



Agressieprotocol Gemeente Best 2024

Respectvolle dienstverlening doen we samen

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	5
2. Samenvatting.....	6
Toepassingsbereik	6
Definitie agressief en respectloos gedrag.....	6
Uitgangspunten	6
Inzet van het back-upteam tijdens een incident.....	6
Werkwijze na een incident.....	7
STOP-gesprek.....	7
Aangifte	7
Nazorg	7
Schema 'Hoe moet ik handelen?'	8
3. Wat verstaan wij onder agressie?	9
3.1 Definitie.....	9
3.2 Vormen van agressie die we niet tolereren	9
4. Integrale aanpak agressie en geweld.....	10
4.1 Bescherming medewerkers	10
4.2 Uitgangspunten	10
4.3 Integrale aanpak.....	10
4.3.3 Repressief optreden	11
5. Wat kan ik doen, wat moet ik doen?.....	12
5.1 Bemoeirecht en bemoeiplicht	12
5.2 Telefonische agressie	12
5.3 Schriftelijke agressie	13
5.4 Agressief gedrag in een spreekruimte.....	13
5.5 Agressief gedrag op locatie/huisbezoek	13
5.6 Agressief gedrag in een van de gemeentelijke accommodaties/openbare ruimte	14
6. Maatregelen bij een incident	15
6.1 Melden	15
6.2 Rol gemeentesecretaris	15
6.3 STOP-gesprek.....	15
6.4 Ontzegging toegang gemeentehuis en dienstverleningstop	15
6.5 Beëindigen of voortzetten maatregelen	16
6.6 Registratie	16
6.7 Schade	16
6.8 Aangifte doen	16
6.9 Gebruik camerabeelden	17
6.10 Slachtofferhulp standaard aangeboden	17

6.11 Opvang, begeleiding en nazorg	17
6.12 Maatregelen voor de medewerker	17
6.13 Vergoeding schade	17
6.14 Indienen schadevergoeding	17
7. Inschakelen bodes, TL en back-upteam	18
7.1 Rol bodes	18
7.2 Rol TL na incident	18
7.3 Rol back-upteam	18
BIJLAGE 1 - Begrippenlijst	19
BIJLAGE 2 - Wie, wat, wanneer?	21
BIJLAGE 3 - Huis- en gedragsregels	23
Organisatie: waken voor inconsistent gedrag	23
Huis- en gedragsregels gemeente Best	233
Beëindiging gesprek	233
Discussie	233
Afspraken	23
Begeleiding	244
Duidelijkheid	244
Nakomen van regels	24
Weten	24
Toezeggingen	24
Onjuiste informatie	24
Fouten	24
Melden	24
BIJLAGE 4 - Sancties	25
BIJLAGE 5 – Opvragen ID-gegevens	26
Vermelding tijdens STOP-gesprek	26
Opnemen zinsnede in standaardbrieven	26
Aangepast stappenplan bij opvragen en verspreiden ID-foto	26
Argumenten	26
Bezwaar mogelijk	26
Communicatie intern en extern	27
BIJLAGE 6 – Handelingskader zwembad de Dolfijn	28
Inleiding	28
Hoe te handelen bij kleinere incidenten	28
Hoe te handelen bij grotere incidenten	28
Handelingskader	28
Melden agressie-incident	29
STOP-gesprek	29
Stroomschema handelingskader bij agressie-incidenten	29
BIJLAGE 7 – Voorbeeldbrieven	31

7.1 Waarschuwing	31
7.2 Uitnodiging STOP-gesprek	32
7.3 Opleggen lokaalverbod + staken dienstverlening.....	33

1. Inleiding

Agressie naar medewerkers komt helaas steeds vaker voor. Het is daarom noodzakelijk om hierbij stil te staan.

Noodzaak protocol voor omgaan met agressieve personen

Collega's met veel klantcontact hebben een grotere kans om tijdens hun werkzaamheden te maken te krijgen met een agressief en respectloos gedrag. Dit gedrag kunnen en willen wij als werkgever niet tolereren. Wij willen onze inwoners op een klantvriendelijke wijze van een goede dienstverlening voorzien. Op onze beurt verwachten wij van onze inwoners dat zij ons op een respectvolle manier benaderen. Helaas is de praktijk soms anders. Agressie mag niet lonen, daarom hebben wij huis- en gedragsregels opgesteld.

Agressieprotocol is hulpmiddel

Het doel van dit agressieprotocol is om enerzijds agressie te voorkomen en/of te beperken. Anderzijds is het doel om de juiste begeleiding en nazorg te bieden aan collega's die toch met agressie te maken krijgen. Het protocol begint met een beschrijving van agressief gedrag. Vervolgens geeft het een overzicht van de te doorlopen stappen bij agressie en welke hulp je kunt verwachten.

We verwachten dat elke medewerker op de hoogte is van dit agressieprotocol en handelt volgens het protocol. Dat betekent ook dat we op elkaar letten en voor elkaar klaar staan. Samen werken we aan een respectvolle dienstverlening!

Toepassingsbereik

Dit protocol is van toepassing op iedereen die voor en namens de gemeente werkt vanuit de gemeentelijke gebouwen: gemeentehuis, Bestwijzer, gemeentewerf, milieustraat, jongerencentrum Todo, sportaccommodaties en zwembad de Dolfijn. Als je vanaf een andere plek werkt of op huisbezoek gaat, is het protocol eveneens van toepassing.

Best, mei 2024

Vastgesteld door het College van B&W van de gemeente Best,

Burgemeester H. Ubachs

Gemeentesecretaris J. Hasselman

2. Samenvatting

Medewerkers van de gemeente krijgen soms te maken met agressief en respectloos gedrag van inwoners. We hebben een agressieprotocol opgesteld waarin staat beschreven hoe we hiermee omgaan. Van onze inwoners verwachten wij dat zij ons op een respectvolle manier benaderen. Voor bezoekers van onze gebouwen zijn onze huis- en gedragsregels daarom duidelijk zichtbaar.

Toepassingsbereik

Dit agressieprotocol is van toepassing op de volgende personen/situaties:

- Iedereen die voor en/of namens de gemeente werkt vanuit een van de gemeentelijke gebouwen: gemeentehuis, Bestwijzer, gemeentewerf, milieustraat, jongerencentrum Todo, sporthal Naestenbest en zwembad de Dolfijn (in seizoen);
- Inhuurkrachten, stagiaires, vrijwilligers en medewerkers die betrokken zijn bij bijzondere openstellingen (bijvoorbeeld hoorzittingen van de Onafhankelijke Commissie voor Behandeling Bezwaarschriften (OCBB) en (raads-)vergaderingen). Als inhuurkrachten een eigen agressieprotocol hebben, is hun eigen agressieprotocol leidend;
- Als je vanaf een externe werkplek werkzaamheden voor de gemeente uitvoert;
- Als je bij inwoners op huisbezoek gaat.

Het protocol is niet van toepassing op de volgende personen/situaties:

- Externe partners. Als een incident plaatsvindt bij een van de gemeentelijke partners binnen Bestwijzer, dan is hun eigen agressieprotocol leidend;
- Raadsleden en de griffie. Hier wordt maatwerk voor geleverd.

Definitie agressief gedrag

Agressief gedrag is elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat persoonlijke of algemeen geldende waarden en normen schendt, grenzen overschrijdt en (on)bewust schade toebrengt of dreigt toe te brengen aan anderen, de omgeving of zichzelf. Agressief gedrag is onacceptabel. Gevoelens van bedreiging, psychische schade, materiële schade, letsel of zelfs de dood kunnen gevolgen zijn van agressief gedrag.

Definitie respectloos gedrag

Respectloos gedrag binnen een gemeentehuis of gemeentelijke accommodaties, los van agressie, kan worden omschreven als elke handeling, verbale uiting of houding die de normale gang van zaken verstoort, de professionele omgangsvormen schendt, of de waardigheid en het respect voor medewerkers aantast. Dit kan bijvoorbeeld inhouden het negeren van aanwijzingen van medewerkers, het herhaaldelijk onderbreken van gesprekken, het maken van denigrerende opmerkingen over medewerkers of andere bezoekers, of het verspreiden van geruchten of laster. Respectloos gedrag binnen een gemeentelijke setting kan een negatieve invloed hebben op de werkbeleving, de klanttevredenheid en de reputatie van de gemeente.

Uitgangspunten

We hanteren de volgende uitgangspunten:

- Agressief en respectloos gedrag is niet aanvaardbaar en leidt altijd tot het treffen van maatregelen;
- Na een incident wordt er aandacht besteed aan de nazorg/gevolgen;
- Incidenten worden waar nodig geëvalueerd. Leerpunten delen we met elkaar;
- Elke medewerker heeft een verantwoordelijkheid voor orde en veiligheid. In situaties van agressief gedrag heb je naast bemoeirecht ook een bemoeiplicht.

Inzet van het back-upteam tijdens een agressie-incident

Als medewerkers een agressie-incident hebben in het gemeentehuis of Bestwijzer kan het back-upteam worden opgeroepen ter assistentie in de-escalatie en om betrokkenen te ondersteunen. De leden van het back-upteam hebben hiervoor een specifieke training gevolgd. Met een speciale app op de mobiele telefoon wordt het back-upteam in noodsituaties geactiveerd.

Als medewerkers van de sporthal, jongerencentrum Todo, gemeentewerf, zwembad de Dolfijn of de milieustraat een agressie-incident hebben, dienen zij een beroep te doen op de politie (spoedeisend: 112, niet-spoedeisend: 0900-8844). Het alarmeren van het back-upteam is hier niet praktisch en aldus niet aan de orde.

