

---

# Agressieprotocol

Veilig en respectvol werken,  
met inwoners en met elkaar



---

Versie maart 2021



**GEMEENTE WIERDEN**

## Inhoud

<b>1 De norm: agressie accepteren we niet .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Hoe proberen we agressie te voorkomen? .....</b>	<b>6</b>
2.2 Huisregels voor inwoners .....	6
2.3 Goede voorlichting en opleiding .....	7
<b>3 Vormen van gedrag: hoe herken je ze? .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Hoe gaan we om met A-, B-, C-, D- en E- gedrag? .....</b>	<b>9</b>
4.1 A-gedrag.....	9
4.2 B-gedrag.....	9
4.3 C-gedrag.....	10
4.4 D-gedrag.....	10
4.4.1 Aanhoudend A-, B- en C-gedrag.....	11
4.5 E-gedrag.....	11
4.6 Wat is het protocol tijdens een huisbezoek en bedrijfscontrole? .....	11
4.6.1. Hoe schat je risicovolle situaties in?.....	12
4.6.2. Wat geef je je leidinggevende/directe collega's vooraf door? .....	12
<b>5 Welke maatregelen leggen we op? .....</b>	<b>12</b>
5.1 Waarschuwingsbrief .....	13
5.2.1 Wat doen we als de inwoner het toegangsverbod niet nakomt?.....	13
5.3 Bedreiging.....	14
5.4 Aangifte of melding bij de politie.....	14
<b>6. Hoe registreren we agressie?.....</b>	<b>14</b>
<b>7. Schade verhalen gaat via de medewerker aansprakelijkheid .....</b>	<b>15</b>
<b>8. Hoe vangen we medewerkers op na agressie incidenten? .....</b>	<b>15</b>
8.2 Nazorg melding bij de politie .....	15
<b>9. Hoe gaan we om met agressie tegen politiek ambtsdragers? .....</b>	<b>15</b>
<b>10 Bijlagen .....</b>	<b>17</b>
<b>Infographic .....</b>	<b>2</b>

## Inleiding

'De maatschappij verhardt' is een veelgehoorde uitspraak. Een voorbeeld hiervan is de toename van geweld in de samenleving. Het lijkt alsof mensen steeds agressiever zijn en een korter lontje hebben.

Inwoners uiten vaker agressief gedrag tegen medewerkers van de overheid. In de meeste gevallen gaat het om verbaal geweld, maar fysiek geweld komt ook voor. De gemeente Wierden heeft ook met deze ontwikkeling te maken. Daarom stelden we dit agressieprotocol op voor alle medewerkers om hen adequaat toe te rusten. Het doel van dit agressieprotocol is het voorkomen en eventueel reduceren van agressie en onveiligheid binnen de gemeente Wierden.

In dit agressieprotocol lees je:

- waar de grens voor ons ligt: welk gedrag accepteren we wel en welk gedrag absoluut niet?
- hoe je agressief gedrag voorkomt in de meeste gevallen.
- en als het dan toch gebeurt:
  - o hoe ga je er dan mee om?
  - o hoe meld je een agressie incident?
  - o wat zijn jouw taken en verantwoordelijkheden en bij wie kun je terecht?
  - o welke maatregelen leggen we inwoners op; welke brieven versturen we?

De gezamenlijke norm is altijd leidend. Vraag ook aan je leidinggevende hoe specifieke zaken binnen jouw afdeling zijn geregeld; waar vind je bijvoorbeeld de alarmknoppen en wat zijn de exacte procedures voor een huisbezoek?

Opgesteld door:

*Werkgroep Agressie beleid, Gemeente Wierden Versie maart 2021*

## *Betrokkenen bij agressie protocol*

Adviseur integrale veiligheid  
Bedrijfsarts  
Burgemeester  
College  
Communicatie  
Coördinatoragressie en geweld  
Hoofd Interne Dienstverlening  
Juridische zaken  
Klanten/inwoners  
Leidinggevenden  
Medewerkers  
P&O  
Politie  
Politieke ambtsdragers  
Post/archief  
Slachtofferhulp  
Strategisch Adviseur IT en Informatiebeveiliging

### **1 De norm: agressie accepteren we niet**

De gemeente Wierden bepaalt een norm voor het omgaan met agressie. Zo weet je welk gedrag je wel en niet mag accepteren van inwoners van en bezoekers aan de Gemeente Wierden. De gemeente wil je een veilige en gezonde werkplek bieden; agressie hoort daar niet bij.

