

Beleid Omgaan met Agressie en Geweld



Gemeente Arnhem

Versie - Oktober 2012

Inhoudsopgave

1.	Aanleiding en Doel	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Doel	4
2.	Uitgangspunten beleid agressie en geweld	4
2.1	Definitie agressie en geweld	4
2.2	Vormen van agressie	5
2.3	Verantwoordelijkheden	6
3.	Preventieve maatregelen	7
3.1	Nieuwe medewerkers	7
3.2	Trainingen	7
3.3	Veilige werkplekken	8
3.4	Veilige werkprocessen	8
3.5	Huisregels en gedragsregels	9
3.6	Samenwerking binnen teams	9
3.7	Samenwerking met andere organisaties	10
4.	Handelen bij een incident	11
5.	Afhandelen van een incident	11
5.1	Registratie	11
5.2	Opvang en nazorg	11
5.3	Sancties	11
5.4	Media	12
6.	Evaluatie	12
7.	Bijlagen	13
7.1	Richtlijn omgaan met agressie en geweld	13
7.2	Belangrijke telefoonnummers	15
7.3	Richtlijn Gesprekken opvang en nazorg	16
7.4	Registratie van incidenten	17
7.5	Sancties	18
7.6	Standaardbrieven	23
7.7	Getuigenverklaring	28

1. Aanleiding en doel

1.1. Aanleiding

Eén van de onderwerpen, die in de RI&E 2010 met een hoog risico naar voren kwam is Agressie en Geweld tegen medewerkers. Medewerkers met publiekscontacten hebben hier regelmatig mee te maken. Elke dienst hanteert een eigen aanpak; er is geen gemeentebrede registratie en coördinatie geregeld.

In het plan van aanpak RI&E 2011 is daarom de opzet van gemeentebreed beleid tegen agressie en geweld vastgelegd en de –al eerder besloten- invoering in 2011 van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).

Een aantal andere redenen voor het formuleren van één beleid tegen agressie en geweld zijn:

- de behoefte van medewerkers aan duidelijkheid over wat er kan worden gedaan om agressie en geweld tegen te gaan, ermee om te gaan en af te handelen
- een groot deel van de medewerkers kan tijdens de uitvoering van de functie te maken krijgen met agressie en geweld
- de organisatieontwikkeling, die zal leiden tot andere samenwerkingsvormen dan de huidige diensten
- in het arboconvenant gemeenten en de laatste twee landelijke CAO's zijn afspraken vastgelegd over de aanpak van agressie en geweld. In het Arboconvenant 2001-2004 wordt aangegeven dat de werkgever de mate waarmee de medewerkers te maken krijgen met agressie en geweld in kaart moet brengen en op basis daarvan een plan van aanpak moet opstellen. In de CAO 2002-2003 is vastgelegd, dat er een agressieprotocol moet zijn; in de CAO 2005-2007 is afgesproken aan dat een agressieregistratiesysteem moet worden ingevoerd.
- de maatschappelijke aandacht voor het onderwerp heeft geleid tot de invoering van het overheidsprogramma Veilige Publieke Taak van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Dit programma is erop gericht incidenten te voorkomen, te beperken en af te handelen.

1.2. DOEL

Beleid

Het doel van het beleid is om incidenten te voorkomen of terug te dringen doordat de medewerkers weten hoe agressie en geweld te voorkomen, ermee om te gaan en af te handelen.

Dit leidt ertoe dat er eenduidig wordt gereageerd door de medewerkers op agressief gedrag, waardoor voor de klant de grens helder is.

Daarnaast creëert het beleid duidelijkheid voor alle betrokkenen over de verschillende rollen in dit proces.

Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem

Door alle incidenten van agressie en geweld te registreren, ontstaat inzicht in de aard en omvang van de incidenten. Daarnaast wordt er een steeds duidelijker beeld gevormd van de risicoplaatsen, -tijden en -klanten. Op basis hiervan worden er maatregelen genomen om incidenten te voorkomen. Jaarlijks wordt er aan de hand van de resultaten een plan van aanpak opgesteld.

Bovendien geeft het systeem de leidinggevenden en medewerkers informatie over wat er is gebeurd en welke maatregelen naar aanleiding daarvan zijn genomen.

