-incidenten-registratiesysteem>*

#### **4. Training en opleiding**

Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld! Mensen in uw organisatie moeten in staat zijn om zelfstandig met risicovolle situaties om te gaan. Daarvoor moet men beschikken over de benodigde kennis, vaardigheden en ervaring. Het is aan te raden om periodieke trainingen te geven voor alle werknemers die helpen bij het reageren op, beperken van of zelfs het voorkomen van agressie of geweld. Tevens geeft dit de werknemer het gevoel serieus genomen te worden.

*Tip:*

*De inhoud van de training dient afgestemd te zijn op de aard en risico's van de functie die de werknemer uitoefent. Belangrijk is ook dat de training aansluit op de persoonlijke kenmerken van een individuele werknemer. Tevens is het sterk aan te raden om de procedures van de organisatie (hoe te handelen bij een voorval) onderdeel te laten zijn van de training.*

*Tip: Cedeo-erkenning*

*De Cedeo-erkenning staat voor onafhankelijke goedgekeurde kwaliteit. Kijk of het trainingsbureau dat u selecteert voldoet aan dat keurmerk: Kijk ook op [www.cedeo.nl](http://www.cedeo.nl)*

In hoofdstuk 10 van deze handreiking zal op een laagdrempelige en uitgebreide manier worden uiteengezet hoe men kan handelen tegen verscheidende vormen van agressief en emotioneel gedrag. Tevens is een **gratis E-learning-module** toegevoegd in de bijlage, waarbij men leert emotie en agressie te herkennen, te voorkomen en effectief om te gaan met dergelijk gedrag.

## 5. Reageer binnen 48 uur naar de dader

Bij overschrijding van uw organisatienorm – *maatregel #1* – is het van belang om binnen 48 uur te reageren, want regelmatig escaleren geringe voorvallen in korte tijd naar ernstig gewelddadig gedrag. Vroegtijdige signalering en directe reactie naar de dader vanuit de leiding van een organisatie en/of betrokkene zelf blijkt bijzonder effectief bij het stoppen hiervan. Aanvullende werking is dat de organisatie met de reactie laat zien aan alle betrokkenen dat de gestelde norm geen loze kreet is. Belangrijk is dat de dader in alle gevallen wordt aangesproken op zijn gedrag. Een dader mag nooit de indruk krijgen dat hij zich tegenover medewerkers met een publieke taak kan misdragen. Een schriftelijke reactie wordt altijd aangeraden. Op deze manier wordt de dader op een eenduidige wijze geïnformeerd en kan dit tevens worden bijgevoegd in het dossier.

Er bestaan verschillende mogelijkheden om te reageren;

- *Informeel berisping:* Dit is een mondelinge waarschuwing of het opschorten van de dienstverlening.
- *Civielrechtelijke reactie:* Burgerrechtelijke procedure om de dader aansprakelijk te stellen.
- *Bestuursrechtelijke reactie:* Een onmiddellijke staking van de uitkering of ontzegging van de toegang tot het pand.
- *Strafrechtelijke reactie:* Aangifte doen tegen de dader(s).

In de onderstaande reactiekaart staat op een overzichtelijke manier aangegeven hoe u kunt reageren naar de dader.

• = van toepassing Altijd = altijd melden/ registreren	Waarschuwen bij 1e keer	Verwijderen	Dienst- verlening staken	Gebieds-Reis Toegangs- Verblijfs- verbod	Melding registratie	Aangifte politie
<b>Verbaal geweld</b>						
Schreeuwen, schelden	•	• bij recidive	• bij recidive	• bij recidive	Altijd	• schending verbod
Vernederen	•	• bij recidive	• bij recidive	• bij recidive	Altijd	
Treiteren	•	• bij recidive	• bij recidive	• bij recidive	Altijd	
Pesten	•	• bij recidive			Altijd	
Dreigen	•	• bij recidive	• bij recidive	• bij recidive	Altijd	• schending verbod
Vals beschuldigen	•		• bij recidive		Altijd	
<b>Fysiek geweld</b>						
Duwen, trekken		•	•	•	Altijd	•
Slaan		•	•	•	Altijd	•
Vastgrijpen	•	• bij recidive			Altijd	•
Schoppen		•	•	•	Altijd	•

Figuur 3.1 Hoe te kunnen reageren op voorvallen van agressie en geweld.

• = van toepassing Altijd = altijd melden/ registreren	Waarschuwen bij 1 <sup>e</sup> keer	Verwijderen	Dienst- verlening staken	Gebieds-Reis Toegangs- Verblijfs- verbod	Melding registratie	Aangifte politie
Gooien met voorwerpen	•	•	•	•	Altijd	•
Vernielen van voorwerpen		•	•		Altijd	•
Fysiek hinderen		•			Altijd	•
Spugen, bijten		•	•	•	Altijd	•
Diefstal van eigendommen		•	•	•	Altijd	•
Verwonden		•	•	•	Altijd	•
Roofoverval			•	•	Altijd	•
Geven van een kopstoot		•	•	•	Altijd	•
<b>Discriminatie</b>						
Naar huidskleur	•	• bij recidive	•	•	Altijd	•
Naar sekse	•	• bij recidive			Altijd	•

Figuur 3.2 Hoe te kunnen reageren op voorvallen van agressie en geweld.

In de bijlage van deze handreiking zijn enkele voorbeeldbrieven toegevoegd, die u kunt implementeren in uw organisatie en betrekking hebben op een *waarschuwing*, *gebouwoontzegging*, *ordegesprek*, *belbeperving* en – *verbod*. Een laatste maatregel betreft het *aangifte doen bij de politie*. Deze maatregel zal in de volgende paragraaf beschreven worden.

*Tip: Mocht u als organisatie gebruik maken van de applicatie ‘Smart-documents’; dan zijn bijgevoegde voorbeeldbrieven gemakkelijk up te loaden in uw eigen applicatie.*

## 6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten

Strafbare feiten zijn handelingen en daden met noemenswaardige gevolgen voor het slachtoffer. Dit kan schade, letsel, psychologische schade en de dood zijn. De impact is groot. Bij strafbare delicten houdt de reikwijdte van het handelen van de werkgever op en is de politie aan zet; hiervoor moet aangifte worden gedaan.

Toch wordt er niet veel aangifte gedaan van strafbare incidenten. Veel gehoorde redenen van publieke medewerkers zijn; *'ik vond het niet erg genoeg'*, *'de politie kan/doet er toch niets mee'*, *'het kost me teveel tijd'* en *'ik durfde niet'*.



Echter, als er geen aangifte wordt gedaan kan politie en justitie de dader ook niet aanpakken. Strafrechtelijk vervolgen kan *alleen* als politie en justitie op de hoogte zijn van het voorval. Deze sub paragraaf zal laten zien dat aangifte doen; niet te veel tijd kost, de politie er wel achter aan gaat en welke gedragingen wel/niet strafbaar zijn. Ook zullen enkele praktische tips gegeven worden.

Allereerst de vraag; *moet ik wel of niet aangifte doen?* In bijlage 2, **figuur 5.1** en **figuur 5.2** is een handig overzicht bijgevoegd met allerlei – strafbare – gedragingen van fysiek en verbaal geweld. Tevens wordt naar het relevante wetsartikel verwezen, zodat het voor u helder is welke gedraging wel of niet strafbaar is.

Zodra er aangifte wordt gedaan; wordt de politie verzocht een strafrechtelijk onderzoek in te stellen naar het gepleegde feit. Indien het geen strafbaar feit betreft, wordt het voorval wel vastgelegd ten behoeve van dossieropbouw. Dit heet een *mutatie*.

Indien aangifte wordt gedaan; zorg dan voor een goede voorbereiding aan de hand van de **7 W's**:

1. **Wie** heeft het gedaan en wie zijn er meer betrokken bij geweest?
2. **Wat** is er precies gebeurd?
3. **Waar** is het misdrijf gepleegd en waar zijn eventuele sporen achtergebleven?
4. **Wanneer** heeft het misdrijf plaatsgevonden en wanneer hebben andere relevante feiten plaats gevonden?
5. Op **welke wijze** heeft het misdrijf plaatsgevonden?
6. **Waarmee** is het misdrijf gepleegd (welke voorwerpen zijn gehanteerd)?
7. **Waarom** is het misdrijf gepleegd?

Heeft uw organisatie veel te maken met geweld? Bespreek dan met de politie of er vooraf afspraken te maken zijn over hoe snel de politie ter plaatse is en over het opnemen van aangifte. Overweeg om zowel in uw organisatie als bij de politie een vast contactpersoon te vragen.

*Enkele praktische tips:*

- **Laat de beslissing om aangifte te doen niet enkel afhangen van het slachtoffer zelf.** Als werkgever bent u verantwoordelijk voor de veiligheid van uw werknemers en daarmee ook voor de reactie op agressie en geweld binnen uw organisatie.
- **Geef bij de politie duidelijk aan dat het om een VPT-zaak gaat!** Sinds april 2010 heeft de overheid Eenduidige Landelijke Afspraken (**ELA**) gemaakt, met ketenpartners zoals politie en het OM, waarin onder andere is vastgesteld dat incidenten m.b.t. de Veilige Publieke Taak de hoogste prioriteit krijgen.
- **Domiciliekeuze.** Is het slachtoffer bijvoorbeeld bang om aangifte te doen? Dan kan hij/zij er voor kiezen om het werkgevers adres op te geven i.p.v. het privéadres. Bijkomend voordeel is dat alle correspondentie via de werkgever loopt en zodoende meer inzicht heeft op de afhandeling van de zaak.
- **Verzamel bewijsmateriaal.** Denk hierbij aan foto's, doktersverklaringen, camerabeelden, gegevens van getuigen etc.
- **Voeg schade bij de aangifte.** Maak bij de aangifte duidelijk dat er schade is geleden en geef aan dat u wilt dat de schade wordt vergoed. Dit is van belang om de schade via voeging in het strafproces terug te vorderen (maatregel #7).