Met deze norm bepaal je als medewerker niet meer zélf wat je wel of niet tolereert, de organisatie bepaalt die grens en norm. We willen namelijk niet verschillend omgaan met agressief gedrag binnen één organisatie. Dit zorgt voor verwarring bij inwoners en collega's. Inwoners voelen dat ze bij de ene medewerker verder kunnen gaan dan bij de andere. En zo kunnen ze de verschillen in aanpak ombuigen in hun eigen voordeel. En dat kan nooit de bedoeling zijn.

De gemeentebrede norm is: **“Agressie accepteren we niet.”**



## 2. Hoe proberen we agressie te voorkomen?

In eerste instantie probeer je agressief gedrag natuurlijk te voorkomen. Dit doe je door:

1. klantgericht te werken;
  2. huisregels op te stellen;
- goede voorlichting en opleiding aan te bieden.

### 2.1 Klantgericht werken

Klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle medewerkers. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgen we voor een zo goed mogelijke dienstverlening. Op die manier proberen we agressieve situaties te voorkomen. Nog een paar voorbeelden van klantgericht werken zijn:

- Je benadert iedereen op een objectieve manier en beoordeelt op grond van feiten.
- Je benadert iedereen met respect. Je geeft de klant de ruimte om zijn opvattingen over de situatie te geven en respecteert zijn normen, waarden en opvattingen en geeft waar nodig je grenzen aan.
- Je gebruikt begrijpelijke taal, vermijd jargon.
- Je brengt slecht nieuws op de goede manier.
- Je geeft zelf het goede voorbeeld.

### 2.2 Huisregels voor inwoners

Inwoners vinden onze huisregels op zichtbare plekken in het gemeentehuis. Ook staan ze op de website van de gemeente. Houdt een inwoner zich niet aan de huisregels of veroorzaakt iemand op een andere manier overlast? Dan moet diegene het gebouw direct verlaten.



## 2.3 Goede voorlichting en opleiding

De gemeente Wierden besteedt veel aandacht aan het opleiden van (nieuwe) medewerkers in het herkennen van en omgaan met emotie en agressie. Je kunt een training volgen die is afgestemd op jouw werkzaamheden. Ons protocol sluit nauw aan op het trainingsprogramma. De training bestaat uit twee modules:

1. e-learning;
2. praktijkgerichte training.

Daarnaast wordt bovengenoemd trainingsprogramma aangevuld met vakspecifieke training.

## 3 Vormen van gedrag: hoe herken je ze?

In hoofdstukken 3, 4 en 5 lees je:

1. hoe je emotioneel en agressief gedrag herkent;
2. hoe je hiermee omgaat en agressie in de meeste gevallen voorkomt;
3. wat je doet als de situatie toch escaleert.

In de [infographic](#) zijn hoofdstukken 3, 4 en 5 in één overzicht samengevat. Gedetailleerde uitleg met de belangrijkste kenmerken en voorbeelden lees je hieronder.

### 3.1 Hoe herken je emotioneel en agressief gedrag?

Bij emotioneel en agressief gedrag is het vaak onduidelijk wat de bron van dat gedrag is. Je kunt niet zien waar het gedrag vandaan komt. Daarom gaan we af op het gedrag dat we zien. We onderscheiden 5 basisverschijningsvormen van emotioneel en agressief gedrag, namelijk:

- **A-, B- en C-gedrag:** dit is in principe emotioneel gedrag waar je professioneel mee om moet kunnen gaan. Let op: **aanhoudend A-, B- en C-gedrag** behandelen we zoals **D-gedrag**;
- **D-gedrag:** dit is agressie en hieraan stellen we grenzen;
- **E-gedrag:** iemand dreigt zichzelf en/of anderen (bijvoorbeeld eigen kinderen) iets aan te doen.