2. Uitgangspunt beleid agressie en geweld

1. Agressief en gewelddadig gedrag van de klant wordt niet geaccepteerd. Het belemmert medewerkers in hun werkzaamheden en maakt inbreuk op de veiligheidsbeleving
2. Op agressief gedrag volgt een sanctie, die afhangt van de aard en ernst van het incident
3. Medewerkers van de gemeente Arnhem reageren zelf nooit met agressie op agressie
4. Incidenten worden geregistreerd in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).

2.1 Definitie agressie en geweld

Iedere vorm van gedrag waarbij de werknemer en/of de organisatie wordt lastig gevallen, bedreigd of schade wordt toegebracht, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak.

2.2 Vormen van agressie

Ter verduidelijking van de definitie zijn de verschillende vormen van agressie en geweld verder uitgewerkt. Deze vormen zijn bovendien opgenomen in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).

Verbale agressie: Mondeling, en/of per telefoon geuit, of via brief, weblog, blog, e-mail of fax.	
Belediging	Aanhoudend schelden, grieven, kwetsen, krenken of gebaren.
Vernedering	Aanhoudend kleineren, minderwaardig behandelen.
Aantasting goede naam of eer, zwart maken, smaad	Het opzettelijk schaden van iemands goede naam, eer of reputatie.
Treiteren	Aanhoudend plagen, pesten en sarren.
Discriminatie	Opzettelijk kwetsend onderscheid maken naar herkomst, seksuele geaardheid, religie.
Ordeverstoring. Onder invloed zijn van verslavende middelen	Herrie maken. Rommel maken, roken, gebruik van alcohol, gebruik van drugs, zich zonder toestemming begeven in ruimtes.
Persoonlijke bedreiging: Bedreigde persoon gaat er vanuit dat direct of op enig moment geweld wordt gebruikt.	
Houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie	Aannemelijk is dat geweld zal plaatsvinden of bij herhaling. Opzettelijk hinderlijk volgen.
Bemoeilijken/onmogelijk maken of juist dwingen tot	Opzettelijk, stelselmatig (ver)hinderen of dwingen tot uitvoeren van taken of werkzaamheden.
Lokaalvredebreuk	Het, na verzoek daartoe (3x herhaald), ongeoorloofd aanwezig zijn in een openbaar gebouw.
Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie	Seksueel gerichte kwetsende houding, handeling of opmerking. Seksueel getinte aandacht.
Poging tot schoppen, slaan, verwonden	Daadwerkelijke poging tot schoppen, slaan en verwonden.
Poging of dreiging met vernieling	Proberen of dreigen om schade aan te brengen aan zaken of goederen.
Fysieke agressie: Agressief gedrag gericht op het lichaam. Ook van toepassing bij vernieling van zaken en goederen.	
Mishandeling, verwonden, schoppen	Opzettelijk toebrengen van letsel, het voelen van pijn.
Aanranding	Tegen de wil van het slachtoffer seksuele handelingen ondergaan.
Beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen	Gerichte agressieve handeling.
Wapengebruik	In bezit hebben van en/of dreigen met wapen.
Vernieling	Schade aan zaken of goederen.
Vastzetten	Tegenhouden, vasthouden.
Diefstal	Het zonder toestemming meenemen van goederen van een persoon of organisatie.
Overval	Diefstal waarbij gedreigd of gebruikt gemaakt wordt van geweld.
Bommelding	Een melding dat op een zekere plaats een bom ligt, die op een bepaald moment zal ontploffen.