Werkwijze na een incident

Medewerkers melden alle gevallen van agressief gedrag bij de eigen teamleider (hierna te noemen: TL). De TL informeert de betrokken medewerker en het eigen team, cluster Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het College van B&W.

Na het maken van de melding vult de medewerker het registratieformulier in Smart Documents in. De TL of een collega van cluster Veiligheid helpt hier eventueel bij. Zij zorgen er ook voor dat het formulier bij de vakgroep P&O terecht komt. Deze vakgroep is verantwoordelijk voor de registratie en het rapporteren aan het Strategisch Team (hierna: ST). Medewerkers van de gemeentelijke gebouwen die geen toegang hebben tot Smart Documents, dienen een mail te sturen naar cluster Veiligheid. De medewerker Veiligheid zorgt er vervolgens voor dat het incident in Smart Documents wordt geregistreerd.

De toegang tot het gemeentehuis kan direct worden ontzegd. In dat geval kan de agressor wel toestemming krijgen voor het aanvragen van een uitkering, rijbewijs of paspoort. Voordat de agressor naar het gemeentehuis komt moet er altijd een afstemming zijn met cluster Veiligheid. Als de agressor raadsvergaderingen wil bijwonen, kan dit digitaal.

Als een incident plaatsvindt bij een gemeentelijke partner binnen Bestwijzer, dan is hun eigen agressieprotocol van toepassing. Wel wordt de agressor hoe dan ook de toegang tot Bestwijzer ontzegd. De partner is wel vrij te overwegen hoe zij met hun dienstverlening om willen gaan. Er kunnen immers zwaarwegendere argumenten zijn om de dienstverlening niet te beëindigen. De dienstverlening mag echter niet meer plaats vinden binnen Bestwijzer, maar de partner is vrij hiervoor een andere locatie te kiezen. Om de veiligheid van de medewerkers van Bestwijzer (en de partners) te waarborgen dient hierover afstemming plaats te vinden met cluster Veiligheid.

STOP-gesprek

Bij vertoning van agressief gedrag ontvangt de agressor altijd een uitnodiging voor een STOP-gesprek. De uitnodiging is afkomstig van de TL. Hij voert het gesprek met de agressor. Cluster Veiligheid ondersteunt de TL door middel van advies en het deelnemen aan het gesprek. De agressor wordt aangesproken op zijn gedrag en de dienstverlening aan hem wordt stopgezet totdat deze persoon de veiligheid van onze medewerkers kan garanderen.

Aangifte

Bij fysiek geweld of geweld gericht tegen zaken, beledigingen in het openbaar en bij dreigementen doen we (in principe) altijd aangifte bij de politie. Hiervoor zorgt de TL of een medewerker van cluster Veiligheid namens de gemeente. Ook als een agressor met een ontzegging op eigen initiatief het gemeentehuis betreedt, wordt aangifte gedaan. Een medewerker kan ook zelf aangifte doen. Uit voorzorg wordt nooit het adres van de medewerker op de aangifte vermeld.

Nazorg

Een goede opvang, begeleiding en nazorg van de medewerker(s) die betrokken is/zijn geweest bij een agressie-incident is van groot belang. De TL legt in samenspraak met medewerkers nadere afspraken vast over nazorg en evaluatie. Cluster Veiligheid koppelt de uiteindelijke uitkomst van de aangifte terug aan de medewerker/TL.

Schema 'Hoe moet ik handelen?'

Als een bezoeker zich agressief gedraagt doorloop je de volgende stappen:

Agressie-incident

(eventuele inzet back-up team)

Melden aan TL/team Inwoners en veiligheid

Medewerker maakt een agressiemelding op en bespreekt dit met de TL. TL informeert het eigen team, team Inwoners en veiligheid en de gemeentesecretaris

Team Inwoners en veiligheid nodigt agressor binnen 3 werkdagen, dan wel z.s.m. uit voor een STOP-gesprek (per aangetekende en reguliere post)

STOP-gesprek

TL voert STOP-gesprek met ondersteuning door medewerker team Inwoners en veiligheid

Opleggen van een lokaalverbod inclusief dienstverleningsverbod

Nazorg voor medewerker (eventueel gesprek burgemeester/gemeentesecretaris)

STOP-gesprek

Boodschap: agressief gedrag accepteren we niet
Dienstverlening stopt en lokaalverbod diverse gemeentelijke locaties

Optioneel: aangifte door team Inwoners en veiligheid/medewerker

Verplichte dienstverlening: rijbewijs, paspoort, uitkering
Enkel op afspraak via team Inwoners en veiligheid

Alarmeren

Gemeente (intern): 1200

Politie: 112 (spoed)

0900-8844 (geen spoed)

3. Wat verstaan wij onder agressie?

3.1 Definities

Boosheid, verdriet, blijdschap en angst zijn menselijke emoties. We zijn allemaal wel eens boos of zelfs woedend. Als iets dat we graag willen onbereikbaar lijkt, leggen we ons daar niet altijd direct bij neer. Soms proberen we met emoties de situatie naar onze hand te zetten. Daar is niets mis mee als dit op een respectvolle manier gebeurt.

Agressie kan bedreigend en schadelijk zijn voor degene tegen wie het gericht is. De agressor is zich hiervan meestal bewust. Deze persoon moet dus op zijn/haar gedrag worden aangesproken.

Definitie agressief gedrag

Agressief gedrag is elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat persoonlijke of algemeen geldende waarden en normen schendt, grenzen overschrijdt en (on)bewust schade toebrengt of dreigt toe te brengen aan anderen, de omgeving of zichzelf. Agressief gedrag is onacceptabel. Gevoelens van bedreiging, psychische schade, materiële schade, letsel of zelfs de dood kunnen gevolgen zijn van agressief gedrag.

Definitie respectloos gedrag

Respectloos gedrag binnen een gemeentehuis of gemeentelijke accommodaties, los van agressie, kan worden omschreven als elke handeling, verbale uiting of houding die de normale gang van zaken verstoort, de professionele omgangsvormen schendt, of de waardigheid en het respect voor medewerkers aantast. Dit kan bijvoorbeeld inhouden het negeren van aanwijzingen van medewerkers, het herhaaldelijk onderbreken van gesprekken, het maken van denigrerende opmerkingen over medewerkers of andere bezoekers, of het verspreiden van geruchten of laster. Respectloos gedrag binnen een gemeentelijke setting kan een negatieve invloed hebben op de werkbeleving, de klanttevredenheid en de reputatie van de gemeente.

3.2 Vormen van agressie die we niet tolereren

Fysiek geweld

Bijvoorbeeld schoppen, spugen, slaan, duwen, vastpakken, knijpen, haren trekken.

Verbaal geweld

Bijvoorbeeld schelden, beledigen, vernederen, ruzie zoeken.

Intimidatie

Bijvoorbeeld het bedreigen van een medewerker om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets wordt gedaan. Hier valt ook onder het dreigen agressieve huisdieren op de medewerker af te sturen.

Stalken

Bijvoorbeeld hinderlijk achtervolgen, opwachten, lastigvallen en ander hinderlijk gedrag.

Discriminatie naar geslacht, geloofsovertuiging of etnische afkomst

Bijvoorbeeld schelden, denigrerende opmerken maken.

Seksuele intimidatie

Bijvoorbeeld seksueel getinte/dubbelzinnige opmerkingen maken of daadwerkelijk handtastelijk zijn.

Vernieling

Bijvoorbeeld het gooien met meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken.

(Dragen van) wapens of gevaarlijke voorwerpen

Bijvoorbeeld het meebrengen van voorwerpen die letsel kunnen veroorzaken.

Opzettelijk toebrengen van letsel en/of schade aan medewerkers of zijn/haar eigendommen

Bijvoorbeeld het vernielen van goederen.

4. Integrale aanpak agressie en geweld

4.1 Bescherming medewerkers

Agressief gedrag is onaanvaardbaar. Wij vinden het als werkgever belangrijk dat onze medewerkers beschermd worden tegen agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan. Een medewerker die ermee wordt geconfronteerd moet niet het gevoel hebben er alleen voor te staan.

Wij voeren een actief beleid om agressie en geweld tegen onze medewerkers te voorkomen: 'Respectvolle dienstverlening doen we samen!'. Dat dragen we uit bij zowel de medewerkers als agressors. Agressie wordt niet getolereerd!

4.2 Uitgangspunten

Als gemeente hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- Agressief gedrag is niet aanvaardbaar en leidt altijd tot het treffen van maatregelen;
- Na een incident wordt aandacht besteed aan nazorg en de gevolgen;
- Incidenten worden waar nodig gezamenlijk geëvalueerd. Leerpunten delen we met elkaar;
- Elke medewerker heeft een verantwoordelijkheid voor orde en veiligheid. In situaties van agressief gedrag heb je naast bemoeirecht ook bemoeiplicht (zie hoofdstuk 5 voor een uitleg over bemoeirecht en bemoeiplicht).

4.3 Integrale aanpak

We kiezen voor een integrale en volledige aanpak van agressie en geweld. Het beleid is allesomvattend: van preventie tot en met nazorg, registratie en evaluatie. We onderscheiden drie aandachtsvelden:

- Preventieve aanpak;
- Curatieve aanpak (hulp inschakelen);
- Repressief optreden (lik op stuk) en nazorg.

4.3.1 Preventieve aanpak

De preventieve aanpak is gericht op het vergroten van veiligheid van medewerkers. Voorwaarde voor deze aanpak zijn duidelijke gedrags- en huisregels.

Notities en regels leiden niet automatisch tot beheersing of verdwijnen van agressie. Een groot deel van de preventieve aanpak hangt af van medewerkers met publiekgerichte functies. Het is belangrijk dat zij de benodigde kennis en vaardigheden bezitten om een goede inschatting te maken van de ernst van de situatie.