#### Emotioneel gedrag: A-, B-, C- gedrag

Als medewerker krijg je het meest te maken met deze 3 typen emotioneel gedrag van inwoners. De inwoner moet de ruimte krijgen om zijn frustratie of boosheid kort te uiten. Emotioneel gedrag kun je niet voorkomen; emoties horen erbij en daar moet je als medewerker professioneel mee om kunnen gaan. Door een professionele houding voorkom je in de meeste gevallen dat het gedrag erger wordt en overgaat van emotioneel naar agressief gedrag. De belangrijkste kenmerken en voorbeelduitspraken lees je hieronder.

#### A- gedrag (ik: de klant/inwoner)

Kenmerken zijn zeuren, vragen om begrip en een uitzondering.

Voorbeelduitspraken:

- "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 één keer een uitzondering maken, alstublieft?"



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

Kenmerken zijn kritiek op de regels of het beleid van de organisatie. De inwoner richt zijn emotie(s) op de hele organisatie.

Voorbeelduitspraken zijn:

- "Belachelijk, moet toch zo ook kunnen?"
- "Als jullie beter informatie geven, had ik het nu wel bij me gehad."
- "Door jullie toedoen gaat het dus nu helemaal mis!"

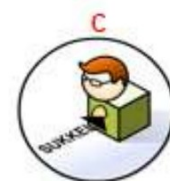


### C-gedrag (jij: de medewerker)

Kenmerken zijn treiteren, uitlokken, schelden, beledigen. De inwoner richt zijn emotie(s) of agressie op jou als medewerker van de gemeente.

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!"



### **Aanhoudend A,-B-, C- gedrag**

Blijft iemand jammeren of schelden (A-, B- en C-gedrag)? Dan behandelen we het emotionele gedrag als agressie. Aanhoudend A-, B- en C-gedrag is dus geen agressie, maar wordt wél op dezelfde manier als agressie behandeld.

### **Agressief gedrag: D-gedrag**

Agressief gedrag is dreigen met geweld of geweld toepassen. Dit gedrag accepteren we nooit.

### D-gedrag

Bij D-gedrag dreigt een inwoner 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."



### **Dreigen met zelfdoding: E-gedrag**

De inwoner dreigt zichzelf en/of anderen iets aan te doen. Met *anderen* bedoelen we bijvoorbeeld iemands kinderen.

### E-gedrag

Voorbeelduitspraak:

- "Als u mij nu niet helpt dan maak ik er vandaag nog een einde aan."
- "Ik maak er een einde aan en neem mijn kinderen mee".

## 4. Hoe gaan we om met A-, B-, C-, D- en E- gedrag?

In dit hoofdstuk lees je hoe we omgaan met de verschillende vormen van emotioneel en agressief gedrag. 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 wordt de grens overschreden en stop je de dienstverlening. Bij **E-gedrag** schakel je de politie in.

### 4.1 A-gedrag

Probeer dit gedrag om te buigen met de volgende 3 stappen:

#### 1. Meeveren

Je erkent de emotie en laat merken dat je het verhaal hebt gehoord en de emotie begrijpt. Dit betekent niet dat je het eens moet zijn met de inhoudelijke boodschap.

#### 2. Toelichten

Je legt als het ware alle feiten op tafel en licht toe waarom de situatie is zoals ze is. Als de feiten duidelijk zijn, accepteren de meeste mensen de situatie sneller. Vaak wil iemand dan nog wat 'na sputteren'. Herhaal de toelichting als de situatie daar om vraagt. Ga hierover niet in discussie.

#### 3. Afronden

Rond het ombuigen van de emotie af, weg van de emotie en terug naar de inhoud van het gesprek. Kondig de volgende stap in het gesprek aan. Het slechte nieuws is een feit en vanaf nu geeft de vraag "hoe nu verder?" richting aan het gesprek. Deze stap kun je met non-verbale signalen ondersteunen. De inwoner weet nu: opnieuw in opstand komen heeft geen zin.