*Wat gebeurt er na de aangifte?*

- De aangifte wordt door politie en het OM beoordeeld op aanknopingspunten voor opsporing.
- In het geval van voldoende verdenking, indien toegestaan, aan.
- Het dossier, inclusief bewijs, wordt naar het OM verzonden.
- Het OM zal besluiten of de verdachte vervolgd wordt.
- Zo ja; de verdachte krijgt een transactie/OM-beschikking of de zaak wordt voor de rechter gebracht.
- De rechter onderzoekt of er een strafbaar feit is gepleegd en of de dader strafbaar is.
- De rechter zal zo spoedig mogelijk tot een uitspraak (vonnis) komen.

*Tip: Bekijk de webinar 'aangifte doen', voor meer praktische informatie: [Aangifte](#)*

## 7. Verhaal de schade op de dader

Bij agressie en geweld ontstaat vaak schade, zowel materiële als immateriële schade. Beide vormen van schade zijn te verhalen op de dader; echter, veel daders komen er mee weg door onbekendheid met de regels, complexiteit van de regelgeving of onjuiste aannames over het verhalen van schade en kostenoverwegingen. Deze sub paragraaf tracht hier duidelijkheid in te scheppen.

Door het verhalen van de schade wordt richting de dader en de maatschappij onderstreept dat agressie en geweld niet getolereerd wordt.

Allereerst is er onderscheid tussen materiële schade, zoals een kapotte bril of medische kosten of immateriële schade zoals pijn en psychische schade. Er zijn verschillende mogelijkheden om de schade te verhalen;

1. *Direct verhalen op de dader (buitengerechtelijke procedure)*

Dit kan een passende weg zijn, wanneer de dader en het slachtoffer elkaar kennen.

2. *Voegen in het strafproces.*

Indien het slachtoffer schade heeft geleden kan hij zich kosteloos voegen in het strafproces. Hierbij is het van belang dat het slachtoffer de schade niet op een andere manier vergoed heeft gekregen. Deze optie is mogelijk, zodra er aangifte wordt gedaan

3. *Civielrechtelijk proces.*

Om de schade te verhalen kan zowel de werkgever als de werknemer een civielrechtelijk proces beginnen tegen de verdachte. Het gaat hierbij meestal om grote en complexe schadeposten. Een dergelijke procedure begint met een dagvaarding.

Na een schriftelijke ronde kunnen de partijen hun zaak mondeling toelichten in de rechtbank. Ze zijn echter niet verplicht te verschijnen. Een civiele rechter bepaalt hoe het conflict moet worden opgelost en wie de procedurele kosten betaalt.

### *Regresrecht*

Als een werknemer door een agressievoorval tijdelijk of langdurig arbeidsongeschikt is; moet de werkgever extra kosten maken voor vervanging. Door middel van het regresrecht kan de werkgever deze loonschade verhalen op de dader.

### **Tips: nuttige websites voor schadeverhaal**

- o *Het juridisch loket:* [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl)
- o *Slachtofferhulp Nederland:* [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)
- o *Het Schadefonds Geweldsmisdrijven:* [www.schadefonds.nl](http://www.schadefonds.nl)

*Tip: bekijk de webinar 'Schade verhalen', voor meer praktische informatie:* [Verhalen van schade](#)

## 8. Verleen nazorg

Een voorval van agressie- en geweld kan zeer ingrijpende gevolgen hebben voor het individu. Een vaak gehoorde redenering is; dat dergelijke incidenten ‘*erbij horen*’. Het EVPT en VPT-Twente is van mening dat dergelijke incidenten niet onder de noemer van het beroepsrisico mogen vallen en deze op manier niet simpel afgedaan mogen worden.

Als goed werkgever biedt u steun en opvang na een incident aan uw werknemer, met als kerntaken: *Opvang – Nazorg – Monitoring*. Hoe dit aan te kunnen pakken, zal besproken in deze laatste beschrijving van de genoemde acht maatregelen, te weten; *het verlenen van nazorg*.

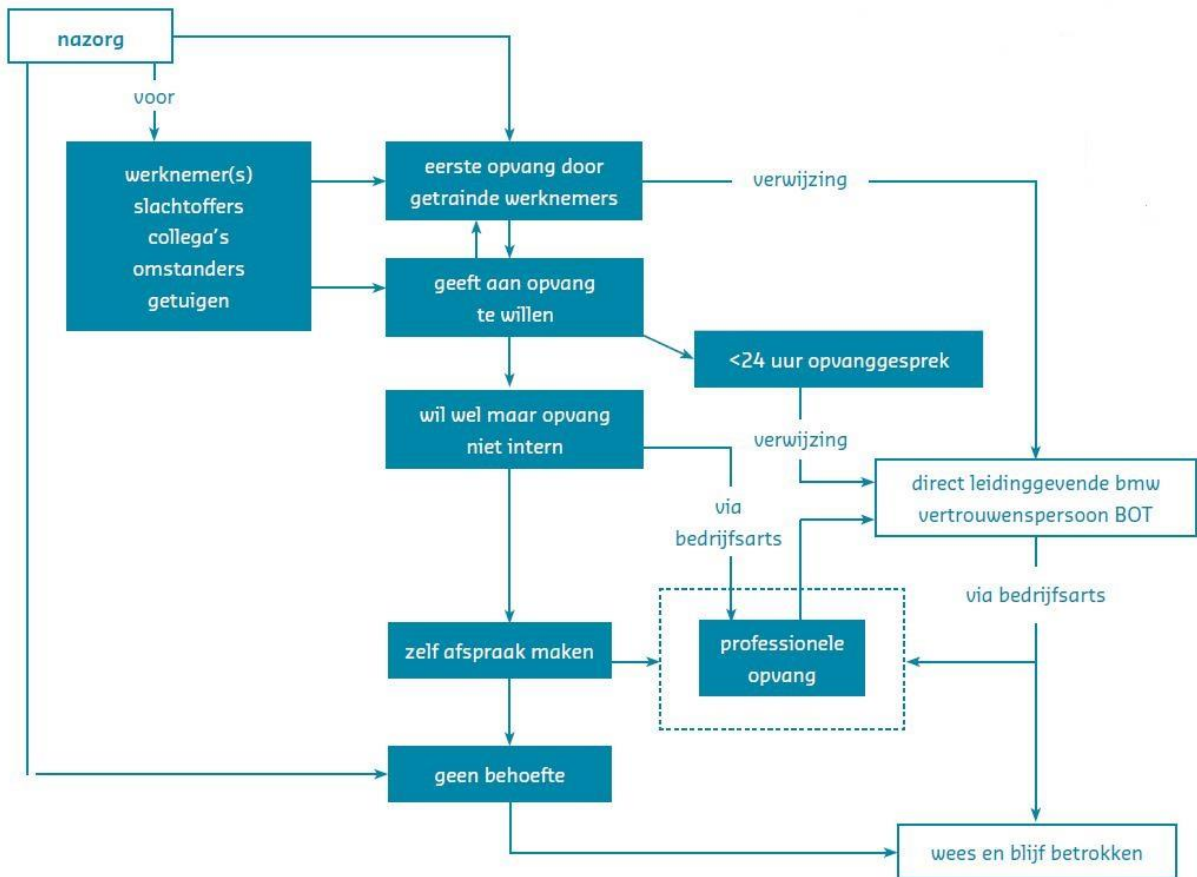
Het is aan te raden om binnen uw organisatie een volgende taakverdeling te hanteren.

LEIDINGGEVENDE	WERKNEMER/SLACHTOFFER	GETRAINDE WERKNEMER
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelt voor de eerste opvang dat getrainde werknemers aanwezig zijn</li> <li>• Regelt juiste en tijdige eerste opvang</li> <li>• Regelt dat er voldoende tijd is voor slachtoffers om met collega's te praten</li> <li>• Toont betrokkenheid</li> <li>• Voert na een maand een vervolgesprek</li> <li>• Verwijst zo nodig naar professionele opvang</li> <li>• Blijft monitoren en betrokkenheid tonen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft zelf aan of er behoefte is aan verdere opvang</li> <li>• Geeft zelf aan met wie hij/zij dit opvang gesprek (binnen 24 uur) wil voeren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft inzicht in verwerkingsproces</li> <li>• Heeft inzicht in risicofactoren t.a.v. stagnatie van het verwerkingsproces</li> <li>• Biedt gestructureerde nazorg en opvang</li> <li>• Herkent symptomen van o.a. PTSS</li> <li>• Kan doorverwijzen naar professionele opvang</li> <li>• Kan bepalen wat de grenzen zijn binnen de eigen opvang</li> </ul>

Figuur 4.1 Taakverdeling opvang



Onderstaande tijdslijn, geconstrueerd door het EVPT, biedt inzicht welke route werkgever en werknemer kunnen bewandelen om de nazorg van een geweldsincident te optimaliseren.