In situaties van agressie is het belangrijk dat we duidelijk en eenduidig handelen. Bovendien is het van belang dat de benodigde vaardigheden (verder) worden ontwikkeld en actueel blijven. Trainingen en opleidingen spelen daarbij een rol. Dit geldt voor alle medewerkers, dus ook voor de TL.

4.3.2 Curatieve aanpak

De curatieve aanpak is gericht op het inschakelen van hulp en het onder controle brengen van de situatie. In hoofdstuk 6 lees je wat er van jou wordt verwacht.

Voorwaarden:

- Incidenten van agressie en geweld moeten worden geregistreerd;
- Er dient een dadergerichte aanpak te worden vastgesteld;
- Er moeten voorzieningen zijn voor eerste opvang en nazorg van medewerkers.

Door registratie van incidenten krijgen we informatie over de aard van de problematiek, zodat we ons beleid beter kunnen evalueren en aanpassen.

Direct na een incident staat het herstel van een veilige werkomgeving en steun voor het slachtoffer centraal. Die verantwoordelijkheid ligt bij de TL. Omdat hij niet altijd aanwezig is, kan deze persoon die taak binnen

het organisatieonderdeel op een eigen manier organiseren. Bijvoorbeeld als medewerkers over meerdere locaties verspreid werken, zoals het geval is bij Bestwijzer, sporthal Naestenbest of zwembad de Dolfijn. De TL blijft in alle gevallen eindverantwoordelijk.

4.3.3 Repressief optreden

Repressief optreden is gericht op de veiligheid en het welzijn van alle medewerkers. Je bent als medewerker verplicht vormen van agressie te melden. Het is belangrijk dat jij je veilig voelt om deze zaken te melden en bespreekbaar te maken.

Op agressie en geweld tegen medewerkers volgt een reactie. De wijze waarop is uiteraard afhankelijk van de aard van het incident. Bij lichtere vormen gaat het om direct aanspreken op het gedrag. Ook het (eventueel) verwijderen van de dader uit het gebouw en het waarschuwen van de politie kan een vervolg zijn op agressief gedrag. Daarnaast kan de gemeente achteraf sancties opleggen. Als een medewerker schade heeft geleden, kan hij dit vermelden op de aangifte. Dit kan zowel materiële als immateriële schade zijn.

5. Wat kan ik doen, wat moet ik doen?

Het uitgangspunt dat elke medewerker een verantwoordelijkheid heeft voor orde en veiligheid speelt een grote rol. Het gaat hierbij om bemoeirecht en bemoeiplicht.

5.1 Bemoeirecht en bemoeiplicht

De gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor de orde en veiligheid geeft collega's het bemoeirecht. Als de bezoeker niet wordt aangesproken door de verantwoordelijke medewerker, dan mag jij dit als collega doen. Je spreekt de bezoeker alleen aan op de normoverschrijding zoals gesteld in onze gedrags- en huisregels. De bezoeker krijgt bij voorkeur een vriendelijk verzoek de orde te respecteren. Neem je een ordeverstoring waar, maar ben je zelf belemmerd? Bijvoorbeeld door angst, slechte relatie met de bezoeker of druk? Dan heb je wel altijd bemoeiplicht. Dit betekent dat je ervoor zorgt of erop toeziet dat er door een ander wordt ingegrepen. De ordeverstoring moet hoe dan ook stoppen. De collega moet uit de situatie worden gehaald. Je kunt dan bijvoorbeeld een andere collega inschakelen.



5.2 Telefonische agressie

Bij telefonische agressie hanteren we de volgende uitgangspunten:

1. Probeer de agressor tot rede te brengen. Toon begrip voor de situatie door sociale vaardigheden in te zetten. Probeer tegelijkertijd wel bij de feiten te blijven. Laat eventueel een collega meeluisteren. Een collega kan de situatie vanaf een afstand helpen inschatten;
2. Probeer het gesprek positief te sturen. Lukt dit niet? Wees dan duidelijk en geef aan dat je het gesprek beëindigt. Treedt consequent op als het gesprek niet tot verbetering leidt en verbreek dan de verbinding;
3. Licht je TL in. In overleg wordt besloten of de agressor wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek;
4. De TL informeert de vakgroep, cluster Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het College van B&W;

5. Vul (eventueel samen met de TL/medewerker cluster Veiligheid) het registratiedocument in Smart Documents in. De agressor wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek door de TL.
6. Het STOP-gesprek wordt nooit door de gedupeerde gevoerd. In principe voert de TL het woord, samen met een collega.

5.3 Schriftelijke agressie

Bij schriftelijke agressie hanteren we de volgende uitgangspunten:

1. De agressor wordt in overleg met je TL uitgenodigd voor een gesprek. Dit gesprek heeft als eerste doel te achterhalen wat de aanleiding was tot het schrijven van de brief/mail. Maar zeker ook het aanspreken van de schrijver op zijn taalgebruik in de brief/mail;
2. Het gesprek wordt altijd met, maar nooit door de gedupeerde gevoerd. In principe voert de TL het woord, samen met een collega;
3. Vul (eventueel samen) het registratiedocument in Smart Documents in. De schrijver wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek door de TL.
4. Het STOP-gesprek wordt nooit door de gedupeerde gevoerd. In principe voert de TL het woord, samen met een collega;
5. Als de organisatie een dreigbrief/mail ontvangt die is gericht op de organisatie, kunnen bovenstaande stappen worden overgeslagen en dient er direct te worden geschakeld met de politie;
6. De TL informeert in beide gevallen de vakgroep, cluster Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het College van B&W.

5.4 Agressief gedrag in een spreekruimte

Bij deze vorm van agressie hanteren we de volgende uitgangspunten:

1. Als je vermoedt dat in het komende gesprek agressief gereageerd kan worden, ga dan nooit het gesprek alleen aan, maar neem een collega mee. Maak dan altijd gebruik van de balie-sprekkamers. Deze zijn uitgerust met camera's en een noodknop;
2. Zorg ervoor dat de bodes/Boa's zijn ingelicht;
3. Als je toch alleen bent in het gesprek, probeer de bezoeker dan tot rede te brengen. Lukt dat niet, beëindig het gesprek en vertel de bezoeker het gemeentehuis te verlaten;
4. Als de bezoeker de spreekkamer niet wil verlaten, schakel dan zelf het back-upteam in d.m.v. de noodknop, of vraag een collega dit te doen. In elke spreekruimte en op alle baliewerkplekken is een noodknop aanwezig. Het back-upteam krijgt een bericht en komt je direct ondersteunen;
5. Licht je TL in. De TL informeert de vakgroep, cluster Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het College van B&W;
6. Vul (eventueel samen) het registratiedocument in Smart Documents in. De agressor wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek door de TL.
7. Het STOP-gesprek wordt nooit door de gedupeerde gevoerd. In principe voert de TL het woord, samen met een collega.

5.5 Agressief gedrag op locatie/huisbezoek

Bij deze vorm van agressie hanteren we de volgende uitgangspunten:

1. Ga altijd met z'n tweeën op huisbezoek, tenzij je zeker weet dat het geen probleem is om alleen te gaan;
2. Zorg dat bij je directe collega's en/of TL altijd bekend is waar, hoe laat en bij wie je langs gaat;
3. Als er een aannemelijk risico bestaat dat de agressor agressief reageert, nodig deze persoon dan uit op het gemeentehuis en gebruik een van de daarvoor beschikbare spreekkamers;
4. Beëindig direct je bezoek als er sprake is van onacceptabel gedrag door de agressor;
5. Licht je TL in. De TL informeert het eigen team, cluster Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het College van B&W.
6. Vul (eventueel samen) het registratiedocument in Smart Documents in. De agressor wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek door de TL.
7. Het STOP-gesprek wordt nooit door de gedupeerde gevoerd. In principe voert de TL het woord, samen met een collega.

5.6 Agressief gedrag in een van de gemeentelijke accommodaties/openbare ruimte

Bij deze vorm van agressie hanteren we de volgende uitgangspunten:

1. Blijf dicht bij je collega's en zeker in het zicht- en gehoorveld. Probeer de bezoeker tot rede te brengen. Sta de bezoeker zo nodig samen te woord;
2. Als je merkt dat een gesprek niet prettig verloopt, beëindig het gesprek en verwijst de persoon door naar de TL;
3. Gaat het om een klacht? Verwijs de bezoeker naar de juiste collega voor dit probleem of naar de klachtenregeling.
4. Gaat het niet om een klacht, maar om pest- en uitlokgedrag? Spreek de bezoeker dan aan op zijn gedrag. Helpt dat niet? Beëindig het gesprek. Vraag de bezoeker de gemeentelijke accommodatie te verlaten;
5. Lukt het niet om de bezoeker tot rede te brengen? Beëindig het gesprek. Vraag de bezoeker de gemeentelijke accommodatie te verlaten;
6. Vindt het gesprek plaats in de openbare ruimte? Vertrek dan zelf. Meld vervolgens het incident bij je TL;
7. Bij spoedeisende gevallen bel je 112, bij niet-spoedeisend bel je 0900-8844;
8. Licht na het incident je TL in. De TL informeert cluster Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het College van B&W.
9. Vul (eventueel samen) het registratiedocument in Smart Documents in. De agressor wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek door de TL. Voor medewerkers van de gemeentelijke gebouwen die geen toegang hebben tot Smart Documents, dient een mail te worden gestuurd naar de cluster Veiligheid. Deze medewerker zorgt er vervolgens voor dat het incident in Smart Documents wordt geregistreerd.
10. Het STOP-gesprek wordt nooit door de gedupeerde gevoerd. In principe voert de TL het woord, samen met een collega.