#### Valkuilen

Bij A-gedrag kun je fouten maken die juist zorgen voor verdere escalatie, zoals:

- formeel reageren: door te wijzen op de regels, zonder enig begrip te tonen voor gevoelens;
- negeren: niet luisteren naar wat de ander zegt;
- bagatelliseren: laten merken dat diegene geen uitzondering is.

### 4.2 B-gedrag

Het ombuigen van B-gedrag lijkt veel op het ombuigen van A-gedrag. Ook hier pas je de 3 stappen *meeveren*, *toelichten* en *afronden* toe.

Wat is dan het verschil met A-gedrag? De argumenten bij het geven van de toelichting. Iemand heeft kritiek op de regels of het beleid, dus leg je deze vaak uit. Dat kan extra moeilijk zijn als het gaat om regels waar je zelf ook moeite mee hebt.

#### Valkuilen

Voorbeelden van fouten die kunnen zorgen voor verdere escalatie bij B-gedrag zijn:

- formeel reageren: regels zijn regels;
- intimideren: bluffen door te dreigen dat lastig gedrag wordt bestraft;
- beledigen: je voelt je aangesproken en wilt de persoon op zijn nummer zetten.



### 4.3 C-gedrag

Bij C-gedrag richt iemand zijn emoties op jou. Dat is moeilijk, maar probeer de uitspraken niet als een persoonlijke aanval te zien. Als professional moet je hier mee om kunnen gaan.

C-gedrag neger je in eerste instantie. Heeft het negeren geen effect? Dan probeer je C-gedrag om te buigen. De 4 stappen bij het ombuigen van C-gedrag zijn:

1. Gedrag kort negeren

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

2. Gedrag benoemen

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

3. Tot de orde roepen

Zo geef je aan dat je het gedrag niet accepteert, maar het gesprek nog wel wilt voeren. Je benadrukt het belang van het gesprek.

4. Voor de keuze stellen

De inwoner heeft de keuze: het gesprek op een normale toon voeren of het gesprek beëindigen. Geef daarbij ook de consequenties aan. Laat duidelijk merken dat diegene zelf verantwoordelijk is voor de keuze en niet jij.

#### Valkuilen

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

### 4.4 D-gedrag

Is het je niet gelukt om emoties om te buigen en dreigt iemand met geweld? Dan is de grens bereikt en beëindig je het gesprek.

Als de klant dreigt naar je werk te komen, neem je meteen contact op met de politie, receptie en je leidinggevende.

#### Hoe beëindig je het gesprek?

Hoewel je het gesprek in 3 aparte stappen beëindigt, kun je deze stappen samenvatten in één zin, bijvoorbeeld: "U bedreigt mij; dat accepteer ik niet, ik beëindig bij deze het gesprek."

1. Gedrag benoemen

Zo maak je duidelijk wat iemand je aandoet. Misschien realiseert diegene zich niet voldoende dat het bedreigen van een medewerker een ernstig feit is.

## 2. Norm aangeven

Je benoemt expliciet dat je het gedrag niet accepteert. Zo maak je duidelijk dat iemand de grens overschrijdt. Diegene kan achteraf dan niet beweren dat er onduidelijkheid was over de norm. Ga niet mee in dit gedrag; dreig niet terug en maak er geen machtsspel van.

## 3. Gesprek beëindigen

Je deelt mee dat je het gesprek beëindigt.

- bij een persoonlijke afspraak; sta daadwerkelijk op. Als het mogelijk is dan zeg je ook dat de inwoner het pand moet verlaten. Als dat niet mogelijk is, verlaat dan zelf de ruimte.
- bij een telefoongesprek; je geeft aan dat je de verbinding verbreekt.

Als de inwoner niet luistert en doorgaat, of als je de ruimte niet kunt verlaten, volg dan de procedure zoals weergegeven in de [infographic](#).

### **Wat doe je als een inwoner je via een klantcontactkanaal bedreigt en aangeeft naar je werk te komen?**

Stel meteen de politie, de receptie en je leidinggevende op de hoogte. In de praktijk zie het er zo uit:

1. De direct leidinggevende of medewerker doet melding van het incident.
2. Overleg met de politie welke maatregelen het beste genomen kunnen worden. Die maatregelen kunnen bestaan uit:
  - a. De bedreiger opvangen zodra deze het gebouw binnenkomt.
  - b. Wanneer de bedreiger niet naar het gebouw komt vragen we de politie om met hem of haar in gesprek te gaan.
  - c. Een brief verzenden dat we dit gedrag niet accepteren.