Figuur 4.2 Schema nazorg – Tijdslijn

## 9. Vormen van gedrag

### 9.1 Emotie en Agressie

Bij emotioneel en agressief gedrag van burgers is het niet altijd duidelijk wat de aanleiding van dit gedrag is. Daarom zullen we ons in deze beschrijving enkel richten op de uiterlijke verschijningsvorm van emotioneel en agressief gedrag.

Een deel van deze uitingen kan men scharen onder *emotioneel* gedrag. Deze uitingen en gedragingen zijn acceptabel en dient men, als medewerker in de publieke ruimte, professioneel mee om te gaan. Andere uitingen vallen onder *agressief* gedrag. Dergelijke gedragingen worden onder geen beding getolereerd.

Als medewerker in de publieke ruimte krijgt men het meest te maken met emotioneel gedrag, waarbij burgers vragen om begrip en uitzondering, klagen over het beleid en de regels van de organisatie. Dergelijk *emotioneel* gedrag valt niet te voorkomen, maar door een professionele werkwijze valt dit gedrag wel te de-escaleren, zodat het niet overslaat naar *agressief* gedrag.

*Aggressief* gedrag is gedrag waarbij burgers dreigen met geweld, of daadwerkelijk geweld toepassen.

In dit segment van de handreiking zal aan de hand van voorbeelden de verschillende verschijningsvormen duidelijk gemaakt worden. Tevens zal uiteengezet worden hoe men met dergelijk gedrag om kan gaan, om agressieve voorvallen te voorkomen.

Aangeraden wordt om deze tactieken aan uw werknemers te laten zien zodat zij beter in staat zullen zijn om met dergelijke situaties om te gaan en om inzicht te bieden op welke wijze klanten/burgers kunnen reageren.

### 9.2 A-, B-, C-, D- en E-gedrag

Er zijn vijf basisverschijningsvormen van emotioneel en agressief gedrag: **A-, B-, C-, D- en E-gedrag**. Bij A-, B- en C-gedrag is in principe sprake van *emotioneel gedrag*. Hier moet je professioneel mee kunnen omgaan. Bij D- en E-gedrag is sprake van *agressief gedrag*: hier dienen grenzen aan gesteld te worden.

- **A-gedrag (ik: de burger)**

Burgers die A-gedrag vertonen, komen vaak met excuses, klagen of vragen om begrip en een uitzondering.

Voorbeelduitspraken zijn:

- “Ik heb gebeld en ik wist niet dat ik dat mee moest nemen.”
- “Ja maar, ik werk iedere dag, ik heb heel weinig tijd.
- “Kunt u niet 1 x een uitzondering maken, alstublieft?”



- **B-gedrag (jullie: de organisatie)**

Bij B-gedrag heeft de burger vooral kritiek op de regels of het beleid van de organisatie.

Voorbeelduitspraken zijn:

- “Belachelijk, moet toch zo ook kunnen?”
- “Als jullie beter informatie geven, had ik het nu wel bij me gehad.”



• **C-gedrag (jij: de medewerker)**

Bij C-gedrag richt de burger zijn emotie of agressie op jou als medewerker van de organisatie.

Voorbeelduitspraken zijn:

- "U snapt er niets van, heeft u eigenlijk wel een opleiding gehad voor deze functie?"
- "Dat ze u hebben aangenomen hier...ongelooflijk..."
- "Jij enorme zakkenwasser!"



• **D-gedrag**

Bij D-gedrag dreigt de burger met fysiek geweld of past het daadwerkelijk toe.

Voorbeelduitspraken zijn:

- "Zal ik je eens over de tafel trekken?"
- "Ik wacht je buiten wel op.."
- "Ik weet op welke school je kinderen zitten."



• **E-gedrag**

Bij E-gedrag dreigt de burger zichzelf iets aan te doen.

Voorbeelduitspraak:

- "Als u mij nu niet helpt dan maak ik er vandaag nog een einde aan."



**Aanhoudend A-, B- en C-gedrag = D-gedrag**

Blijft de burger 'jammeren' of schelden en lukt het je na herhaaldelijke pogingen niet om dit gedrag om te buigen? Behandel het emotionele gedrag van de burger dan als agressie. Aanhoudend A-, B- en C-gedrag is dus geen agressie, maar wordt wél op dezelfde manier als agressie behandeld.

*Samenvattend*

In onderstaande tabel staan de belangrijkste kenmerken van A-, B-, C-, D- en E-gedrag nog eens op een rij.

A-GEDRAG	B-GEDRAG	C-GEDRAG	D-GEDRAG	E-GEDRAG
Ik	Jullie	Jij	Agressie	
Zeuren Begrip vragen Om uitzondering vragen Wanen	Kritiek op regels Kritiek op organisatie	Treiteren Uitlokken Schelden Beledigen	(Non)-verbaal dreigen Fysiek geweld Intimidatie Aanhoudend A,B,C-gedrag	Zelfmoorddreiging

## **10. Hoe te kunnen handelen**

In dit hoofdstuk lees je hoe je als medewerker op de verschillende gedragingsvormen kan handelen. Het doel bij A-, B- en C-gedrag is het gedrag ombuigen, zodat je het gesprek op een normale manier kunt voeren. Bij D-gedrag beëindig je het gesprek onmiddellijk: hier overschrijdt de burger een grens en wordt geadviseerd de dienstverlening te stoppen.

### **10. 1 Omgaan met A-gedrag**

Toont een burger A-gedrag, buig dit gedrag dan om met de volgende stappen:

- Meeveren;
- Toelichten;
- Afronden;

#### *Meeveren*

Meeveren houdt in dat je de emotie van de burger erkent. Je laat merken dat je het verhaal van de burger hebt gehoord en dat je de emotie van de burger begrijpt. Dit wil niet zeggen dat je het eens moet zijn met de inhoudelijke boodschap van de burger.

#### *Toelichten*

Licht toe wat maakt dat de situatie is zoals hij is. Je legt als het ware alle feiten op tafel. Hoe duidelijker de feiten, des te sneller zullen de meeste burgers zich daarbij neerleggen.

Vaak willen burgers dan nog wat 'nasputteren'. Herhaal zo nodig nog een keer de toelichting. Ga niet met de burger in discussie.

#### *Afronden*

Rond het ombuigen van de emotie af, door duidelijk te maken dat je doorgaat naar de volgende stap in het gesprek. Je gaat weg van de emotie en terug naar de inhoud van het gesprek. Het slechte nieuws is een feit en vanaf nu geeft de vraag "hoe nu verder?" richting aan het gesprek.

Kondig de volgende stap in het gesprek aan. Dit kun je met non-verbale signalen ondersteunen. De burger weet nu: opnieuw tegenwerpingen maken heeft geen zin.

#### *Valkuilen*

Fouten die vaak gemaakt worden bij het omgaan met A-gedrag zijn:

- Formeel reageren: door te wijzen op de regels, zonder enig begrip te tonen voor de gevoelens van de burger;
- Negeren: niet luisteren naar wat de burger zegt;
- Bagatelliseren: laten merken dat de burger geen uitzondering is.

## 10.2 Omgaan met B-gedrag

Het ombuigen van B-gedrag lijkt in veel opzichten op het ombuigen van A-gedrag. Ook hier pas je de stappen meeveren, toelichten en afronden toe.

Bij B-gedrag zijn alleen de argumenten bij het geven van de toelichting anders. De burger heeft kritiek op de regels of het beleid, dus zal je deze vaak moeten toelichten. Dat kan extra moeilijk zijn als het gaat om complexe beleidsregels.

### *Valkuilen*

Ook bij B-gedrag kunnen onopgemerkt fouten worden gemaakt die in plaats van ombuigen juist zorgen voor verdere escalatie. Voorbeelden zijn:

- Te formeel reageren: regels zijn regels;
- Intimideren: bluffen door te dreigen dat lastig gedrag wordt bestraft;
- Beledigen: je voelt je aangesproken en wilt de burger op zijn nummer zetten.

## 10.3 Omgaan met C-gedrag

Bij C-gedrag richt de burger zijn emoties of agressie op jou als medewerker. Het is dan moeilijk om de uitspraken niet als een persoonlijke aanval op te vatten. Toch moet je dat als professional doen. C-gedrag neger je in eerste instantie. Heeft het negeren van de burger geen effect dan kun je C-gedrag ombuigen. De stappen bij het ombuigen van C-gedrag zijn:

- gedrag kort negeren;
- gedrag benoemen;
- tot de orde roepen;
- voor de keuze stellen.

### *Gedrag negeren*

C-gedrag neger je in eerste instantie. Ga niet in op de woorden van de burger. Kijk bij persoonlijk contact weg van de burger en richt je blik op iets anders. Je geeft de burger zo de kans om zonder teveel gezichtsverlies uit zichzelf te stoppen.

### *Gedrag benoemen*

Je benoemt het gedrag van de burger kort door bijvoorbeeld te zeggen "u scheldt mij uit" of "u beledigt mij".

### *Tot de orde roepen*

Als je de burger tot de orde roept, dan geef je aan dat je zijn gedrag niet accepteert, maar het gesprek nog wel wilt voeren. Je doet een appèl op het belang van het gesprek.

### *Voor de keuze stellen*

Nadat je het gedrag van de burger benoemd hebt en de burger tot de orde hebt geroepen, stel je de burger voor de keuze: het gesprek op een normale toon voeren of het gesprek beëindigen. Geef daarbij ook de consequenties aan. Laat duidelijk merken dat het de burger is die voor de keuze verantwoordelijk is en niet jij.