Naast het geven van handvaten over hoe om te gaan met agressie, is het ook belangrijk je te houden aan de huis- en gedragsregels van de gemeente Best. De gedragsregels van de gemeente Best voor medewerkers en inwoners staan uitgebreid beschreven in bijlage 3.

6. Maatregelen bij een agressie-incident

Een incident heeft altijd gevolgen voor de betrokkenen, of dit nu direct opgelost of geëscaleerd is. Deze gevolgen verdienen aandacht in de vorm van opvang, begeleiding en nazorg voor de medewerker, maar zeker ook voor de agressor tegen wie maatregelen worden getroffen. Registratie is minder acuut, maar zeker niet minder noodzakelijk. Het levert informatie op die de gemeente kan helpen om betere maatregelen te treffen. Hierdoor zijn we in de toekomst beter voorbereid op vergelijkbare situaties.

6.1 Melden

Medewerkers melden alle gevallen van agressief gedrag bij de eigen TL. De TL informeert de betrokken medewerker en het eigen team, cluster Veiligheid en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris informeert het College van B&W.

Na het maken van de melding vult de medewerker het registratieformulier in Smart Documents in. De TL of een medewerker van cluster Veiligheid helpt hier eventueel bij. Voor medewerkers van de gemeentelijke gebouwen die geen toegang hebben tot Smart Documents, dient een mail te worden gestuurd naar de cluster Veiligheid. De medewerker van cluster Veiligheid zorgt er vervolgens voor dat het incident in Smart Documents wordt geregistreerd.

6.2 Rol gemeentesecretaris

De TL neemt het besluit tot het wel/niet opleggen van het lokaalverbod en stelt de gemeentesecretaris hiervan in kennis. De gemeentesecretaris informeert het College van B&W over de genomen beslissing. Bij trends en ontwikkelingen is de gemeentesecretaris bevoegd om extra aandacht hiervoor te vragen aan P&O. De TL informeert hier de betrokken medewerkers over.

6.3 STOP-gesprek

De agressor wordt opgeroepen voor een STOP-gesprek met de TL en een medewerker van cluster Veiligheid. Als het incident dermate ernstig van aard is, wordt de dienstverlening voor een nader te bepalen periode gestaakt. Ook kan toegang tot het gemeentehuis en de andere gemeentelijke accommodaties per direct worden ontzegd en kan aangifte van het (strafbare) incident volgen.

Zelfs als de bezoeker in het STOP-gesprek de veiligheid van de medewerker(s) garandeert, wordt de dienstverlening richting de agressor voor een bepaalde tijd gestaakt. Het tijdsbestek is maatwerk.

Voordat de termijn van de opgelegde maatregel afloopt, wordt een eindgesprek gehouden. In dit gesprek wordt getoetst of de veiligheid van de medewerkers wel gegarandeerd is. Kan dit niet worden gegarandeerd, dan kan de sanctie worden verlengd met drie of zes maanden.

6.4 Ontzegging toegang gemeentehuis en dienstverleningstop

De toegang tot het gemeentehuis en de andere gemeentelijke accommodaties kan op het moment dat de agressor zich ernstig misdraagt direct worden ontzegd. Deze maatregel kan ook al tijdens het STOP-gesprek worden opgelegd. Ontzegging houdt in dat het de agressor niet is toegestaan op eigen initiatief het gemeentehuis en de andere gemeentelijke accommodaties te betreden.

Als de agressor de ontzegging van toegang tot het gemeentehuis en gemeentelijke accommodaties overtreedt, wordt direct assistentie van de politie ingeroepen. Het onrechtmatig betreden van het gemeentehuis is een strafbaar feit, namelijk lokaalvredebreuk.

Het lokaalverbod impliceert ook een dienstverleningstop. De gemeente is gedurende deze sanctietermijn niet verplicht diensten te verlenen aan de agressor. Na toestemming van cluster Veiligheid mag de agressor wel naar het gemeentehuis komen voor het aanvragen van een rijbewijs, paspoort of uitkering. De agressor is verplicht voorafgaand aan het bezoek contact op te nemen met een medewerker van cluster Veiligheid via telefoonnummer 140499. Als de agressor raadsvergaderingen wil bijwonen, kan dit digitaal.

Een lokaalverbod is niet of nauwelijks handhaafbaar als de betrokken ambtenaren de agressor niet kunnen herkennen. Hierbij is het beschikbaar mogen stellen van een ID-foto van de agressor van groot belang. De

agressor moet gewezen worden op het gebruik van zijn ID-foto. De waarborgen die zijn ingebouwd zijn terug te vinden in bijlage 5.

6.5 Beëindigen of voortzetten maatregelen

Het lokaalverbod geldt totdat de agressor de veiligheid van de medewerker(s) heeft gegarandeerd. Dit wordt getoetst in het tweede gesprek, ook wel het eindgesprek genoemd. Dit gesprek vindt plaats voordat de termijn van de opgelegde maatregelen verloopt.

6.6 Registratie

Het registratieformulier wordt door de TL ter registratie verzonden naar de vakgroep P&O. De vakgroep P&O is verantwoordelijk voor de registratie en rapportage naar het ST. De TL en de communicatieadviseurs kunnen het incidentendossier desgewenst raadplegen en cijfers gebruiken voor eigen verslagen en rapportages. Een medewerker van cluster Veiligheid stuurt een jaaroverzicht van alle registraties aan het einde van Q4 naar P&O, het ST en de gemeentesecretaris.

6.7 Schade

Als agressief gedrag schade tot gevolg heeft, wordt daarvan altijd aangifte gedaan bij de politie. De schade wordt ook altijd verhaald. Indien een medewerker als gevolg van agressief gedrag geheel of gedeeltelijk verzuimt is het mogelijk de betreffende salariskosten te verhalen als toegebrachte schade.

6.8 Aangifte doen

Aangifte bij de politie vindt plaats als er sprake is van fysiek geweld of geweld gericht tegen zaken, beledigingen in het openbaar en bij dreigementen. We doen ook aangifte als er sprake is van lokaalvredebreuk; de agressor zich niet houdt aan een ontzegging van de toegang tot het gemeentehuis. Een medewerker van cluster Veiligheid ondersteunt en adviseert bij het aangifteproces. Ook vormt dit team de verbindende schakel richting politie. Aangifte doen kan namens de gemeente (TL), namens jezelf of de gemeente (TL) namens een medewerker.

Aangifte namens gemeente

De TL doet aangifte als er sprake is van de volgende situaties:

- Schade aan het gebouw en inventaris;
- Dreigementen richting derden/organisatie;
- Niet nakomen van de ontzegging.

Aangifte doen namens jezelf

Je mag als medewerker ook zelf aangifte doen als er sprake is van:

- Schade aan persoonlijke eigendommen;
- Beledigingen en/of dreigementen tegen jou persoonlijk of jouw gezin.

Als je wilt, begeleidt jouw TL je hierbij.

Aangifte doen namens de medewerker

Het is mogelijk dat de gemeente namens de medewerker aangifte doet. In de aangifte staat wel de naam van de aangever en benadeelde vermeld, maar niet het adres. Een kopie van de aangifte wordt door de vakgroep P&O toegevoegd aan het incidentendossier. De medewerker van cluster Veiligheid zorgt dat de aangifte bij P&O terechtkomt.

6.9 Gebruik camerabeelden

Indien nodig kan gebruik worden gemaakt van camerabeelden. Bij de ingang van het gemeentehuis hangen camera's. Daarnaast hangen ze in de balie-spreekkamers. Deze camera's zijn geïnstalleerd in verband met de veiligheid van werknemers. Er wordt geregistreerd wie het gemeentehuis betreedt en verlaat.

6.10 Slachtofferhulp standaard aangeboden

De politie is verplicht om slachtofferhulp aan te bieden. Ze moeten dat wel doen in overleg met het slachtoffer. Deze hulp komt niet in de plaats van de opvang in de organisatie. Het is aanvullende nazorg.

6.11 Opvang, begeleiding en nazorg

Als je met een incident te maken krijgt, dan zorgt de gemeente voor goede opvang, begeleiding en nazorg. Eventuele lichamelijke en psychische gevolgen willen we zo veel mogelijk beperken. In zo'n situatie is jouw TL jouw aanspreekpunt. Hij zorgt ervoor dat je de benodigde professionele hulp en ondersteuning aangeboden krijgt. Natuurlijk heeft de vakgroep P&O een adviserende/faciliterende rol.

6.12 Maatregelen voor de medewerker

Als jouw veiligheid of die van collega's ernstig in gevaar komen, dan kom je in aanmerking voor extra beveiliging. Dit regelt cluster Veiligheid. Zij overleggen met de politie over de wijze van beveiligen.

6.13 Vergoeding schade

De gemeente heeft een 'Ongevallen- en molestverzekering' afgesloten. Deze is er voor immateriële en letselschade door een agressie-incident waarbij een medewerker betrokken is. Ook de kosten van geneeskundige hulp zijn inbegrepen. De verzekering is bestemd voor: burgemeester, wethouders, raadsleden en medewerkers (intern en extern).

6.14 Indien schadevergoeding

Het is mogelijk om een schadevergoeding in te dienen bij zowel materiële schade als bij lichamelijk letsel of psychisch trauma.

Materiele schade

Een verzoek tot schadevergoeding start je door een bericht te sturen naar het College van B&W. In dit bericht moet het volgende staan:

- Datum en locatie gebeurtenis;
- Beschrijving van de gebeurtenis;
- Omschrijving van de schade met vermelding van eventuele aanwezige mogelijkheden om de schade op derden te verhalen;
- De volgende zin moet je opnemen: "Ik stel de gemeente Best hierbij aansprakelijk voor de door mij, in mijn functie als ambtenaar werkzaam bij de gemeente Best, geleden schade".