#### **4.4.1 Aanhoudend A-, B- en C-gedrag**

A- en B-gedrag probeer je eerst 3 á 4 keer om te buigen met de stappen: meeveren, toelichten en afronden. Houdt het gedrag hierna aan? Dan stel je de inwoner voor de keuze. Helpt dit niet en gaat diegene door, dan behandel je dit gedrag als agressie (D-gedrag).

C-gedrag negeer je de eerste keer kort. Blijft diegene schelden dan benoem je het gedrag, roep je tot de orde en stel je de inwoner voor de keuze. Houdt het gedrag ook hierna aan? Dan behandel je dit gedrag als agressie (D-gedrag).

#### **4.5 E-gedrag**

E-gedrag heeft verschillende verschijningsvormen en komt steeds vaker voor. Bij E-gedrag schakelen we *altijd* een hulpinstantie in. Dit doe je via de politie op telefoonnummer 112. We passen maatwerk toe in overleg met medewerker, leidinggevend en hulpinstanties.

#### **4.6 Wat is het protocol tijdens een huisbezoek en bedrijfscontrole?**

Medewerkers gaan ook op huisbezoek of bedrijfscontrole. Ook voor deze collega's is het belangrijk te weten hoe zij moeten handelen bij vormen van emotie en agressie.

#### **4.6.1. Hoe schat je risicovolle situaties in?**

Het is moeilijk om vooraf aan te geven wat risicovolle situaties zijn. Aanknopingspunten zijn in ieder geval:

- inwoners die eerder een brief kregen over ons protocol. Je kunt dit checken in Join.
- inwoners van wie je verwacht dat er problemen gaan ontstaan;
- 'bekende' inwoners van de gemeente Wierden.

Ga je op huisbezoek of bedrijfscontrole? Dan bepaal jij aan de hand van de beschreven aandachtspunten of er sprake is van een risicovolle situatie. Overleg indien nodig met je direct leidinggevende. Bij risicovolle situaties gaan er altijd twee medewerkers naar het huisbezoek. Zorg er verder altijd voor dat je tijdens huisbezoeken bereikbaar bent op een mobiele telefoon. Spreek zo nodig met collega's af dat je na een bepaalde tijd gebeld wordt of alles goed gaat.

#### **4.6.2. Wat geef je je leidinggevende/directe collega's vooraf door?**

- namen van de collega's die mee gaan op huisbezoek;
- (verwachte) duur van het huisbezoek;
- je mobiele telefoonnummer;
- namen en adressen van de klanten die je gaat bezoeken;
- achtergrond van bewoners.

Is er sprake van een lastige situatie of van een 'risicoadres'? Informeer dan ook de politie waar en wanneer je op huisbezoek gaat. Dit kan telefonisch.

Na het huisbezoek/de bedrijfscontrole meld je je af bij je direct leidinggevende/directe collega's (telefonisch of persoonlijk).

### **5 Welke maatregelen leggen we op?**

Afhankelijk van het vertoonde gedrag versturen we een van de volgende 3 brieven (maatregelen):

- waarschuwingsbrief;
- toegangsverbod of belbeperking;
- bedreigingsbrief.

In alle gevallen kan de klant in gesprek met de gemeente. Dit contact verloopt via het afdelingshoofd van de betreffende afdeling. De formats van de brieven staan in Xential. Een tekenbevoegde collega ondertekent altijd de brief. Vraag dit na bij je leidinggevende. De brieven worden automatisch geregistreerd in Join.

## 5.1 Waarschuwingsbrief

In deze brief staat dat we het gedrag van de inwoner tegen de medewerker of organisatie niet accepteren. In de brief maken we duidelijk wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het (agressief) gedrag.