### *Valkuilen*

Een veelgemaakte fout bij het omgaan met C-gedrag is de burger hetzelfde gedrag teruggeven. Je voelt je persoonlijk aangesproken door de uitspraken van de burger en je wilt daarom de burger op zijn nummer zetten. Dit is logisch maar niet professioneel.

## **10.4 Grenzen stellen aan D-gedrag**

Is het je niet gelukt om emoties om te buigen of dreigt een burger met geweld, dan beëindig je het gesprek. Je probeert dit gedrag NIET om te buigen, de grens is immers bereikt.

Je beëindigt direct het gesprek door:

- het gedrag te benoemen;
- de norm aan te geven;
- het gesprek te beëindigen.

Hoewel dit drie aparte stappen zijn, kun je deze stappen in één zin uitvoeren, bijvoorbeeld: “U bedreigt mij; dat accepteer ik niet, ik beëindig bij deze het gesprek.”

### *Gedrag benoemen*

Door het gedrag van de burger te benoemen, maak je duidelijk wat de burger je aandoet. Mogelijk realiseert de burger zich niet voldoende dat het bedreigen van een medewerker een ernstig feit is.

### *De norm aangeven*

Door expliciet te benoemen dat het gedrag niet is toegestaan, maak je duidelijk dat de burger een grens overschrijdt. De burger kan achteraf niet beweren dat hij niet wist dat zijn gedrag niet is toegestaan. Ga niet mee in het gedrag van de burger: dreig niet terug en maak er geen machtsspel van.

### *Gesprek beëindigen*

Je deelt de burger mee dat je het gesprek beëindigt en staat daadwerkelijk op. Als het mogelijk is, deel je ook mee dat de burger het pand moet verlaten. Als dat niet mogelijk is, verlaat dan zelf de ruimte. Bij een telefoongesprek verbreek je de verbinding. Als de burger niet luistert en doorgaat, of als je de ruimte niet kunt verlaten, is het te adviseren om de procedure te volgen zoals weergegeven bij de alinea *Omgaan met fysiek geweld*.

## **10.4.1 Omgaan met dreigen**

Als de burger je tijdens een telefoongesprek bedreigt en aangeeft naar je werkplek te komen, is het te adviseren om je leidinggevende te waarschuwen. Je leidinggevende schat de situatie in en beoordeelt of de politie moet worden ingeschakeld. Mogelijk vangt de leidinggevende de burger zelf op. Stel de receptie op de hoogte en maak afspraken over te nemen acties.

## **10.4.2 Omgaan met aanhoudend A-, B- en C-gedrag=D-gedrag**

A- en B-gedrag probeer je eerst twee keer om te buigen met de stappen:

- meeveren;
- toelichten;

- afronden.

Houdt het gedrag hierna aan, dan stel je de burger voor de keuze. Helpt dit niet en gaat de burger door, dan behandel je dit gedrag als agressie. C-gedrag negeer je de eerste keer kort.

Blijft de burger schelden dan:

- benoem je zijn gedrag;
- roep je hem tot de orde;
- stel je hem voor de keuze;

Houdt het gedrag ook hierna aan, dan behandel je dit gedrag als agressie (D-gedrag).

#### **10.4.3 Omgaan met fysiek geweld op eigen locatie**

Dit is de meest ernstige situatie van D-gedrag. Het eerste doel is je eigen veiligheid, van overige medewerker(s) en eventueel aanwezige burgers/klanten. Een volgende alarmprocedure kan als voorbeeld gezien worden;

- Indrukken alarmknop;
- Het signaal van de alarmknop informeert leidinggevendenden/beveiligers bij welke balie of spreekkamer er alarm is geslagen. Zij gaan daar naar toe;
- de betrokken medewerker(s) word(t)en in bescherming genomen: eerste opvang van het slachtoffer is van groot belang, de direct leidinggevende neemt dit op zich;
- tegelijkertijd wordt door een van de gealarmeerde leidinggevendenden de politie gewaarschuwd, via 112;
- als de politie arriveert, neemt de politie de zaak over. De politie houdt de burger aan;
- als de burger niet meer aanwezig is, worden de personalia van de burger door de direct leidinggevende doorgegeven aan de politie;
- de direct leidinggevende doet aangifte, desgewenst samen met de medewerker;
- de direct leidinggevende zorgt dat het agressie-incident wordt opgenomen in het registratiesysteem.

#### **10.5 Omgaan met E-gedrag**

E-gedrag kent verschillende verschijningsvormen en komt steeds vaker voor. In de training wordt hier meer en meer aandacht om gevraagd en aan besteed. Bij E-gedrag moet altijd een hulpinstantie worden ingeschakeld. E-gedrag vergt altijd maatwerk in samenspraak tussen medewerker, leidinggevendenden en hulpinstanties.

Ter informatie kan het nummer van de politie worden geraadpleegd; 0900-8844.

#### **10.6 Telefonische emotie en agressie**

Uit de inventarisatie is gebleken dat vele organisaties moeilijkheden ervaren in de omgang met telefonische emotie en agressie. In dit geval wordt geadviseerd om dezelfde stappen te doorlopen als bij het omgaan met A-, B-, C-, en D-gedrag.

Indien de burger/klant telefonisch dreigementen uit, benoem je het gedrag, geef je de norm aan en waarschuw dat je het gesprek gaat beëindigen. Past de persoon zijn/haar gedrag niet aan, verbreek dan de verbinding. Informeer je leidinggevende over het gesprek.

Aan te raden is, om nadien, een waarschuwingsbrief, zoals bijvoorbeeld opgesteld in de bijlage te zenden naar de desbetreffende persoon, waar in beschreven staat dat het gedrag niet acceptabel is en wat de mogelijke consequenties zijn. Van belang is om dergelijke incidenten te registreren. Dit in verband met dossieropbouw.

Zodra de persoon in kwestie wederom contact opneemt, verwijst naar de brief en de daarin opgestelde consequenties, zoals een telefoonverbod, gebouwoontzegging of een aangifte bij de politie.

### **10.7 Schriftelijke agressie**

In het geval van schriftelijke agressie wordt geadviseerd om allereerst de leidinggevende te waarschuwen. Het is een mogelijkheid om de desbetreffende burger/klant uit te nodigen voor een gesprek, waarbij de persoon wordt aangesproken over het agressieve karakter van de brief, waarop vervolgens in gegaan dient te worden op de klacht die hij/zij al dan niet gefundeerd geuit heeft. Bij aanhoudende agressieve uitingen wordt aangeraden om de politie in te schakelen.

#### **10.7.1 Agressie via social media**

Wanneer dienstverlening zich uitbreidt naar het online domein, moet je als werkgever ook rekening houden met agressie en geweld via social media. In hoeverre zijn de bovenstaande acht maatregelen van het EVPT toepasbaar.

De eigen dynamiek van social media vraagt om bijzondere aandacht bij het ontwikkelen van een aanpak van agressie. Enkele praktische tips hierbij zijn:



#### **Besprek in de organisatie wat onacceptabel gedrag is op social media.**

Social media is meer dan een 'speeltje' van communicatie. Het is in toenemende mate onderdeel van de operationele processen, waarbij professionals zonder tussenkomst van de afdeling Communicatie contact hebben met het publiek. Daarmee groeit het belang van organisatiebrede normen voor (on)acceptabel gedrag op social media. Denk daarbij ook na of er verschillen zijn tussen gedrag in levende lijve en gedrag via sociale media en hoe je die verschillen kunt duiden. Want hoewel er in Nederland dagelijks 35.000 tweets worden verstuurd die aan de juridische definitie van bedreiging voldoen, zijn slechts enkele van die bedreigingen gemeend. Kun je op basis van kennis en ervaring deze online bedreiging in hun context plaatsen? En kun je afweging maken welke reactie het meest passend is?

#### **Haal de dader uit zijn vermeende anonimiteit**

Hoewel veel personen op social media hun eigen naam gebruiken en persoonlijke gegevens delen, voelen zij zich online anoniemer dan in een fysieke omgeving. Hierdoor uiten ze eerder bedreigingen naar anderen. Een effectieve reactie om dit gedrag een halt toe te roepen, is de dader uit zijn vermeende anonimiteit te halen. Dat kan bij een tweet eenvoudig door het bericht als 'favoriet' aan te vinken. De dader ziet dat zijn bericht wordt opgemerkt en wordt aan het denken gezet. Een reactie aan de dader dat het bericht onacceptabel of zelfs strafbaar is, leidt vaak tot verwijdering van het bericht en soms zelfs van het account.

#### **Ga de dialoog aan**

Een andere manier om de daders uit de anonimiteit te halen is aanbieden om het gesprek met hen aan te gaan. Reageer bijvoorbeeld op een 'klaagmuur' op Facebook met de uitnodiging tot een persoonlijk gesprek. De



gemeente Maastricht heeft gemerkt dat het geklaag verstomt en dat de koffiekannen die klaar worden gezet voor het dialoogmoment ongebruikt blijven.

### **Maak medewerkers met een publieke taak mediawijs**

Wanneer medewerkers met een ander specialisme dan communicatie zich namens de organisatie op sociale media begeven, is het van belang hen te trainen in social mediawijsheid. Hoe werken de verschillende kanalen? En pas je je boodschappen hierop aan? Wat doe je als je in aanraking komt met onacceptabel gedrag? Het is daarom aan te raden om social mediarijlijnen te ontwikkelen en deze bekend te maken binnen de gehele organisatie. Daarmee help je medewerkers met een publieke taak bij hun handelen op social media, zowel persoonlijk als zakelijk.