2.3 Verantwoordelijkheden

- Organisatie:** Het is de verantwoordelijkheid van de organisatie is om preventieve maatregelen te nemen, waardoor incidenten worden voorkomen en de medewerkers zich veilig voelen. De organisatie heeft vertrouwen in het handelen van de medewerker en na een incident wordt de medewerker ondersteund in het nemen van vervolgstappen.
- Beleidscoördinator:** De verantwoordelijkheid van de beleidscoördinator is het actueel houden van het beleid en er op toe te zien dat het wordt nageleefd. Deze rol is belegd bij de gemeentelijk arbocoördinator.
- Incidentencoördinator:** De incidentencoördinator is verantwoordelijk voor beleid en coördinatie ten aanzien van incidenten, aangiftes en sancties. Ook de monitoring van de meldingen van incidenten in het GIR en de acties n.a.v. incidenten. Jaarlijks wordt een rapportage gemaakt van het aantal incidenten en aan de hand daarvan advies uitgebracht. Deze rol is belegd bij de juridisch controller van de gemeente.
- Leidinggevende:** De leidinggevende is ervoor verantwoordelijk het onderwerp Agressie en Geweld bespreekbaar te maken en te houden. Na een incident wordt er gereageerd naar de klant, opvang en nazorg verleend aan de medewerker en bijstand in het nemen van eventuele vervolgstappen. Daarnaast ziet de leidinggevende toe op registratie van incidenten en worden de genomen vervolgstappen opgenomen in het GIR.
- Medewerker:** De medewerker doet er alles aan om incidenten of escalatie te voorkomen. Dit door zich te houden aan de gedragsregels, zich op correcte wijze te reageren naar de klant en tijdig assistentie in te schakelen. Na een incident registreert de medewerker het incident zelf in het GIR. Met de leidinggevende wordt overlegd welke vervolgstappen worden genomen.
- Juridisch medewerker:** De juridisch medewerker is verantwoordelijk voor de advisering aan medewerker en leidinggevende in het doen van aangifte en het verhalen van schade. Deze rol is belegd bij de juridisch controller van de gemeente.

3. Preventieve maatregelen

3.1. Nieuwe medewerkers

Sollicitatieprocedure

De leidinggevende stelt het onderwerp agressie en geweld aan de orde in de sollicitatieprocedure door het onderwerp te benoemen en te vragen hoe de kandidaat hiermee omgaat. Hierdoor kan er een inschatting worden gemaakt of de sollicitant om kan gaan met agressie en geweld. Daarnaast wordt de nieuwe medewerker voorbereid. Dit voorkomt dat de nieuwe medewerker wordt verrast door mogelijke agressie van een burger bij de uitoefening van de functie.

Inwerken

Nieuwe medewerkers, vrijwilligers en stagiairs worden tijdens het introductieprogramma op de hoogte gebracht over het beleid tegen agressie en geweld. Zowel centraal over welke afspraken er gemeentebreed zijn gemaakt, als decentraal, door de leidinggevende, over de mate waarin ze te maken krijgen met agressie en geweld en welke afspraken hierover zijn gemaakt in het team. Zo gaan nieuwe medewerkers voorbereid aan het werk en zijn ze op de hoogte van de normale procedure bij een incident. Nieuwe leidinggevendenden krijgen extra informatie over hun verantwoordelijkheden in preventieve maatregelen en het afhandelen van incidenten.

3.2. Trainingen

Medewerkers

Binnen zes maanden na indiensttreding wordt een training omgaan met agressie en geweld gevolgd. Hierbij wordt ook de werking van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem uitgelegd. Deze training wordt elke twee jaar herhaald om de bestaande kennis op te frissen en te verdiepen.

Leidinggevendenden

Naast de training voor alle medewerker, krijgen leidinggevendenden bovendien een training opvang en nazorg. Ook deze training wordt binnen zes maanden na indiensttreding gevolgd. Om de bestaande kennis op te frissen en voor meer verdieping wordt elke twee jaar een herhalingstraining gegeven.

Samenstelling van de groep medewerkers voor een training

De trainingen worden gemeentebreed georganiseerd. Om zo van elkaars kennis en ervaring te leren en contacten te leggen met medewerkers van andere afdelingen. Daarnaast is het in praktische zin functioneler trainingen gemeentebreed te organiseren om niet in de problemen te komen met de afdelingsbezettingen.

Bepaalde functies zijn erg specifiek en vereisen daarom maatwerk in training. Voor deze, door de leidinggevende aangewezen, functies worden aparte trainingen georganiseerd. Daarnaast wordt er onderscheid gemaakt in meer en minder ervaren medewerkers, zodat de training voor ieder van toegevoegde waarde is. De eerste training voor nieuwe medewerkers wordt automatisch gemeentebreed georganiseerd.

Verplichting

Het volgen van de trainingen is verplicht. Medewerkers worden automatisch ingepland. Als het niet mogelijk is om op dat moment een training te volgen, moet dit uiterlijk zeven dagen van tevoren worden aangegeven. Wanneer iemand niet aanwezig is zonder zich te hebben afgemeld, volgt een gesprek met de leidinggevende. De medewerker wordt zo snel mogelijk ingepland om alsnog de training te volgen.