Als er aangifte is gedaan dan moet je een kopie van de aangifte meesturen.

Lichamelijk letsel of psychisch trauma

Dit soort 'schade' meld je bij de vakgroep P&O. De P&O-adviseur bekijkt samen met jou welke schade door welke instantie/ verzekeraar wordt vergoed en welke hulp het beste past bij jouw klachten. In bijlage 2 staat uitgebreid beschreven wie welke taken en verantwoordelijkheden wanneer heeft.

7. Inschakelen bodes, TL en back-upteam

7.1 Rol bodes

In het gemeentehuis maken de bodes onderdeel uit van het back-upteam. Bij alarmering worden zij automatisch opgeroepen. De bodes zijn voor incidenten altijd bereikbaar via het interne alarmeringsnummer 1200. In de telefooncentrale is de doorschakeling geregeld.

De rol van de bode (i.s.m. andere back-upteamleden) beperkt zich tot het uitvoeren van een verzoek aan de agressor om te vertrekken. Weigert hij te vertrekken, dan sommeert hij de agressor: "Ik vorder dat u het gemeentehuis verlaat". Dit doet hij maximaal drie keer. Deze werkwijze is van belang voor het juridische traject.

Ook voor andere ambtenaren is het mogelijk deze vordering te doen. Als de bode/medewerkers het nodig achten schakelen zij de politie (112) in. De politie houdt de verdachte aan en maakt proces-verbaal op.

7.2 Rol TL na incident

De TL informeert de betrokken medewerker en het eigen team, cluster Veiligheid en de gemeentesecretaris over het agressie-incident. De TL helpt indien nodig de medewerker met het invullen van het registratieformulier in Smart Documents. De TL zorgt er vervolgens voor dat dit formulier bij de vakgroep P&O terecht komt en houdt binnen drie werkdagen na de gedane vordering een STOP-gesprek. Na afloop van de termijn van het lokaalverbod houdt de TL opnieuw een gesprek.

Als er sprake is van lichamelijke en/ of psychische gevolgen, is de TL het aanspreekpunt. De TL zorgt ervoor dat je de benodigde professionele hulp en ondersteuning aangeboden krijgt.

7.3 Rol back-upteam

Gelet op de opgedane ervaringen m.b.t. agressie-incidenten is door de gemeente de keuze gemaakt om een back-upteam in te stellen. Het back-upteam wordt opgeroepen bij agressie-incidenten door middel van een app op hun mobiele telefoon. Het team heeft als taak om de situatie te de-escaleren en de betrokkenen te ondersteunen. Het team bestaat uit getrainde collega's die vanuit hun persoonlijke kwaliteit rust en kalmte uitstralen maar ook doortastend kunnen optreden als dat noodzakelijk is. De leden van het back-upteam zijn verdeeld over alle domeinen.

Wanneer de medewerkers van sporthal Naestenbest, Bestwijzer en zwembad de Dolfijn een agressie-incident hebben, dienen zij als eerste een beroep te doen op de politie, daarna alarmeren zij het back-upteam. De politie heeft een kortere aanrijtijd dan de medewerkers van het back-upteam. De medewerkers van deze locaties zijn van deze werkwijze op de hoogte. Medewerkers van de milieustraat, jongerencentrum Todo en de gemeentewerf handelen ook op deze manier.

BIJLAGE 1 - Begrippenlijst

Agressie

Agressief gedrag is elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat persoonlijke of algemeen geldende waarden en normen schendt, grenzen overschrijdt en (on)bewust schade toebrengt of dreigt toe te brengen aan anderen, de omgeving of zichzelf. Agressief gedrag is onacceptabel. Gevoelens van bedreiging, psychische schade, materiële schade, letsel of zelfs de dood kunnen gevolgen zijn van agressief gedrag.

Bemoeiplicht

Wie in voorkomende gevallen zijn bemoeirecht niet kan, wil, of durft te gebruiken, moet actie ondernemen, waardoor de regie weer terugkomt waar die hoort. Mogelijke stappen kunnen zijn het inschakelen van de bodes, back-upteam of de politie.

Bemoeirecht

Het recht van collega's om actief in te grijpen bij situaties waarin sprake is van een ordeverstoring en waarbij de verantwoordelijke collega niet meer in staat is zelf de orde te herstellen.

Boosheid

Boosheid is de uitdrukking van een emotie en wordt vaak ten onrechte als agressie ervaren. Boosheid is een geoorloofde verschijningsvorm van gedrag die door frustratie wordt gekleurd. Het heeft geen kwaadaardig karakter.

Eindgesprek

Een gesprek dat plaatsvindt aan het einde van het lokaalverbod. Tijdens dit gesprek wordt getoetst of de agressor zich in de toekomst respectvol kan gedragen. Dit gesprek kan zowel in persoon als telefonisch plaatsvinden.

Huis- en gedragsregels

Aanwijzingen en regels die gelden voor bezoekers én medewerkers van de gemeente Best.

Maatregelen

Handelingen met het doel om de regie over de situatie (terug) te krijgen. Je dwingt gedragsverandering af door de greep op de omstandigheden te vergroten. Denk aan STOP-gesprekken en het lokaalverbod.

Opschorting van dienstverlening

Het dienstverleningsproces wordt tijdelijk stilgelegd. Alleen voor het aanvragen van een legitimatiebewijs, paspoort of uitkering kan de agressor via cluster Veiligheid toestemming vragen.

Ordeverstoring

Gedrag of incident dat de normale voortgang van werkzaamheden en bezigheden in de weg staat.

Professioneel gedrag

Professioneel gedrag is doelgericht en efficiënt. Het is gericht op het realiseren van de doelstellingen in de organisatie. In directe publiekscontacten:

- Bepaalt de werknemer tijd en duur van het contact;
- Bepaalt de werknemer de gespreksonderwerpen;
- Bepaalt de werknemer de orde binnen het contact;
- Heeft de werknemer dus altijd de regie.

Sancties

Een straf voor wat door de agressie is veroorzaakt. Bijvoorbeeld een lokaalverbod of het stoppen van de dienstverlening.

STOP-gesprek

Gesprek waarin (wan)gedrag van een bezoeker aan de orde wordt gesteld. Tijdens dit gesprek kunnen ordemaatregelen en/of sancties worden gecommuniceerd. Er wordt niet over inhoudelijke kwesties gesproken. Het STOP-gesprek is een maatregel en een vorm van éénrichtingsverkeer.

Lokaalverbod

De klant mag de gemeentelijke accommodatie niet betreden. De toegang wordt ontzegd van alle gemeentelijke gebouwen/locaties die voor publiek toegankelijk zijn, namelijk: het gemeentehuis, Bestwijzer, sporthal Naestenbest en zwembad de Dolfijn (in seizoen). Er kan maatwerk worden geleverd voor de milieustraat, jongerencentrum Todo, de gemeentewerf en de overige sportaccommodaties. Er staat geen bezwaarmogelijkheid open tegen het opleggen van deze sanctie.

Dienstverleningsstop

De dienstverlening is voor een bepaalde periode stopgezet en is een consequentie van het lokaalverbod. Dit houdt in dat de gemeente geen diensten levert gedurende een bepaalde periode. Het verstrekken van een uitkering, een rijbewijs of een paspoort is hiervan uitgezonderd. Er staat geen bezwaarmogelijkheid open tegen het opleggen van deze sanctie.

BIJLAGE 2 - Wie, wat, wanneer?

Gemeentesecretaris: taken/verantwoordelijkheden	Termijn
Beslissing inzake ontzegging toegang gemeentehuis.	Zo spoedig mogelijk
Het in kennis stellen van het College van B&W en ST inzake het genomen besluit.	Zo spoedig mogelijk
ST: taken/verantwoordelijkheden	Termijn
Toezien op het houden van een jaarlijkse evaluatie in het omgaan met agressie en geweld.	Jaarlijks
TL of diens plaatsvervanger: taken/verantwoordelijkheden	Termijn
Eerste aanspreekpunt bij incidenten.	Altijd
Zorgdragen dat zijn bereikbaarheid is geregeld, waaronder vervanging bij afwezigheid.	Altijd
Zorgdragen voor een goede minimale bezetting van het team.	Altijd
Zorgdragen dat het beleid m.b.t. agressie en geweld bekend is bij medewerkers.	Altijd
Zorgdragen voor voldoende vaardigheidstrainingen voor het omgaan met agressie en geweld voor medewerkers.	Jaarlijkse trainingen
Zorgdragen voor een jaarlijkse evaluatie in het omgaan met agressie en geweld binnen het eigen domein.	Opnemen in opleidingsjaarplan
Eindverantwoordelijk voor het melden van eventuele schade.	Jaarlijks
Bewaakt dat er bij elk geval van (immateriële) schade na een agressie-incident aangifte plaatsvindt bij de politie.	Altijd
Incident en vervolgstappen bespreken met medewerker.	Direct
Eventueel ondersteunen medewerker bij melden incident.	Direct
Indien gedrag klant noodzaakt tot verbreken telefoongesprek: incident met medewerker bespreken en in overleg besluiten of klant wordt uitgenodigd voor een STOP-gesprek met de TL en medewerker van cluster Veiligheid.	Direct
Agressief gestelde brief: bespreken met de leidinggevende en in overleg de schrijver uitnodigen voor een STOP-gesprek.	Direct
Dreigbrief gericht op een individuele medewerker: gesprek voeren met bedreigde medewerker en eventuele vervolgstappen bepalen (aangifte/uitnodiging STOP-gesprek).	Direct
Bij onacceptabel gedrag klant tijdens huisbezoek/locatiebezoek: in samenspraak met medewerker een registratieformulier invullen.	Direct
Draagt er zorg voor dat er van elk incident altijd een registratieformulier wordt toegezonden aan P&O en dat ook de eventuele brieven en aangifte worden doorgezonden.	Altijd
Plaatst agressie en geweld als vast item op de agenda van het teamoverleg.	Altijd
Brief uitnodiging STOP-gesprek	Termijn
Na een incident wordt altijd een brief aangetekend verstuurd met daarin een uitnodiging voor een STOP-gesprek. Een ontzegging en staking van de dienstverlening gebeurt altijd in overleg met de gemeentesecretaris.	Direct
Ondertekenen brief uitnodiging STOP-gesprek, namens College van B&W.	Aangetekend versturen binnen 3 werkdagen na incident, of z.s.m.
Kopie brief naar P&O adviseur ter registratie.	Altijd