### **Betrek iemand van communicatie bij de aanpak van agressie op social media**

Net zo min als dat social media een speeltje van communicatie is, is uw aanpak van agressie louter een onderwerp voor de afdeling HR of beveiliging. Betrek iemand van communicatie bij de ontwikkeling van social media, zeker als u online diensten verleent of actief bent op social media. Stel gezamenlijk een plan op voor de communicatie naar het publiek, interne communicatie en richtlijnen voor crisiscommunicatie. Zorg daarbij ook voor verbinding tussen beleidsafdelingen en uitvoerende afdelingen

*Tip: voor meer praktische informatie over agressie op social media, bekijk volgend webdossier: [Agressie en social media](#) & [Factsheet 'Agressie op social media'](#)*

## **11. Werkzaam buiten kantoor**

Menig geweldsprotocol is gericht op interne situaties zoals, agressie aan de balie, bedreigingen via de telefoon etc. Vele organisaties hebben te kennen gegeven dat zij als organisatie zijnde in toenemende mate op huisbezoek gaan en enigszins moeilijkheden ondervinden om deze huisbezoeken onder te brengen in hun geweldsprotocol.

In dit hoofdstuk zullen enkele tips gegeven worden hoe een medewerker met een publieke taak kan handelen als men tijdens een huisbezoek te maken krijgt of verwacht te maken te krijgen met vormen van emotie en agressie.

### **11.1 Risicotaxatie huisbezoek**

Het is lastig om op voorhand in te schatten wat risicovolle situaties zullen zijn. Om enkele overzichtelijke aanknopingspunten te bieden, is in de bijlage een *Checklist Agressie Risico Inschatting Huisbezoek* bijgevoegd. Geadviseerd wordt dat deze enkele keren voor diverse huisbezoeken wordt doorgelopen, zodat men weet waar op te letten.

Enkele aspecten die de aandacht verdienen en op genomen zijn in de bijgevoegde checklist;

- Hebben desbetreffende individuen eerder waarschuwingen gehad?
- Ga je onaangekondigd?
- Is alcohol- of drugsgebruik aan de orde?
- Zijn er psychische risicofactoren aanwezig die de kans op emotioneel/agressief gedrag vergroten?
- Brengen omgevingsfactoren risico's met zich mee?

Aan te raden is dat tijdens werkzaamheden buiten kantoor of huisbezoeken, collega's altijd weten waar je bent, je bereikbaar bent en dat je te allen tijde een leidinggevende kunt spreken.

De checklist is bijgevoegd in de bijlage.

## **12. Hoe verder – planning 2016**

Zoals reeds beschreven luidt de landelijke doelstelling van de *Veilige Publieke Taak* als volgt;

*Het op een structurele wijze realiseren van een vermindering van agressie en geweld tegen bestuurders en medewerkers met een publieke taak.*

Binnen de regio Twente wordt deze landelijke doelstelling uiteraard omarmt. Tevens is een regionale doelstelling toegevoegd, te weten.

*Het stimuleren van structurele aandacht voor het creëren van veilige omstandigheden waaronder medewerkers hun taak uitvoeren, het op orde hebben van het proces voor de afhandeling van een incident met agressie of geweld en het adequaat reageren op dreigingen bij incidenten.*

In het komende jaar zullen de volgende begrippen hierbij centraal staan om deze doelstellingen te behalen:

### **Bewustwording – Inzicht en actie – VPT Netwerk – Producten – Innovatie**

#### **Bewustwording**

Allereerst is het van belang dat meer bewustwording wordt gecreëerd bij de doelgroepen. Menig directeur, publiek bestuurder en arbo-coördinator is zich bewust van het belang van het hebben van een gedegen agressie aanpak, maar ook op de werkvloer is het relevant dat men de urgentie van VPT begrijpt. Het *melden* en *registreren* is dus erg belangrijk om inzicht te krijgen en te geven in deze problematiek. Tijdens de inventarisatie in de regio Twente – medio oktober 2015 – was een eerst genoemde reactie dat de desbetreffende organisatie geen last had van agressie, maar naarmate het gesprek vorderde bleek er overal wel wat te spelen. Uitbreiding van de bewustwording van de *Veilige Publieke Taak* is en blijft essentieel.

#### **Inzicht en actie**

Tijdens de inventarisatie is geprobeerd inzicht te krijgen waar de organisaties in de regio mee bezig zijn, waar behoefte aan is met betrekking tot VPT en wat men vindt van het huidige aanbod. Tijdens de inventarisatie is individueel contact geweest om het inzicht te vergroten, waardoor handvatten geboden konden worden voor een verbetering van het plan van aanpak. Op basis van dit inzicht is ook gehandeld. Mede hierdoor is besloten deze handreiking uit te reiken aan de belangstellenden, zodat over de gehele regio Twente een heldere en eenduidige handreiking *Geweld en Agressie* ter beschikking wordt gesteld. Na het uitzetten van de handreiking is de intentie om periodiek netwerkactiviteiten en bijeenkomsten te organiseren, met als doelstelling informatie-uitwisseling van best practices, casussen en succesvolle methoden.

#### **VPT-Netwerk**

Het huidige VPT-netwerk in Twente bestaat uit zo'n 50 organisaties, waaronder alle 14 gemeenten en een veelvoud aan andere organisaties met publieke taken, zoals vervoerders, scholen, woningbouwcoöperaties en gezondheidszorginstellingen. Intentie is om dit netwerk uit te breiden, de handreiking onder meerdere organisaties uit te zetten, zodat meerdere organisaties kunnen aansluiten bij het netwerk en kunnen deelnemen aan de activiteiten.

Rol van de projectleider is om te fungeren als kennismakelaar, waarbij personen en organisaties met elkaar in contact worden gebracht, wederom met als doelstelling informatie-uitwisseling en mogelijke problemen te verhelpen.

### **Producten**

Goede voorbeelden uit de regio, die gebruikt worden op VPT-gebied, worden verspreid onder alle contact personen. Doelstelling is tevens om deze 'apothekerskast' uit te breiden.

Zo staan in deze handreiking al enkele nuttige producten die naar de organisaties verzonden wordt;

- Gratis e-learningmodule *Emotie en Agressie*
- Voorbeeldbrieven
- Checklist thuisbezoek

### **Innovatie**

Een nieuwe applicatie is de Meld-App van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR), die te gebruiken is voor medewerkers van gemeenten. Via de Meld-App kunnen gemeente-ambtenaren en politieke ambtsdragers gemakkelijk een melding maken van bedreiging of een agressie-incident. Het registreren van agressie-incidenten dient in de eerste plaats als startsignaal voor de opvang en nazorg van de bedreigde medewerker. Daarnaast is de registratie belangrijk om over te kunnen gaan tot aangifte en de schade te kunnen verhalen. Melden en registreren ook inzicht in de aard, omvang en achtergrond van agressie-incidenten.

De intentie is om het gebruik van deze innovatieve applicatie aan te raden onder medewerkers van de gemeenten in de regio Twente.

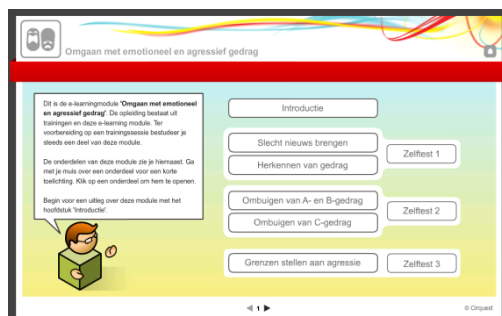
Een volgende ambitie is het ontwikkelen van een digitale kennisbank, waarbij de aangesloten organisaties digitaal informatie kunnen uitwisselen.

### **13. Dankwoord**

Allereerst zou ik Wouter Groothengel (gemeente Enschede) willen bedanken voor het ter beschikken stellen van het geweldsprotocol van de gemeente Enschede en zijn uitvoerige hulp bij het tot stand komen van deze handreiking. Ten tweede wil ik het bedrijf Cirquest bedanken voor de gratis e-learning module, toegevoegd in de bijlage. Tenslotte spreek ik mijn dank uit aan alle organisaties en publieke medewerkers die mij zeer uitgebreid te woord hebben gestaan tijdens de inventarisatie en hun medewerking hebben verleend.

## Bijlage 1. E-Learning Module

### E-learningmodule "Omgaan met Emotie en Agressie"



#### DOEL:

Het doel van de e-learningmodule "Omgaan met emotie en agressie" is het opdoen van de theoretische kennis die nodig is om emotie en agressie te herkennen, te voorkomen en er effectief mee om te gaan.

#### DOELGROEP:

Alle medewerkers en leidinggevenden.

#### E-LEARNINGMODULE:

In de e-learningmodule van ongeveer twee en een half uur verwerft de gebruiker praktische kennis die nodig is om emotie en agressie te herkennen, te voorkomen en effectief om te gaan met emotionele en agressieve klanten. Deze kennis wordt overgedragen met behulp van videofragmenten en animaties, waardoor de gebruiker daadwerkelijk ziet welk gedrag gewenst wordt.

De videofragmenten gaan over de werkpraktijk waardoor de leerstof direct relevant is voor het dagelijkse werk. De leerstof wordt afgewisseld met interactieve vragen en oefeningen. Aan het eind van iedere module zit een toets, waarmee gemeten wordt in hoeverre de gebruiker de kennis onder de knie heeft.