Speciale groepen: vrijwilligers, stagiairs en uitzendkrachten

Naast de vaste medewerkers zijn er de vrijwilligers, stagiairs en uitzendkrachten die te maken kunnen krijgen met agressie en geweld. Voor de vrijwilligers geldt dat ze in functies met risico's meegaan in de trainingen voor de medewerkers. Stagiairs die risico lopen met agressie en geweld te worden geconfronteerd, krijgen voorrang krijgen bij het inplannen van de trainingen. Aangezien ze maar beperkte tijd werkzaam zijn en extra risico lopen vanwege een gebrek aan ervaring en de meestal jonge leeftijd.

Uitzendkrachten worden niet meegenomen in het interne scholingsbeleid. Bij de selectie moet rekening worden gehouden met de ervaring en vaardigheden met agressie en geweld. Daarnaast moet de uitzendorganisatie, de uitzendkrachten op de hoogte brengen van de mate waarmee ze te maken krijgen met agressie en geweld. Deze informatie moet het uitzendbureau krijgen van de leidinggevende. Is het noodzakelijk dat een uitzendkracht eerst een training krijgt, dan moeten hier afspraken over worden gemaakt met de uitzendorganisatie. De uitzendkrachten kunnen deelnemen aan de gemeentelijke training, als de uitzendorganisatie een bijdrage levert aan de kosten en de trainingsdag niet in rekening brengt als werkdag.

3.3 Veilige werkplekken

De locaties van de gemeente zijn veilig en klantvriendelijk ingericht, waardoor de medewerker zich veilig en de klant zich welkom voelt. Huisregels zijn zichtbaar op posters en worden in foldervorm meegegeven tijdens het eerste bezoek, zodat de klant weet welk gedrag niet wordt getolereerd. Verbeterpunten uit de RI&E worden, waar mogelijk, doorgevoerd met als uitgangspunt dat de veiligheid van de medewerkers vóórgaat op het voldoen aan elke andere arbotechnische eis. Medewerkers weten zelf goed wat er beter zou kunnen om de veiligheid of de klantvriendelijkheid te waarborgen. Verbeterpunten of klachten worden besproken met de leidinggevende. Kan deze geen oplossing vinden, dan neemt de leidinggevende contact op met de preventiemedewerker. De preventiemedewerker overlegt dan met de arbocoördinator over een oplossing.

3.4. Veilige werkprocessen

Om aan de wensen van de klant te voldoen, worden de werkprocessen afgestemd op de klant. Dit wordt gerealiseerd door:

Communicatie

De medewerker informeert de klant over de procedure(s) en de termijn(en) hiervoor. Afwijkingen hiervan worden meteen gemeld aan de klant.

Samenwerking

De klant krijgt duidelijke informatie over wat de gemeente kan betekenen en waar de benodigde zaken te halen zijn. De medewerkers zijn hiervan op de hoogte doordat er wordt samengewerkt en informatie wordt uitgewisseld met andere afdelingen en instanties.

Klachtenprocedure

Een heldere klachtenprocedure zorgt ervoor dat de klanten klachten en verbetervoorstellen kunnen uiten. Dit wordt teruggekoppeld naar de betreffende afdeling, waar het wordt besproken in het werkoverleg. Hier wordt van geleerd, zodat zaken in de toekomst anders worden aangepakt.

Klanttevredenheidonderzoeken

Klanttevredenheidonderzoeken leiden tot duidelijkheid over wat de klanten van de gemeente vinden. Hieruit komen verbeterpunten en positieve punten die worden teruggekoppeld naar de betreffende afdeling, waar het wordt besproken in het werkoverleg. Hier wordt van geleerd welke zaken moeten blijven gaan zoals het nu gaat en wat er anders moet worden aangepakt.

3.5. Huisregels en gedragsregels

Huisregels voor klanten

De klant moet zich aan de huisregels van de gemeente Arnhem houden. Deze regels zorgen ervoor dat de klanten weten waar ze aan toe zijn. Het voorkomt dat er miscommunicatie ontstaat over het verschil in normen van fatsoen en er kan naar worden verwezen.

Wanneer de regels niet worden nageleefd, wordt de klant hierop aangesproken door een medewerker of een beveiliging.

De huisregels worden kenbaar gemaakt door middel van posters die worden opgehangen in de publieksruimtes. Daarnaast krijgt de klant tijdens het eerste bezoek de regels, in foldervorm, mee. Een folder met de huisregels is als aparte bijlage bijgevoegd.