Ontzegging toegang gemeentehuis	Termijn
Voorstel ontzegging en staking van de dienstverlening melden aan gemeentesecretaris.	Direct (termijn in overleg)
Ondertekening brief ontzegging en staking van de dienstverlening TL namens de gemeentesecretaris.	Direct
Ontzegging geboden totdat de klant de veiligheid van de medewerkers in Best garandeert.	Direct
Opvang, begeleiding en nazorg	Termijn
Primaire verantwoordelijkheid TL.	Altijd
Zorgdragen voor professionele hulp en het regelen van ondersteuning van buiten het domein (indien nodig/gewenst).	Direct
Het in samenspraak met de TL maken van nadere afspraken omtrent nazorg binnen het eigen team (bijvoorbeeld bespreken incident als voorbeeld met alle medewerkers van het team, tijdens (werk)overleg, eventueel bespreken met ingeschakelde bode en/of politie).	Afhankelijk van ernst incident, direct bespreking beleggen met team, anders agenderen voor een volgend overleg
Bodes/Back-up team	Termijn
Het verlenen van assistentie in de handhaving van orde en veiligheid in het gemeentehuis.	Direct
Het voldoen aan een verzoek om een klant te verwijderen.	Direct
Het indien nodig sommeren van de klant om het gebouw te verlaten.	Direct
Bij weigering drie keer sommeren, alvorens vervolgstappen te ondernemen: het waarschuwen van de politie.	Direct
Bereikbaarheid bodes dient altijd gegarandeerd te zijn. Bij afwezigheid: afstemming met cluster Veiligheid.	Altijd
Inroepen assistentie politie bij overtreding van de ontzegging.	Zo spoedig mogelijk
Het doen van aangifte bij schade aan gebouw en inventaris, dreigementen richting derden/organisatie en niet nakomen van een ontzegging.	Zo spoedig mogelijk
De alarmeringsapparatuur testen/controleren.	Volgens planning
P&O: taken/bevoegdheden	Termijn
Adviserende rol over de benodigde nazorg.	Indien de TL hieraan behoefte heeft
Adviserende rol in het kader van schademeldingen betreffende kleding/uitrusting, lichamelijk letsel of psychisch trauma.	Altijd
P&O beschikt over adressen voor professionele hulpverlening na een bedreiging/overval/traumatische ervaring.	Altijd
Van de aantallen en algemene gegevens wordt een overzicht beschikbaar gesteld.	Jaarlijks
Communicatie: taken/bevoegdheden	Termijn
Als media vragen om commentaar m.b.t een incident, treedt een communicatieadviseur op als woordvoerder.	Altijd

BIJLAGE 3 - Huis- en gedragsregels

Organisatie: waken voor inconsistent gedrag

Buiten toedoen van een medewerker kan ook agressief gedrag ontstaan als gevolg van een wisselwerking van een aantal factoren. Eén van die factoren is de gemeentelijke organisatie zelf. Die kan door de agressor als bureaucratisch, traag en weinig flexibel worden ervaren. Inconsistent gedrag van de organisatie bevordert dit gedrag ook. Als een klant bij voorbaat het idee heeft dat hij via een andere weg binnen de organisatie (bijvoorbeeld TL, een ander domein of het bestuur) zijn doel kan bereiken, zal dat de relatie tussen de medewerker en de agressor ondermijnen.

Huis- en gedragsregels gemeente Best

Voorstellen en aanspreken

Een medewerker stelt zich altijd voor met zijn/haar naam. Een medewerker tutoyeert in principe niet.

Gedragsregels bezoekers



Beëindiging gesprek

De agressor wordt bij het beëindigen van een gesprek medegedeeld dat het gesprek weer plaatsvindt op het moment dat de klant voor rede vatbaar is.

Discussie

Een medewerker gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.

Afspraken

Elke bezoeker - met of zonder afspraak - meldt zich bij de receptie. Als een klant/bezoeker zonder afspraak zich aan de receptie meldt kan hij in principe niet door een medewerker te woord worden gestaan. Als de betrokken medewerker de klant toch te woord kan staan, wordt dit aan hem medegedeeld.

Wanneer een bezoeker op een bepaald tijdstip is opgeroepen, dan mag er geen sprake zijn van een lange wachttijd. Is hiervan toch sprake is? Dan krijgt hij informatie over de reden van de vertraging. Hij krijgt de mogelijkheid om een nieuwe afspraak te maken.

Begeleiding

De agressor met een afspraak wordt altijd door de ambtenaar opgehaald bij receptie. Als het gesprek buiten de centrale hal plaatsvindt, brengt de ambtenaar de bezoeker terug naar de publiekshal.

Duidelijkheid

Een medewerker maakt de agressor duidelijk wat hij van de gemeente kan verwachten en wat van hem wordt gevraagd.

Nakomen van regels

De medewerker ziet erop toe dat de gedragsregels worden nagekomen.

Weten

Een medewerker 'denkt niet, maar weet het zeker'. Bij twijfel wordt informatie opgezocht en pas daarna verstrekt.

Toezeggingen

Een medewerker moet er alert op zijn dat geen verwachtingen worden gewekt of zich toezeggingen laat ontlokken waarvan de mogelijkheid tot nakoming daarvan nog niet vaststaat.

Onjuiste informatie

Een medewerker wijst, als daar aanleiding toe bestaat, de agressor erop dat het verstrekken van onjuiste informatie gevolgen kan hebben voor bijvoorbeeld een uitkering. Wanneer er gevolgen zijn in de vorm van een afwijzing van een verzoek, een maatregel of een boete, wordt de agressor duidelijk gemaakt wat hiervan de reden is.

Fouten

Overal worden fouten gemaakt, dus ook bij de gemeente. Een medewerker geeft gemaakte fouten toe, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer één en ander hersteld wordt.

Melden

Een medewerker is verplicht om melding te maken van een constatering van agressie en/of geweld, of een gedraging/voorwerp dat gevaar op kan leveren.

BIJLAGE 4 - Sancties

Sancties opleggen is altijd maatwerk. De richtlijn is als volgt:

- Eerste overtreding: minimaal drie maanden, maximaal zes maanden;
- Volgende overtreding(en): zes of twaalf maanden.

Bij zware overtredingen passen we zwaardere sancties toe. Maatwerk is altijd mogelijk.

Agressievorm	Sanctie	Werkgebied	Beslisser
Veroorzaken van overlast door gebruik van drank, drugs, etc.	Lokaalverbod en uitsluiting van dienstverlening	Alle gemeentelijke locaties + diensten	Gemeentesecretaris
Verbale agressie	Lokaalverbod en uitsluiting van dienstverlening	Alle gemeentelijke locaties + diensten	Gemeentesecretaris
Bedreigingen gericht op de organisatie of derden	Lokaalverbod en uitsluiting van dienstverlening	Alle gemeentelijke locaties + diensten	Gemeentesecretaris adviseert over duur <u>toegangsverbod</u> , College van B&W beslist
Eigendommen van gemeente beschadigen	Schade wordt verhaald. Aangifte is standaard. <u>Tevens</u> lokaalverbod en uitsluiting van dienstverlening	Alle gemeentelijke locaties + diensten	Gemeentesecretaris
Bedreiging van medewerker	Lokaalverbod en uitsluiting van dienstverlening. Aangifte is standaard	Alle gemeentelijke locaties + diensten	Gemeentesecretaris
Bedreigen van omstanders/medecliënten	Lokaalverbod en uitsluiting van dienstverlening. Aangifte is standaard.	Alle gemeentelijke locaties + diensten	Gemeentesecretaris
Fysieke agressie tegen omstanders/medecliënten	Lokaalverbod en uitsluiting van dienstverlening. Aangifte is standaard.	Alle gemeentelijke locaties + diensten	Gemeentesecretaris adviseert over duur <u>toegangsverbod</u> , College van B&W beslist
Zware geweldpleging	Lokaalverbod en uitsluiting van dienstverlening. Aangifte is standaard.	Alle gemeentelijke locaties + diensten	Gemeentesecretaris adviseert over duur <u>toegangsverbod</u> , College van B&W beslist

BIJLAGE 5 – Opvragen ID-gegevens

Een lokaalverbod is niet of nauwelijks handhaafbaar als de betrokken ambtenaren de agressor niet kunnen herkennen. Hierbij is het beschikbaar mogen stellen van een ID-foto van de agressor van groot belang. De agressor moet gewezen worden op het gebruik van zijn ID-foto. Er worden daarom de volgende waarborgen ingebouwd.

Vermelding tijdens STOP-gesprek

Tijdens het STOP-gesprek met de agressor wordt door de leidinggevende medegedeeld dat wij het lokaalverbod alleen kunnen handhaven door het verstrekken van een ID-foto aan de betrokken ambtenaren. In de bevestigingsbrief herhalen we dit. Wanneer er géén STOP-gesprek plaatsvindt (omdat de agressor geen gehoor heeft gegeven aan de oproep), dan delen we dit mee in de bevestigingsbrief. In het STOP-gesprek vermelden we ook dat de foto wordt vernietigd en verwijderd zodra het lokaalverbod wordt opgeheven. Als het lokaalverbod wordt verlengd, wordt de foto gebruikt zolang dit noodzakelijk is.