#### TECHNISCHE INFORMATIE

Hieronder staan de benodigde inloggegevens. Deze zijn benaderbaar via het internet.

E-learningmodule	Gebruikersnaam/Mailadres	Wachtwoord
<a href="http://agressie.cirquest.nl">http://agressie.cirquest.nl</a>	<b>theorie</b> (kleine letters)	<b>omea</b> (kleine letters)

Inloggen op de e-learningmodule kan zowel op de werkplek als thuis. De computer dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- Een moderne browser (Explorer, Chrome, Firefox)
- Javascript staat aan
- Flash player
- Geluidskaart met speakers of hoofdtelefoon
- Een koppeling met een printer om de toetsresultaten uit te kunnen printen

#### VERVOLGSTAP

Na het bestuderen van de e-learningmodule kan geoefend worden met vaardigheden in een gedragstraining.

**Bijlage 2. Vormen van strafbaar en aangiftewaardig gedrag**

Dader past verbaal geweld toe:

	<b>STRAFBAAR?</b>	<b>WANNEER?</b>	<b>WELK(E) FEIT(EN)?</b>
<b>Bedreigen</b>	Ja	Indien gedreigd wordt met: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Openlijk geweld</li> <li>• Enig misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen en/of goederen in het gedrang komt</li> <li>• Verkrachting</li> <li>• Feitelijk aanranding van de eerbaarheid</li> <li>• Enig misdrijf tegen het leven gericht</li> <li>• Gijzeling</li> <li>• Zware mishandeling</li> <li>• Brandstichting</li> <li>• Terrorisme</li> </ul>	Art 285 sr (bedreiging)
<b>Beledigen</b>	Ja	Indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Openbaar mondeling</li> <li>• Bij geschrift/afbeelding</li> <li>• In tegenwoordigheid slachtoffer mondeling of door feitelijkheden</li> <li>• Door toe/aangeboden geschrift/afbeelding</li> </ul>	Art 266/267 sr (belediging)
<b>Schelden/schreeuwen</b>	Onder omstandigheden	Als het een belediging of bedreiging betreft	Artikelen 266, 267 en 285 sr.
<b>Vernederen</b>	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Artikelen 266, 267 sr.
<b>Treiteren/pesten</b>	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft Als het stalkingachtige vormen aanneemt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gericht op de persoon van de werknemer</li> <li>• Diens persoonlijk levenssfeer stelselmatig wordt beïnvloed</li> <li>• Houdt langere periode aan</li> <li>• Heeft het oogmerk om werknemer bang te maken, wat van werknemer gedaan te krijgen of werknemer te beletten iets te doen</li> </ul>	
<b>Dwingend gedrag</b>	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling door een ambtenaar te volvoeren of na te laten tegen niet-ambtenaren	Art 179 sr Art 284 sr (dwang)
<b>Chanteren</b>	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling te volvoeren of na te laten	Art 179 sr (ambtsdwang)

	STRAFBAAR?	WANNEER?	WELK(E) FEIT(EN)?
			Art 317 sr (afpersing) Art 318 sr (afdreiging)

**Figuur 4.1. Aangiftewaardige delicten van verbaal geweld**

Dader past fysiek geweld toe:

	STRAFBAAR?	WANNEER?	WELK(E) FEIT(EN)?
<b>Duwen, trekken, vastgrijpen</b>	Onder omstandigheden	Als het gedrag pijn of letsel teweeg brengt. Mits het gebeurt om aangever bang te maken	Art 300 sr Art 285 sr
<b>Slaan</b>	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweeg brengt	Art 300
<b>Schoppen</b>	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweeg brengt	Art 300 sr
<b>Spugen</b>	Ja	Mits gericht wordt gespuugd	Art 266, 267 sr
<b>Verwonden</b>	Ja	Mits het opzettelijk gebeurt	Art 300 sr
<b>Fysiek hinderen</b>	Onder omstandigheden	Indien het verzet tegen een actieve ambtsverrichting betreft (weerspanningheid)  In geval van niet weggaan ondanks vordering	Art 180 sr  Art 138 sr
<b>Gooien met voorwerpen</b>	Onder omstandigheden	Indien gericht tegen slachtoffer, evt. bedreiging of poging Zware mishandeling/doodslag Als door het gooien een ambtsverrichting wordt afgedwongen kan dit ambtswang opleveren Indien verstoring openbare orde verstoort Vernieling	Art 285 sr  Art 302, 287, 45 sr  Art 179 sr Art 141 sr Art 350 sr (vernietiging)
<b>Vernielen</b>	Ja	Gewone voorwerpen Indien het water- gas- of rioolwerken o.i.d. betreft of indien elektriciteitswerken i.g.v. brandstichting i.g.v. telecommunicatienetwerken i.g.v. werken t.b.v. openbaar verkeer of luchtverkeer i.g.v. een gebouw	Art 350  Art 161 Art 161 bis ev Art 157-159 sr Art 161  Art 162-163, 166-169
<b>Stalken</b>	Ja	Indien het wederrechtelijk en stelselmatig gebeurt en de persoonlijke levenssfeer in het geding is	Art 285 b sr
<b>Verkrachting</b>	Ja		Art 424 sr
<b>Diefstal eigendom</b>	Ja		Art 310 sr ev
<b>Roofoverval</b>	Ja		Art 312 sr
<b>Bommelding</b>	Ja		Art 142a lid 2
<b>Seksuele</b>	Onder omstandigheden	Indien bedreigend met b.v. verkrachting	Art 285 sr

	<b>STRAFBAAR?</b>	<b>WANNEER?</b>	<b>WELK(E) FEIT(EN)?</b>
<b>chantage</b>		i.g.v. verkrachting i.g.v. ontuchtige handelingen	Art 242 sr Art 246 sr
<b>Aanranding</b>	Ja	Indien het ontuchtige handelingen betreft	Art 246 sr
<b>Discriminatie naar sekse</b>	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art 266/267 sr
<b>Discriminatie naar huidskleur</b>	Ja	Indien beledigend	Art 137c sr
<b>Discriminatie naar geloofsovertuiging</b>	Ja	Indien beledigend	Art 137c sr Evt: art 147 sr
<b>Discriminatie naar seksuele geaardheid</b>	Ja	Indien beledigend	Art 137c sr
<b>Discriminatie naar leeftijd</b>	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art 266/276 sr

**Figuur 4.2. Aangiftewaardige delicten van fysiek geweld**



**Bijlage 3.1. Voorbeeld brieven – Waarschuwingbrief**

	POSTADRES
	.....
	.....
	BEZOEKADRES
	.....
Naam	TELEFOON
Adres	.....
Postcode + Plaats	

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELD DOOR
.....	.....	.....

UW BRIEF VAN	UW KENMERK	DOORKIESNUMMER
.....	.....	.....

ONDERWERP  
overschrijding gedragsvoorschriften

Geachte,  
De veiligheid van bezoekers en medewerkers staat bij de .....altijd voorop. Ook willen wij dat iedereen met respect behandeld wordt. Daarom gedragen medewerkers zich klantgericht en professioneel. Wij verwachten van u dat u zich ook aan bepaalde gedragsregels houdt.

U heeft zich onlangs niet aan deze gedragsregels gehouden. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft en wat dit voor u betekent.

**Overschrijding gedragsregels**

Op .....had u contact met een medewerker van ..... Tijdens dit contact heeft u zich niet aan een van deze regels gehouden door aanhoudend onfatsoenlijke taal te gebruiken.

**Welke gevolgen heeft dit voor u?**

Wanneer u zich bij een volgend contact weer niet aan een van deze regels houdt, kunnen wij u de toegang tot ..... ontzeggen. Dat betekent dat u alleen de gebouwen kunt bezoeken als u vooraf een afspraak maakt. U ontvangt dan een brief die u moet laten zien bij de receptie. Wij vertrouwen erop dat deze maatregel in de toekomst niet nodig zal zijn.

**Gedragsregels**

De .....heeft gedragsregels voor iedereen die de ..... bezoekt of er werkt. Deze voorschriften vindt u op ..... (website) of in de huisregels die zijn opgehangen in alle gebouwen van .....

**Vragen?**

Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen via onze website: ..... of u kunt op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur bellen met ..... Ook voor algemene informatie kunt u terecht op onze site.

Met vriendelijke groet,

.....

**Bijlage 3.2. Voorbeeld brieven – Gebouwontzegging**

	POSTADRES
	.....
	.....
	BEZOEKADRES
	.....
Naam	TELEFOON
Adres	.....
Postcode + Plaats	

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELD DOOR
.....	.....	.....

UW BRIEF VAN	UW KENMERK	DOORKIESNUMMER
.....	.....	.....

ONDERWERP  
Gebouwontzegging

Geachte,

De veiligheid van bezoekers en medewerkers staat bij de .....altijd voorop. Ook willen wij dat iedereen met respect behandeld wordt. Daarom gedragen medewerkers zich klantgericht en professioneel. Wij verwachten van u dat u zich ook aan bepaalde gedragsregels houdt.

U heeft zich al eerder niet aan deze gedragsregels gehouden. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft en wat dit voor u betekent.

**U krijgt een gebouwontzegging.**

Wij hebben besloten dat u voor de periode van ..... geen toegang heeft tot de gebouwen. Dit betekent dat u van .....niet naar binnen mag bij het .....