### Wanneer stuur je een waarschuwingsbrief?

Bij de eerste keer aanhoudend A-, B-, C- gedrag. Check altijd of de klant bekend is. Neem in dat geval altijd contact op met je afdelingshoofd of iemand die meer kan afweten van de persoon en de situatie. In overleg met de contactpersoon verstuurt je een waarschuwingsbrief. De contactpersoon kan de situatie anders inschatten; in sommige situaties komt een brief/maatregel de situatie niet ten goede.

## 5.2 Toegangsverbod of belbeperking

Bij een toegangsverbod mag de inwoner tijdelijk niet op eigen initiatief langskomen in het gemeentehuis of op het gemeentewerf, alleen op afspraak met de contactpersoon. Bij een belbeperking mag iemand tijdelijk geen telefonisch contact opnemen met de gemeente Wierden, alleen met de contactpersoon. De leidinggevende en betrokken medewerker bepalen in overleg de duur van de periode, afhankelijk van het incident of recidive.

### Wanneer leggen we een toegangsverbod of belbeperking op?

Als iemand eerder een waarschuwingsbrief kreeg, dus bij de tweede keer aanhoudend A-, B-, C- gedrag binnen 6 maanden.

### Wanneer stuur je welke brief; toegangsverbod of belbeperking?

Dit is afhankelijk van hoe het contact op dat moment verliep. Had je telefonisch contact met de inwoner? Dan stuur je een belbeperking. Bij persoonlijk contact (aan de balie, in een spreekkamer, etc.) stuur je een toegangsverbod. Bij voorkeur overhandig je het toegangsverbod direct aan de inwoner. Bij een heterdaadsituatie kan de politie dit doen. Zorg ervoor dat de politie en de receptie een kopie van de brief krijgen, dat kan per mail via [receptie@wierden.nl](mailto:receptie@wierden.nl) en [info@twente.politie.nl](mailto:info@twente.politie.nl). Zij zorgen voor verspreiding binnen de organisatie.

### 5.2.1 Wat doen we als de inwoner het toegangsverbod niet nakomt?

De persoon is op dat moment in overtreding (conform artikel 139 strafrecht lokaal vredebreuk). Wat doe je dan?

- Verzoek diegene onmiddellijk het gebouw te verlaten. Doe dit verzoek in aanwezigheid van een collega (getuige) die zo nodig via de alarmknop is opgeroepen. Als de inwoner het gebouw niet verlaat, dan herhaal je het verzoek.
- Weigert diegene opnieuw het gebouw te verlaten? Schakel dan de politie in.

Herhaal wanneer de politie is gearriveerd nog een keer je verzoek. Als het verzoek dan nog genegeerd wordt, zorgt de politie dat die persoon uit het gebouw wordt gezet.

### **5.3 Bedreiging**

Bij een bedreiging maken we een melding bij de politie. Dit staat ook in de brief aan de ontvanger. Naast deze bedreigingsbrief krijgt diegene een belbeperking en een toegangsverbod.

#### **Wanneer stuur je een bedreigingsbrief?**

Als iemand je bedreigt, dus bij D-gedrag. Bij E-gedrag sturen we nooit een brief (zie infographic).

### **5.4 Aangifte of melding bij de politie**

Als de grens wordt overschreden (D- en E-gedrag) dan melden wij dit bij de politie. We vertellen de klant ook dat we dit doen: bij het beëindigen van een gesprek en/of in de brief (maatregel) die we naar aanleiding van het incident toesturen. Een melding geeft aan de ene kant een heel duidelijk signaal af: wij als organisatie tolereren agressie en geweld absoluut niet. Aan de andere kant helpt het de politie bij het opbouwen van een dossier. Als een inwoner binnen onze organisatie agressief gedrag vertoont, dan is de kans groot dat diegene dat ook doet op andere plekken in de maatschappij.

#### **Wie maakt de melding?**

De medewerker (op wie de agressie gericht is) kan de melding zelf doen omdat diegene zelf het best op de hoogte is van wat er heeft plaats gevonden tijdens het incident. De leidinggevende is minimaal op de hoogte maar kan ook namens de organisatie de aangifte doen. Ervaring leert dat de politie het verhaal graag uit de eerste hand hoort.