Specifieke locaties

Vanuit de gemeente zijn er huisregels opgesteld, die worden vastgesteld door het DT. Het kan zijn dat deze regels te beperkt zijn voor bepaalde specifieke locaties. Het management van de betreffende locatie vult –binnen de kaders in dit beleidsdocument- de regels aan zodat ze wel geschikt zijn. Ook deze regels worden vastgesteld door het DT voordat ze worden gecommuniceerd naar de klanten.

Gedragsregels voor medewerkers

De medewerker dient professioneel, klantgericht en met respect om te gaan met de klanten. Zodat er eenduidig vanuit de verschillende medewerkers wordt gehandeld.

Gedragsregels

- Zo nodig voorstellen door het noemen van naam en de functie;
- Aanspreken van klanten met 'u';
- Vriendelijk zijn en respect tonen naar de klant;
- Nakomen van afspraken;
- Gebruik maken van begrijpelijke taal;
- Actief zoeken naar oplossingen, doen van concrete voorstellen en maken van afspraken;
- Open staan voor feedback;
- Toegeven van fouten en excuses maken.

3.6. Samenwerking binnen teams

Werkoverleg

Agressie en geweld is een belangrijk thema waar regelmatig over wordt gesproken om openheid te creëren en het onderwerp bespreekbaar te houden. Is er een groot risico op agressie en geweld dan wordt dit onderwerp elk kwartaal op de agenda geplaatst. Als het minder voorkomt of als blijkt dat er niet altijd wat te bespreken valt, dan wordt in overleg besproken hoe vaak het onderwerp op de agenda wordt geplaatst. Naast deze vaste momenten, wordt er ook aandacht besteedt op het moment dat er een (ernstig) incident heeft plaatsgevonden of als er een training is geweest.

De onderwerpen die aan bod komen in het werkoverleg zijn:

Verantwoordelijkheden

De leidinggevende is verantwoordelijk voor de begeleiding van de medewerker in het verwerken van een incident en het onderhouden van contact met andere afdelingen of organisaties waar mee wordt samengewerkt. De leidinggevende wijst iemand aan die deze taak overneemt bij afwezigheid. Er wordt besproken of de begeleiding en afhandeling rond incidenten afdoende zijn en of de gemaakte afspraken goed werken en voor iedereen voldoende duidelijk zijn.

Hoe te handelen

Bespreken van het beleid. Zodat iedereen op de hoogte is van wat er moet worden gedaan om agressie te voorkomen en hoe er na een incident moet worden gehandeld .

Bespreken van incidenten

Incidenten worden besproken en ervaringen uitgewisseld. Er wordt feedback gegeven op de gekozen handelwijze en van elkaars aanpak geleerd.

Risico's in kaart brengen

Risico's worden regelmatig in kaart gebracht. Dit omdat risicovolle situaties veranderen en om een steeds duidelijker beeld te krijgen van de risico's. Zo kan vooraf een inschatting worden gemaakt van risicovolle situaties en kunnen voorzorgsmaatregelen worden getroffen.

Evaluëren afspraken en beleid

Jaarlijks worden de bestaande afspraken geëvalueerd binnen de teams. Houdt iedereen zich eraan? Is het concreet genoeg? Zijn er afspraken overbodig of moeten er gewijzigd of toegevoegd worden? Daarnaast wordt ook het beleid geëvalueerd. De evaluatie wordt gecorrespondeerd naar de arbocoördinator.

Planningsgesprek

In het planningsgesprek vraagt de leidinggevende naar de ervaringen van de medewerker met agressie en geweld. In dit één op één gesprek kan de medewerker hier openlijk over spreken. Als blijkt dat de medewerker zich niet veilig voelt of last heeft van het contact met agressieve klant(en), worden er samen maatregelen besproken om dit tegen te gaan.

Afspraken binnen de organisatie

Naast overleg en afspraken in eigen team wordt er gebruik gemaakt van de capaciteiten en bevoegdheden van de andere afdelingen en medewerkers van de gemeente. Elkaar helpen en ondersteunen is belangrijk om zodoende agressie te voorkomen of hier goed op te reageren. Dit houdt in dat er advies aan elkaar wordt gegeven of dat er wordt meegegaan naar een bepaalde locatie of gesprek.