**Waarom deze gebouwontzegging?**

U heeft al eerder de gedragsregels overschreden. U ontving hierover op .....een brief. Op .....heeft u opnieuw contact gehad met ons. Ook tijdens dit contact heeft u weer een van deze regels overschreden.

**Welke gevolgen heeft dit voor u?**

Een gebouwontzegging betekent dat u in deze periode alleen de gebouwen kunt bezoeken als u vooraf een afspraak maakt. U ontvangt dan een brief die u moet kunnen laten zien bij de receptie. Komt u zonder afspraak? Dan bent u in overtreding. Wij verzoeken u dan om weg te gaan. Als u dit niet doet schakelen wij de politie in.

**Gedragsregels**

De .....heeft gedragsregels voor iedereen die de ..... bezoekt of er werkt. Deze voorschriften vindt u op ..... (website) of in de huisregels die zijn opgehangen in alle gebouwen van .....

**Vragen?**

Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen via onze website: ..... of u kunt op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur bellen met ..... Ook voor algemene informatie kunt u terecht op onze site.

Met vriendelijke groet,

.....

**Bijlage 3.3. Voorbeeldbrieven – uitnodiging ordegesprek**

	POSTADRES
	.....
	.....
	BEZOEKADRES
	.....
Naam	TELEFOON
Adres	.....
Postcode + Plaats	

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELD DOOR
.....	.....	.....

UW BRIEF VAN	UW KENMERK	DOORKIESNUMMER
.....	.....	.....

ONDERWERP  
Uitnodiging voor een gesprek

Geachte,

De veiligheid van bezoekers en medewerkers staat bij de ..... altijd voorop. Ook willen wij dat iedereen met respect behandeld wordt. Daarom gedragen medewerkers zich klantgericht en professioneel. Wij verwachten van u dat u zich ook aan bepaalde gedragsvoorschriften houdt.

U heeft zich al meerdere malen niet aan deze gedragsregels gehouden. Daarom wil ik hierover met u in gesprek. In deze brief leest u waarom ik een afspraak met u maak en wat dit voor u betekent.

**Waarom een gesprek**

U heeft een aantal keren de gedragsregels overschreden. U ontving hierover op ..... een brief. Op ..... heeft u zich weer niet aan deze regels gehouden. Daarom had u over de periode ..... geen toegang tot de gebouwen. Ook hebben wij van uw gedrag aangifte gedaan bij de politie. Ondanks deze maatregelen heeft u onlangs opnieuw de regels overtreden. Hier wil ik graag met u over praten.

**Afspraak voor gesprek**

Het gesprek vindt plaats op .....om .....uur in het ....., te ..... Als u niet op deze afspraak komt, meld ik dit bij de politie.

**Gedragsregels**

De ..... heeft gedragsregels voor iedereen die de ..... bezoekt of er werkt. Deze voorschriften vindt u op ..... (website) of in de huisregels die zijn opgehangen in alle gebouwen van .....

**Vragen?**

Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen via onze website: ..... of u kunt op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur bellen met ..... Ook voor algemene informatie kunt u terecht op onze site.

Met vriendelijke groet,

.....

**Bijlage 3.4. Voorbeeldbrieven – Belbeperking**

	POSTADRES
	.....
	.....
	BEZOEKADRES
	.....
Naam	TELEFOON
Adres	.....
Postcode + Plaats	

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELD DOOR
.....	.....	.....

UW BRIEF VAN	UW KENMERK	DOORKIESNUMMER
.....	.....	.....

ONDERWERP  
Belbeperking

Geachte,

De veiligheid van bezoekers en medewerkers staat bij de ..... altijd voorop. Ook willen wij dat iedereen met respect behandeld wordt. Daarom gedragen medewerkers zich klantgericht en professioneel. Wij verwachten van u dat u zich ook aan bepaalde gedragsvoorschriften houdt.

U heeft zich al eerder niet aan deze gedragsregels gehouden. In deze brief leest u wat dit voor u betekent.

**U krijgt een belbeperking.**

Wij hebben besloten om u een belbeperking op te leggen voor de periode van ..... Dit betekent dat u in deze periode alleen mag bellen tussen 11.00 en 12.00 uur en tussen 15.00 en 16.00 uur. Dan kunt u vragen naar .....

**Waarom deze belbeperking?**

U heeft al eerder de gedragsregels overschreden. U ontving hierover op ..... een waarschuwingsbrief. Op ..... heeft u opnieuw contact gehad met ..... Ook tijdens dit contact heeft u weer een van deze regels overschreden.

**Herhaling binnen een jaar?**

Mocht u zich binnen een jaar nogmaals niet aan de gedragsregels van ..... houden, dan krijg u een belverbod opgelegd. Als u een belverbod krijgt, dan mag alleen een schriftelijk gemachtigde persoon namens u bellen met .....

**Gedragsregels**

De ..... heeft gedragsregels voor iedereen die de ..... bezoekt of er werkt. Deze voorschriften vindt u op ..... (website) of in de huisregels die zijn opgehangen in alle gebouwen van .....

**Vragen?**

Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen via onze website: ..... of u kunt op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur bellen met ..... Ook voor algemene informatie kunt u terecht op onze site.

Met vriendelijke groet,

.....



**Bijlage 3.5. Voorbeeldbrieven – Belverbod**

	POSTADRES
	.....
	.....
	BEZOEKADRES
	.....
Naam	TELEFOON
Adres	.....
Postcode + Plaats	.....

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELD DOOR
.....	.....	.....

UW BRIEF VAN	UW KENMERK	DOORKIESNUMMER
.....	.....	.....

ONDERWERP  
Belverbod

Geachte,

De veiligheid van bezoekers en medewerkers staat bij de ..... altijd voorop. Ook willen wij dat iedereen met respect behandeld wordt. Daarom gedragen medewerkers zich klantgericht en professioneel. Wij verwachten van u dat u zich ook aan bepaalde gedragsvoorschriften houdt.

U heeft zich al eerder niet aan deze gedragsregels gehouden. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft en wat dit voor u betekent.

**U krijgt een belverbod**

Wij hebben besloten dat u voor de periode van ..... een belverbod krijgt. Dit betekent dat u van ..... niet mag bellen met ..... . Als u in deze periode toch telefonisch contact opneemt, dan wordt de verbinding verbroken. .... kunt u iemand schriftelijk machtigen om namens u te bellen. De schriftelijke machtiging kunt u inleveren ter attentie van de afdeling .....

**Waarom dit belverbod?**

U heeft al eerder de gedragsregels overschreden. U ontving hierover op ..... een waarschuwingsbrief. Op ..... heeft u opnieuw contact gehad met de ..... . Ook tijdens dit contact heeft u zich weer niet gehouden aan de gedragsregels.

**Gedragsregels**

De ..... heeft gedragsregels voor iedereen die de ..... bezoekt of er werkt. Deze voorschriften vindt u op ..... (website) of in de huisregels die zijn opgehangen in alle gebouwen van .....

**Vragen?**

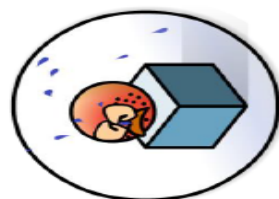
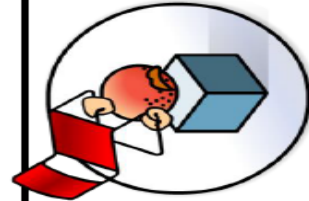
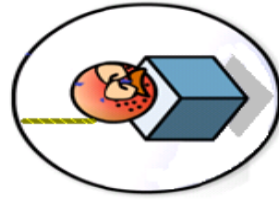
Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen via onze website: ..... of u kunt op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur bellen met ..... Ook voor algemene informatie kunt u terecht op onze site.

Met vriendelijke groet,

.....

**Bijlage 4. Gedragsheet ABCDE-GEDRAG**

<b>EMOTIE &amp; AGRESSIE</b>	<b>A-GEDRAG</b>	<b>B-GEDRAG</b>	<b>C-GEDRAG</b>	<b>D-GEDRAG</b>	<b>E-GEDRAG</b>
	<b>IK</b>	<b>JULLIE</b>	<b>JIJ</b>	<b>AGRESSIE</b>	
Beschrijving van het gedrag	Zeuren Begrip vragen Om een uitzondering vragen Wanen	Kritiek op de regels Kritiek op de organisatie Kritiek op het beleid	Treiteren Uitlokken Schelden Beledigen Discrimineren	(Non-)verbaal dreigen Dreigen met geweld Fysiek geweld Intimidatie Aanhoudend A, B en C	Zelfmoorddreiging Dreigen zichzelf iets aan te doen
Technieken	<b>Ombuigen</b>	<b>Ombuigen</b>	<b>Ombuigen</b>	<b>Grenzen stellen</b>	<b>Zeer serieus nemen</b>
Stap 1	Meeveren	Meeveren	Kort negeren	Gedrag benoemen	Meeveren (aandacht)
Stap 2	Toelichten	Toelichten	Gedrag benoemen	Norm aangeven	Toelichten (hulp adviseren)
Stap 3	Afronden	Afronden	Tot de orde roepen	Gesprek beëindigen	Afronden
Stap 4			Voor keuze stellen		Daarna hulp* inschakelen
Grens stellen	3/4 x meeveren, geen effect? voor de keuze stellen, daarna grens stellen	3/4 x meeveren, geen effect? voor de keuze stellen, daarna grens stellen	2 x C: grens stellen	1 x D: grens stellen	3/4 x meeveren, geen effect? voor de keuze stellen, daarna gesprek beëindigen
Voorbeelden	Kunt u echt geen uitzondering maken? Ik kan er toch niks aan doen? U kunt toch wel een beetje rekening houden met mij?	Wat een rot organisatie! Ik kan niet geloven dat er zulke regels bestaan! Wat een bureaucratie!	Je lijkt wel niet goed bij je hoofd! Je voelt je heel wat zeker? Jij enorme zakkenwasser!!	Zal ik je eens over de tafel trekken? Ik wacht je buiten wel op... Ik weet waar je kinderen op school zitten!	Ik ga er een eind aan maken