Opnemen zinsnede in standaardbrieven

In het Agressieprotocol zijn diverse standaardbrieven opgenomen. In deze brieven vermelden we dat de ID-foto wordt verstrekt aan ambtenaren die voor de uitoefening van hun functie hierover moeten beschikken. Daarnaast vermelden we dat na het verlopen van het lokaalverbod de foto wordt vernietigd en verwijderd. Daarnaast wordt vermeld net zoals in het STOP-gesprek, dat wanneer wordt besloten het lokaalverbod te verlengen, ook het gebruik van de ID-foto wordt verlengd.

Aangepast stappenplan bij opvragen en verspreiden ID-foto

1. De medewerker van cluster Veiligheid vraagt de leidinggevende van het betreffende domein toestemming voor het laten verstrekken van deze foto door de medewerker vakgroep Burgerzaken. De toestemming wordt verleend op basis van vooraf geformuleerde criteria, vastgelegd en digitaal bewaard. De toestemming wordt doorgestuurd naar de medewerker Burgerzaken die de foto daarna daadwerkelijk digitaal ter beschikking stelt. De medewerker van cluster Veiligheid gaat niet zelfstandig op zoek naar een foto op sociale media;
2. De medewerker van cluster Veiligheid mailt het lokaalverbod inclusief de ID-foto naar onze contactpersoon bij de politie, de leidinggevenden van frontoffice & facilitair en Burgerzaken, van Bestwijzer en van de sporthal, de bodes en de Boa's. De medewerker van cluster Veiligheid instrueert deze betrokkenen op het gebruik, vernietiging en verwijdering van de ID-foto;
3. Alle betrokkenen bergen de ID-foto op een discrete plaats op. Bijvoorbeeld in een la, niet opgehangen en alleen zichtbaar voor personen die deze informatie daadwerkelijk nodig hebben voor de uitoefening van hun functie;
4. Aan het einde van het lokaalverbod attendeert de medewerker van cluster Veiligheid de betrokkenen nogmaals op het vernietigen en verwijderen van de ID-foto en vraagt om een bevestiging dat dit ook daadwerkelijk gebeurd is. De termijn hiervoor bedraagt 2 weken.

Argumenten

Daar waar de veiligheid van ambtenaren in het geding is, kan de privacy van de agressor onder voorwaarden tijdelijk terzijde worden geschoven. Het creëren van een veilige werkomgeving voor ambtenaren prevaleert hier, mits wij zorgvuldig met het gebruik van zijn/haar persoonsgegevens omgaan.

Bezwaar mogelijk

De agressor kan bezwaar maken tegen het gebruiken en verwerken van zijn ID-foto. Het is echter aan de verwerkingsverantwoordelijke (de gemeente) om dit bezwaar gegrond of ongegrond te verklaren. In geval van bezwaar kan de gemeente een beroep doen op artikel 41 lid 1 onder i UAVG om aan te tonen dat het verwerken en gebruiken van de betreffende gegevens noodzakelijk is voor het uitvoeren van het lokaalverbod en voor de bescherming van ambtenaren tegen agressie. Tegen dit besluit is beroep bij de rechtbank mogelijk.

Communicatie intern en extern

De TL van het betreffende team instrueert de medewerkers van dit team over de nieuwe werkwijze rondom het opvragen van ID-foto's. Een communicatiemedewerker maakt eenmalig melding van deze aangepaste werkwijze in de lokale media, en ook op onze website.

BIJLAGE 6 – Handelingskader zwembad de Dolfijn

Inleiding

Elk zwembadseizoen zetten we in op het voorkomen en het reageren op agressie. We bereiden onze (nieuwe) medewerkers goed voor met een praktijkgerichte opleiding van STOP-training. In dit handelingsperspectief staat hoe we als gemeente handelen bij agressie tegen medewerkers, badgasten en goederen. Elke vorm van agressie wordt gemeld en geregistreerd in een logboek.

Hoe te handelen bij kleinere incidenten

Wat vinden we nog acceptabel? Het uitmaken voor bijv. pannenkoek/sukkel/oelewapper zien we als min of meer acceptabele opmerkingen. Dat geldt ook voor kleine baldadigheden. In sommige gevallen moet je ook dit begrenzen. In de praktijk kan dat door te zeggen "Hé, een beetje rustig aan hè!" of "Kan het een beetje minder?" Een optie kan zijn om iemand voor deze dag uit het zwembad te verwijderen en de opvolgende dag (dus 2 dagen in totaal). Als dit 3x of vaker plaats vindt, dan gaan we over tot een STOP-gesprek.

Hoe te handelen bij grotere incidenten

Wat vinden we niet acceptabel? Het uitmaken voor bijv. klootzak/kutwif/lul (grove beledigingen), kanker/tering (beledigingen met ernstige ziektes), intimidaties, bedreigingen met agressie en/of geweld tolereren we niet.

Eigen veiligheid, dat van je collega's en andere bezoekers gaan altijd voor! Ook als dit tijdelijk ten koste gaat van het toezicht op de baden. Hiervoor moeten we goed samenwerken. We reageren nooit fysiek naar de agressor, tenzij er sprake is van zelfverdediging.

Handelingskader

Rustig uitleggen dat dit gedrag niet wordt geaccepteerd, de-escaleren en begrenzen. Waar mogelijk de agressor apart nemen: "Op deze wijze wil ik niet aangesproken worden", "Ik wil niet dat je zo tegen me praat", "Ik wil dat je stopt met dat gedrag", "Ik wil niet dat je me bedreigt", "Ik verzoek je om je spullen te pakken en het zwembad te verlaten!" Als hij het zwembad verlaat dan meldt en registreer je na sluitingstijd het incident in het logboek. Als de identiteit van de agressor bekend is, wordt een lokaalverbod opgelegd voor een periode van 3 maanden of voor het gehele badseizoen. Als de identiteit niet bekend is dan wordt een duidelijk signalement vastgelegd en/of de beschikbare camerabeelden gebruikt. De toegang wordt dan ontzegd op het moment dat hij het zwembad wil betreden.

Als de agressor het zwembad niet verlaat neem je in eerste instantie contact op met de dienstdoende Boa's. Als deze om welke reden dan ook niet bereikbaar is of niet binnen afzienbare tijd kan verschijnen, dan neem je contact op met de politie via 0900-8844. Bij ernstige dreiging /agressie neem je contact op met de politie via 112. De politie komt ter plaatse en neemt de zaak over. De politie stelt de identiteit vast van de overlastveroorzaker. Mocht hij na een waarschuwing nog niet vertrekken, dan vraagt de politie aan één van de personeelsleden (taak van het personeel) om hem 2x te vorderen/eisen het zwembad te verlaten: "Ik vorder dat je het zwembadterrein verlaat", "Ik vorder dat je vertrekt". Voldoet de agressor hier niet aan? Dan wordt de agressor aangehouden voor lokaalvredebreuk. De gemeente doet vervolgens aangifte van dit strafbare feit en legt hem ook een lokaalverbod op voor 3 maanden of tot het einde van het zwembadseizoen.

Resumé:

1. Bij overlast/agressie wordt een duidelijke eerste waarschuwing gegeven;
2. Bij geen effect de tweede en tevens laatste waarschuwing geven met de uitleg van de eventuele consequenties;
3. Nog geen effect? Dan wordt de overlastgever gevorderd het zwembad te verlaten. Als hij het zwembad niet wil verlaten, dan wordt een Boa gealarmeerd. Alleen bij ernstige dreiging/agressie/onbereikbaarheid van een Boa of geweld wordt de politie gealarmeerd.

In kaart brengen overlastgevers

De structurele overlastgevers worden zo goed mogelijk in kaart gebracht. Met zoveel mogelijk informatie en ID-foto wordt dit gebundeld in het logboek.

Melden agressie-incident

Als de agressor uit het zwembad is verwijderd dan meldt en registreer je na sluitingstijd het incident. Je meldt het direct aan de teamleider (TL). Vervolgens wordt de agressor een lokaalverbod opgelegd voor een periode van 3 maanden. Een logboek met alle vastgelegde incidenten helpt elkaar te informeren bij overname van de diensten.

Middelengebruik en consequenties

- Het roken van sigaretten, vpen en shisha is verboden. De bezoekers worden hierop aangesproken en krijgen een waarschuwing. Het is geen reden voor directe verwijdering uit het zwembad of een lokaalverbod;
- Het roken van joints is verboden. Bezoekers worden hierop aangesproken. Het is een reden voor directe verwijdering uit het zwembad voor de (zelfde dag en de daarop) volgende dag, zonder waarschuwing, maar geen reden voor het opleggen van een lokaalverbod;
- Het aanwezig hebben/gebruiken van harddrugs is verboden (cocaine, MDMA, etc.). Bezoekers worden hierop aangesproken en het is een reden voor directe verwijdering uit het zwembad, zonder waarschuwing, en het opleggen van een lokaalverbod van 3 maanden, dan wel einde van het zwembadseizoen (zonder voorafgaande waarschuwing);
- Het aanwezig hebben/gebruiken van alcohol is verboden. De bezoekers worden hierop aangesproken en krijgen een waarschuwing. Het is geen reden voor directe verwijdering uit het zwembad of een lokaalverbod;
- De verkoop van alcohol in de shop is verboden.