#### **Kan ik anoniem aangifte doen?**

Ja, dat kan, maar is niet wenselijk en wordt bijna nooit geaccepteerd door Justitie. Wel zal Justitie er altijd alles aan doen om de aangifte anoniem te houden, laat staan je in gevaar te brengen. Als er toch behoefte bestaat om anoniem aangifte te doen, ga daar dan over in gesprek met de politie om te kijken naar de mogelijkheden.

#### **Wat gebeurt er na de melding?**

De politie bekijkt welke maatregelen er worden genomen. Om het incident af te sluiten en te verwerken maak je afspraken over de vervolgstappen en informatiebehoefte met je leidinggevende, coördinator agressie en geweld en de wijkagent.

## **6. Hoe registreren we agressie?**

Voorvallen van Agressie worden direct gemeld bij het afdelingshoofd of diens plaatsvervanger. In JOIN wordt een zaak aangemaakt door het afdelingshoofd met het zaaktype "Agressie tegen personeelslid melding". Het voorval wordt geregistreerd aan de hand van een registratieformulier. Naar aanleiding van het voorval wordt de sanctie bepaald. In het dossier worden ook gespreksverslagen en brieven opgenomen.

Dit gebeurt automatisch wanneer we brieven opstellen en versturen volgens dit protocol. Belangrijk is dus dat we altijd vanuit Xential een nieuwe brief opstellen. Op die manier maken we een dossier aan via Join met gegevens van de overtreder, de vorm van agressief gedrag, het tijdstip en de eventuele sanctie.

## **7. Schade verhalen gaat via de medewerker aansprakelijkheid**

Voor afhandeling van eventuele schade neemt de leidinggevende indien nodig contact op met de collega die belast is met aansprakelijkheid.

## **8. Hoe vangen we medewerkers op na agressie incidenten?**

Het is van groot belang dat je na een agressie incident goed wordt opgevangen. Direct na het incident maar ook na verloop van tijd als je daar behoefte aan hebt. In principe bepalen we voor iedereen die betrokken was bij het agressie incident in hoeverre opvang nodig is. De direct leidinggevende is hier verantwoordelijk voor.

### **8.1. Gesprek met een hulpverlenende instantie**

Als je geconfronteerd bent met een ernstige bedreiging, dan maakt je leidinggevende zo snel mogelijk een afspraak voor je met een hulpverlenende instantie zoals de bedrijfsarts. Zij zorgen ervoor dat je passende nazorg krijgt. Een gesprek met een hulpverleningsinstantie is niet vrijblijvend. Wel kun je zelf de inhoud van het gesprek bepalen.

### **8.2 Nazorg melding bij de politie**

Wil je weten wat er na jouw melding is gebeurd? Neem dan contact op met de wijkagent op telefoonnummer 0900 – 8844.

## **9. Hoe gaan we om met agressie tegen politiek ambtsdragers?**

### **Wie zijn politiek ambtsdrager?**

Dit zijn de leden van de raad, de leden en plaatsvervangende leden van commissies en burgemeester en wethouders.

### **Hoe komen zij in contact met dit protocol?**

Door middel van het informatie- en inwerkprogramma. Is er behoefte aan meer? Dan kan er een speciale training komen in het omgaan met agressie tegen politieke ambtsdragers.

### **Wat is de rol van de burgemeester?**

De burgemeester is de eerst aangewezen persoon voor (het organiseren van) de opvang en nazorg van politiek ambtsdragers. Uiteindelijk bepaalt de burgemeester ook de sanctie en de reactie die uitgaat naar de inwoner in kwestie. Hierbij is dit protocol het uitgangspunt.

### **Een politieke ambtsdrager maakt zelf een melding van agressie bij de burgemeester**

Bij afwezigheid van de burgemeester wordt de griffier ingelicht. Meldingen worden ook altijd doorgegeven aan de coördinator agressie en geweld van de gemeente (zie hierna). Binnen 48 uur na het incident stuurt de burgemeester een formele (schriftelijke) reactie naar de inwoner. Gaat het om agressie tegen de burgemeester? Dan krijgt de (loco)-gemeentesecretaris de rol van eerst aangewezen.