\*Hulp=Politie (Wijkagent)

**Bijlage 5. Checklist Thuisbezoek**

# Checklist Agressie Risico Inschatting Huisbezoek

Naam invuller:

Naamcliënt

	1	2	3	4	5
Hoe groot schat je gevoelsmatig de kans in op agressie tijdens dit bezoek? 1 = Heel laag – 5 = heel hoog					
Hoe veilig voel je je om dit huisbezoek af te leggen? 1 heel veilig – 5 = heel onveilig					

Kruis aan wat van toepassing is.	Nee	Ja	Onbekend
Ga je op huisbezoek om zaken te controleren?			n.v.t.
Ga je slecht nieuws brengen of een correctiegesprek voeren?			n.v.t.
Ga je onaangekondigd op huisbezoek?			n.v.t.
Is er sprake of sterk vermoeden van zedendelicten door leden van het gezin?			
Zijn er belangrijke veranderingen in het leven van de cliënt of ouders/verzorgers? Bijvoorbeeld: verandering van school, verhuizing, huisuitzetting, echtscheiding?			
Is het pand/wooncomplex bekend om eerdere geweldssituaties, misdaad e.d.?			
Is het tijdstip meer risicovol? Bijvoorbeeld buiten kantooruren of in het donker?			n.v.t.
Brengen factoren in de omgeving risico met zich mee (gevaarlijke buurt, donker tunneltje, enz.)?			
Gaat het om een gedwongen uithuisplaatsing?			n.v.t.
Is verslaving, alcohol- of drugsgebruik aan de orde?			
Zijn er zware geweldsdelicten in de historie van het gezin?			
Zijn er recentelijk agressieve uitingen tegen werkers aan de orde geweest?			
Is er sprake of sterk vermoeden van georganiseerde misdaad in of rondom het			
Zijn er (vermoedelijk) wapens aanwezig?			
Zijn er psychische factoren aanwezig die kans op agressie (verbaal, bedreiging, fysiek geweld) vergroten (onvoorspelbaarheid,			
Zijn er overige risicofactoren aanwezig? Zo ja vul hierin welke en schat het risico in (laag, gemiddeld, hoog):			
•			
•			

	1	2	3	4	5
Hoe weerbaar voel je je op dit moment om in deze casus met mogelijke (non) verbale agressie zoals schelden en bedreiging om te gaan? <small>1= heel weerbaar – 5 = helemaal niet weerbaar</small>					
In hoeverre voel je je op dit moment in staat om bij deze casus je grenzen te bewaken?					
Hoe vaardig voel je je op dit moment om (non)verbale agressie en bedreigingen in deze casus te hanteren? <small>1= zeer vaardig – 5 = helemaal niet vaardig</small>					
Hoe is op dit moment de werkrelatie met het gezin? <small>1 = heel goed, 5= heel slecht</small>					

Het invullen van deze vragenlijst en opvolgen van de adviezen draagt bij aan de veiligheid tijdens huisbezoeken maar garandeert niet dat het huisbezoek zonder agressie verloopt.

## VOORZORGSMAATREGELEN

### GROEN: Heb je alléén groene antwoorden aangekruist (kolom 1 en 2):

Op basis van jouw inschatting zijn er **geen bijzondere risicofactoren** aan dit gesprek verbonden. Denk wel aan de volgende algemene voorzorgsmaatregelen:

Kies op basis van de risicofactoren het risiconiveau. Het kan zijn dat binnen jouw organisatie andere voorzorgsmaatregelen afgesproken zijn. Het is aan jou om de juiste voorzorgsmaatregelen te treffen.

- Ⓜ Bel, tenzij er sprake is van een onaangekondigd bezoek, de cliënt vooraf en leg bij het maken van de afspraak duidelijk aanleiding en het doel van het gesprek uit. Uit de reactie kun je opmaken hoe de cliënt aan kijkt tegen het bezoek. Op basis van deze reactie bepaal je eventuele voorzorgsmaatregelen.
- Ⓜ Zorg dat je op tijd bent en informeer de cliënt als je later komt.
- Ⓜ Parkeer je auto (of ander vervoermiddel) op een plek die je gemakkelijk kunt bereiken met de neus in de richting van de weg.
- Ⓜ Zorg dat je voor je vervoer niet afhankelijk bent van degene waar je op bezoek gaat (dus niet af laten halen van het station bijvoorbeeld).
- Ⓜ Houd de auto- of fietssleutels, tas, persoonlijke spullen altijd binnen handbereik.
- Ⓜ Zorg dat collega's weten waar je bent door bijv. (digitale of groeps-) agenda up-to-date te houden.
- Ⓜ Neem een mobiele telefoon mee en sla alarmnummers in je telefoon onder een snelkeuzetoets op.
- Ⓜ Zorg ervoor dat de batterij van de telefoon opgeladen is.
- Ⓜ Ga bij het aanbellen niet frontaal voor de opening staan maar dwars zodat je snel kunt reageren.
- Ⓜ Ga pas naar binnen als de cliënt je heeft uitgenodigd.
- Ⓜ Let op hoe de cliënt de deur dicht maakt.
- Ⓜ Wees ervan bewust dat je het privédomein van een ander betreedt: gedraag je als gast.
- Ⓜ Bekijk bij het binnengaan de mogelijke vluchtroute.
- Ⓜ Neem de omgeving in je op.
- Ⓜ Ga strategisch zitten waar je weg kunt komen.

### ORANJE: Heb je één of meer oranje risicofactoren (kolom 3 en 4 en onbekend) aangekruist:

Naar jouw inschatting zijn er risicofactoren voor het optreden van agressie tijdens het huisbezoek aanwezig. **Overleg met een collega** over de te nemen voorzorgsmaatregelen. Denk, buiten de algemene (groene) voorzorgsmaatregelen, ook aan de volgende maatregelen:

- Ⓜ Plan het gesprek tijdens kantooruren.
- Ⓜ Ga met een collega op huisbezoek, kondig wel vooraf altijd aan dat je samen komt.
- Ⓜ Spreek een tijd af voor telefonisch contact met een collega, bijv. tien minuten na binnenkomst.
- Ⓜ Een andere mogelijkheid is dat je contact houdt via een open telefoonverbinding.
- Ⓜ Spreek met een collega af om contact op te nemen als het gesprek ten einde is.
- Ⓜ Neem een mobiele alarmknop met GPS mee (indien beschikbaar in jouw organisatie)
- Ⓜ Plan het risicovolle gesprek op een veilige locatie, kantoor of bijvoorbeeld een veiligheidshuis.
- Ⓜ Maak werkafspraken met collega's over hoe de veiligheid tijdens het gesprek gewaarborgd is.

**ROOD: Heb je één of meer rode risicofactoren aangekruist:**

Naar jouw inschatting zijn er ernstige risicofactoren voor het optreden van agressie tijdens het huisbezoek aanwezig. **Overleg met een inhoudelijk verantwoordelijke (bv. je leidinggevende of de gedragswetenschapper) over de te nemen voorzorgsmaatregelen is noodzakelijk.** Denk hierbij, naast de eerder genoemde voorzorgsmaatregelen, ook aan de volgende voorzorgsmaatregelen:

- Ⓜ Plan het risicovolle gesprek op een veilige locatie, een kantoor, veiligheidshuis of politiebureau en voer het gesprek samen met een collega.
- Ⓜ Maak werkafspraken met politie/collega's over hoe de veiligheid tijdens het gesprek op deze locatie gewaarborgd is.
- Ⓜ Als huisbezoek toch noodzakelijk is, ga je samen met een collega of de politie.
- Ⓜ De politie kan zo nodig uit het zicht blijven om geen extra agressie op te roepen. Voer dan het gesprek samen met je collega en maak afspraken over hoe je contact houdt met de dichtbij aanwezige politie. Dit kan bijvoorbeeld met

**Bijlage 6. Nuttige websites.**

- [www.agressievrijwerk.nl](http://www.agressievrijwerk.nl): Site met vele nuttige informatie en uiteenlopende dossiers hoe om te gaan met agressie en geweld op de werkvloer.
- [Youtubekanaal Expertise Centrum Veilige Publieke Taak.](#)
- [www.veiligezorg.nl](http://www.veiligezorg.nl)
- [www.raadsledenveiligheid.nl](http://www.raadsledenveiligheid.nl)
- [www.hetccv.nl](http://www.hetccv.nl) : Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
- [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)
- [www.cedeo.nl](http://www.cedeo.nl) : De Cedeo-erkenning staat voor onafhankelijke goedgekeurde kwaliteit. Kijk of het trainingsbureau dat u selecteert voldoet aan dat keurmerk.
- [www.hetjuridischloket.nl](http://www.hetjuridischloket.nl)
- [www.schadefonds.nl](http://www.schadefonds.nl)