Evaluatie

Aan het einde van het zwembadseizoen wordt er gezamenlijk geëvalueerd of de huidige aanpak heeft gewerkt en of er zaken moeten worden aangepast in het handelingskader. De uitkomst wordt teruggekoppeld aan de medewerkers van cluster Veiligheid.

STOP-gesprek

Na het melden aan de TL wordt een STOP-gesprek gepland met de agressor (bij een minderjarige (samen) met ouders). Een medewerker van cluster Veiligheid ondersteunt hierbij de TL. De agressor wordt medegedeeld dat dit gedrag niet wordt getolereerd en dat er een lokaalverbod wordt opgelegd voor een periode van 3 maanden. In die 3 maanden is de agressor niet welkom in de gemeentelijke accommodaties, en dus ook het zwembad. Mocht hij toch in het zwembad verschijnen dan pleegt hij lokaalvredebreuk en wordt hij bij alarmering (112) onmiddellijk aangehouden en verwijderd door de politie. Het lokaalverbod kan eventueel verlengd worden tot 6-12 maanden.

Stroomschema handelingskader bij agressie-incidenten

Hoe te handelen bij agressie-incidenten op het zwembad, klein of groot?

HANDELINGSKADER AGRESSIE-INCIDENTEN ZWEMBAD DE DOLFIJN	
Kleine incidenten	<p style="text-align: center;">Kleine incidenten (Lichte beledigingen en baldadigheden)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>↓</p> <p>Acceptabel Indien nodig: begrenzen</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>↓</p> <p>Niet acceptabel Begrenzen/waarschuwen</p> <p>↓</p> <p>Na meerdere keren waarschuwen: klant voor de dag van het incident + de daaropvolgende dag verwijderen</p> </div> </div>
Grote incidenten	<p style="text-align: center;">Grote incidenten (Grove belediging, intimidatie, bedreiging en geweld)</p> <p style="text-align: center;">Niet acceptabel</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Aanspreken en agressor (laten) verwijderen uit het zwembad</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Op verzoek van de politie: agressor 2x vorderen te vertrekken</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Als de agressor niet vertrekt, bel politie via 112</p>
Na incident	<p style="text-align: center;">Vervolg</p> <p style="text-align: center;">Elke vorm van agressie wordt aan teamleider en geregistreerd in logboek</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">STOP-gesprek voeren met agressor: opleggen van lokaalverbod voor 3 maanden/einde zwemseizoen</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Als de agressor toch het zwembad betreedt: bel politie via 112</p>

BIJLAGE 7 – Voorbeeldbrieven

We hanteren de volgende voorbeeldbrieven:

7.1 Waarschuwing

7.2 Uitnodiging STOP-gesprek

7.3 Tijdelijk staken dienstverlening

7.1 Waarschuwing

Beste heer ... / mevrouw...,

Op (dag + datum) heeft u een bezoek gebracht aan het gemeentehuis/heeft u contact gehad met een van onze medewerkers. Tijdens dit contact heeft u zich agressief en/of ongepast gedragen. In deze brief leg ik u de gevolgen hiervan uit.

Ontoelaatbaar gedrag

Met uw gedrag belemmert u onze dienstverlening aan u. Bij onze dienstverlening vinden wij een veilig werkklimaat en werkplezier voor onze medewerkers heel belangrijk. Daarbij hoort een respectvolle omgang van onze medewerkers in uw richting. Dit verwachten wij ook van u. Natuurlijk zijn er omstandigheden denkbaar waarbij wij begrip kunnen opbrengen voor teleurstellingen, maar agressief gedrag accepteren wij niet.

Gevolgen agressief gedrag

Hoewel wij uw gedrag afkeuren en niet accepteren, kiezen wij er voor u op dit moment geen lokaalverbod op te leggen. U krijgt een officiële waarschuwing. Dit betekent concreet dat wanneer u zich nog een keer agressief of respectloos richting een van onze medewerkers gedraagt, wij u direct een lokaalverbod opleggen. Onze dienstverlening aan u wordt dan voor een nader te bepalen termijn stopgezet. U bent dan niet meer welkom op het gemeentehuis, Bestwijzer, sporthal Naestenbest of zwembad de Dolfijn. Uiteraard gaan wij ervan uit dat het niet zover komt.

Vragen?

Als u nog vragen heeft, kunt u contact met ons opnemen via emailadres XXX@gembest.nl of via telefoonnummer 14 0499.

Met vriendelijke groet,
Namens de gemeentesecretaris,

Naam TL

Functie

*(Stuur een kopie van de verstuurde brief naar: burgemeester/gemeentesecretaris/politie/TL/
bodes/receptie, slachtoffer)*

7.2 Uitnodiging STOP-gesprek

Beste heer .../mevrouw...

Op (dag + datum) heeft u een bezoek gebracht aan het gemeentehuis/heeft u contact gehad met een van onze medewerkers. Tijdens dit contact heeft u zich agressief en/of ongepast gedragen. In deze brief leg ik u de gevolgen hiervan uit.

Ontoelaatbaar gedrag

Met uw gedrag belemmert u onze dienstverlening aan u. Bij onze dienstverlening vinden wij een veilig werkklimaat en werkplezier voor onze medewerkers heel belangrijk. Daarbij hoort een respectvolle omgang van onze medewerkers in uw richting. Dit verwachten wij ook van u. Natuurlijk zijn er omstandigheden denkbaar waarbij wij begrip kunnen opbrengen voor teleurstellingen, maar agressief of respectloos gedrag accepteren wij niet.

Gevolgen agressief gedrag

De dienstverlening aan u is stopgezet. Ik overweeg om een lokaalverbod op te leggen. Door onze medewerkers onder druk te zetten bereikt u niets. Wij laten ons besluit daar niet door beïnvloeden.

Uitnodiging gesprek

Op (datum en tijdstip) nodig ik u uit op het gemeentehuis voor een gesprek. In dat gesprek leg ik uit welke gevolgen uw gedrag heeft voor onze dienstverlening aan u. Ook wordt uw toegang tot het gemeentehuis besproken.

Verhinderd?

Bent u op dit tijdstip verhinderd? Dan kunt u dit uiterlijk (dag, datum) doorgeven via mailadres: XXX@gembest.nl of telefoonnummer 14 0499. Wij plannen dan een nieuwe afspraak met u in. Komt u niet opdagen zonder afmelding? Dan is dit op grond van ons Agressieprotocol een reden om u direct een lokaalverbod op te leggen. De dienstverlening aan u wordt dan ook direct stopgezet.

Met vriendelijke groet,
Namens de gemeentesecretaris,

Naam TL
Functie

(Stuur een kopie van de verstuurde brief naar: burgemeester/gemeentesecretaris/politie/TL/bodes/receptie, slachtoffer)

7.3 Opleggen lokaalverbod + staken dienstverlening

Beste heer .../mevrouw ...,

Op (dag + datum) heeft u een bezoek gebracht aan het gemeentehuis/heeft u contact gehad met een van onze medewerkers. Tijdens dit contact heeft u zich agressief en/of ongepast/respectloos gedragen. Wij hebben u uitgenodigd voor een STOP-gesprek op het gemeentehuis. In deze brief informeer ik u over de gevolgen.

Ontoelaatbaar gedrag

Met uw gedrag belemmert u onze dienstverlening aan u. Bij onze dienstverlening vinden wij een veilig werkklimaat en werkplezier voor onze medewerkers heel belangrijk. Daarbij hoort een respectvolle omgang van onze medewerkers in uw richting. Dit verwachten wij ook van u. Natuurlijk zijn er omstandigheden denkbaar waarbij wij begrip kunnen opbrengen voor teleurstellingen, maar agressief of respectloos gedrag accepteren wij niet.

< Optionele alinea als agressor niet verschijnt:>

Niet verschijnen na herhaalde uitnodiging

Ondanks twee uitnodigingen heb ik niet met u kunnen spreken over uw gedrag richting onze medewerkers. Bij toekomstige bezoeken is daardoor een respectvolle omgang richting onze medewerkers niet gegarandeerd.

Lokaalverbod en staken dienstverlening

De dienstverlening aan u is voor de periode van <periode invullen> stopgezet. Enkel voor het aanvragen of verlengen van een legitimatiebewijs, paspoort of uitkering mag u na afstemming met cluster Veiligheid naar het gemeentehuis komen. Verder bent u in de bovengenoemde periode niet meer welkom op het gemeentehuis, Bestwijzer, sporthal Naestenbest of zwembad de Dolfijn (in seizoen). U krijgt hiervoor een lokaalverbod. Betreedt u het gemeentehuis, Bestwijzer, sporthal Naestenbest of zwembad de Dolfijn toch? Dan pleegt u een strafbaar feit. De politie wordt dan onmiddellijk ingeschakeld om u uit het gebouw te verwijderen. Door onze medewerkers onder druk te zetten bereikt u niets. Wij laten ons besluit daar niet door beïnvloeden.

Hoe nu verder?

Voordat het lokaalverbod afloopt, ontvangt u opnieuw een uitnodiging van ons. Wij willen dan weer met u gesprek in gesprek. Als u garandeert dat u respectvol met onze medewerkers omgaat, dan kan de dienstverlening hervat worden. Zijn wij hier niet van overtuigd? Dan kan de dienstverlening ook langer worden stopgezet.

Vragen?

Als u nog vragen heeft, kunt u contact met ons opnemen via emailadres XXX@gembest.nl of via telefoonnummer 14 0499.

Met vriendelijke groet,
Namens de gemeentesecretaris,

Naam TL
Functie

(Stuur een kopie van de verstuurde brief naar: burgemeester/gemeentesecretaris/politie/TL/bodes/receptie, slachtoffer)

Opgesteld door:
Gemeente Best, domein Inwoners en veiligheid,
cluster Veiligheid

Mei 2024