**Politieke ambtsdragers lopen eerder risico op agressie in de privésfeer**

Dit komt omdat zij een publieke functie vervullen en als het ware het “gezicht” zijn van de gemeente. Is de agressie gerelateerd aan de functie als politiek ambtsdrager? Dan is dit protocol van toepassing.

**Een politieke ambtsdrager doet zelf aangifte of maakt een melding**

De ambtsdrager kan zich daarin laten bijstaan door de burgemeester. Hierbij geven we altijd het adres van het stadhuis op, om het privéadres van de politieke ambtsdrager zoveel mogelijk te beschermen. De politieke ambtsdrager kan ervoor kiezen om geen aangifte te doen. Met een melding is het incident in ieder geval bekend bij de politie.

**Wat gebeurt er als de politieke ambtsdrager schade lijdt door het agressie-incident?**

De materiële en/of immateriële wordt verhaald op de inwoner. De burgemeester geeft dit aan in zijn reactie naar de inwoner.

**Hoe ziet de nazorg eruit?**

Dit hangt af van de behoefte van de politieke ambtsdrager. De burgemeester regelt de passende vorm van nazorg. Dat kan intern zijn (bijvoorbeeld door inschakeling van de gemeentelijke coördinator agressie en geweld), maar ook extern (een door de politiek ambtsdrager zelf gekozen hulpverlener). Hierbij hoort ook het informeren van de andere politiek ambtsdragers van de gemeente.

**Wat is de rol van het college/het presidium?**

Zij bespreken de gevallen van agressief handelen (met instemming van de getroffen politieke ambtsdrager). Doel hiervan is het toetsen en (eventueel) bijsturen van het beleid en het kunnen nemen van preventieve maatregelen. Ook kan dit leiden tot aanpassing van dit protocol.

**Wat en hoe registreren we?**

Registratie gebeurt automatisch wanneer we brieven opstellen via Xential.

**Heb je niet gevonden wat je zocht?**

Neem dan contact op met [peno@wierden.nl](mailto:peno@wierden.nl) of op telefoonnummer 0546 844422.

## 10 Bijlagen

### – Inloggegevens E-Learningmodule Omgaan met Emotie en Agressie

#### *Wat is het 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.

#### *Wie is de doelgroep?*

Alle medewerkers en leidinggevenden.

#### *Hoe ziet de e-Learningmodule eruit?*

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 de e-learningmodule zit een toets, waarmee gemeten wordt in hoeverre de gebruiker de kennis onder de knie heeft.

De module wordt tevens gebruikt voor bijvoorbeeld de introductie van nieuwe medewerkers of in werkgroepen.

#### *Technische informatie*

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

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

- Microsoft Internet Explorer
- Javascript staat aan
- Flash player
- Geluidskaart met speakers of hoofdtelefoon
- Een koppeling met een printer om de toets resultaten uit te kunnen printen

#### *Vervolgstep*

Na het bestuderen van de e-learningmodule oefen je met vaardigheden in een gedragstraining. Omdat de kennis bij het begin van de training al aanwezig is, bestaat de gedragsvaardigheidstraining voor vrijwel 100% uit oefenen met een mix van ‘klassieke’ methoden, zoals rollenspel met acteur en nieuwe trainingsinstrumenten.



# Infographic

EMOTIE & AGRESSIE	A-GEDRAG	B-GEDRAG	C-GEDRAG	D-GEDRAG	E-GEDRAG
	<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	<i>Kunt u echt geen uitzondering maken? Ik kan er toch niks aan doen? U kunt toch wel een beetje rekening houden met mij?</i>	<i>Wat een rot organisatie! Ik kan niet geloven dat er zulke regels bestaan! Wat een bureaucratie!</i>	<i>Je lijkt wel niet goed bij je hoofd! Je voelt je heel wat zeker? Jij enorme zakkenwasser!!</i>	<i>Zal ik je eens over de tafel trekken? Ik wacht je buiten wel op... Ik weet waar je kinderen op school zitten!</i>	<i>Ik ga er een eind aan maken</i>

\*Hulp=Politie (Wijkagent)