Communicatie

Ernstige incidenten worden door de leidinggevende gecommuniceerd binnen de gemeente, zodat iedereen weet wat er speelt en gewaarschuwd is voor de desbetreffende klant.

3.7. Samenwerking met andere organisaties

Om agressie te voorkomen en snel te handelen na een incident worden er afspraken gemaakt met andere organisaties, instanties of personen. Deze hebben het incident meegemaakt, krijgen met dezelfde klant te maken of kunnen helpen met het nemen van vervolgstappen richting de klant. Hierbij gaat het om de volgende organisaties, instanties of personen:

- Politie;
- Beveiliging;
- Voordeurdelers: organisaties of instanties die in hetzelfde pand gehuisvest zijn;
- Ketenpartners: organisaties of instanties die met dezelfde doelgroep(en) te maken hebben.

Met hen worden afspraken gemaakt over hoe er wordt gehandeld bij een incident, hoe hierover wordt gecommuniceerd en hoe er samengewerkt kan worden om agressie te voorkomen. Deze afspraken worden jaarlijks geëvalueerd en zondig bijgesteld. De juridisch controller adviseert hierover.

4. Handelen bij een incident

Basisprincipe

Agressief en gewelddadig gedrag van de klant wordt niet geaccepteerd. Escalatie wordt voorkomen door de klant te kalmeren en het inschakelen van assistentie. Lukt het niet de klant te kalmeren, dan wordt aangegeven dat de grenzen zijn overschreden en welke consequenties dit heeft. Heeft dit geen effect dan wordt het contact verbroken. Er wordt nooit op agressie gereageerd door middel van agressie. Als de klant dreigt met terugkomen, wordt dit direct gecommuniceerd naar de leidinggevende en betrokken collega's.

Afhankelijk van de aard en ernst van het incident wordt aan de klant een sanctie opgelegd.

Bij de verschillende vormen van agressie en geweld wordt er gehandeld conform de in de bijlagen opgenomen richtlijn.

5. Afhandelen van een incident

5.1. Registratie

Incidenten worden vastgelegd in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR), dat door het AenO-fonds Gemeenten specifiek is ontwikkeld voor gemeenten. Het is een gebruiksvriendelijke internetapplicatie, die per gemeente wordt ingericht. De beschikbare versie is toegesneden op de gemeentelijke organisatie in Arnhem en kosteloos kan worden gebruikt. Het systeem wordt extern beheerd en onderhouden; er is geen koppeling nodig met een interne server.

Voordelen voor de organisatie

Door gebruik van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem is alle informatie over incidenten op één plaats beschikbaar. De organisatie krijgt inzicht in het aantal en de aard van de incidenten. Op basis hiervan kunnen maatregelen genomen om het aantal incidenten terug te dringen en het beleid te optimaliseren

Voordelen voor de leidinggevende

De leidinggevende is op de hoogte van wat er speelt op de werkvloer. Wanneer een incident invloed heeft op het gedrag van een medewerker, weet de leidinggevende de oorzaak hiervan en kan er op worden ingespeeld. Er wordt gereageerd naar de dader, waardoor diegene weet dat de grens is overschreden en minder snel zal terugvallen in het eerder vertoonde gedrag.

Voordelen voor de medewerker

Medewerkers houden zelf zicht op de eigen incidenten en wat er met de melding gedaan wordt. Daarnaast wordt er opvang en nazorg aangeboden door de leidinggevende.

De medewerker registreert het incident zelf in het GIR. Indien dit niet mogelijk is, doet de direct leidinggevende dit.

Wat er wordt geregistreerd en wat hiermee wordt gedaan is terug te vinden in de bijlagen.

5.2. Opvang en nazorg

De medewerker informeert zo snel mogelijk na het incident de leidinggevende. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de eerste opvang en nazorg. Hierbij gaat het niet alleen om de medewerker die het incident zelf heeft meegemaakt, maar ook om collega's of klanten die erbij aanwezig waren en die behoefte hebben aan een gesprek. Als de leidinggevende afwezig is, neemt de daarvoor verantwoordelijke collega de taken waar. De leidinggevende wordt dan achteraf altijd ingelicht. Voor het aantal gesprekken en de inhoud ervan volgt de leidinggevende, afhankelijk van de behoefte van de medewerker, de richtlijn in de bijlagen.

5.4. Sancties

Na een incident wordt er actie ondernomen naar de klant. Er wordt een sanctie opgelegd zodat de klant weet dat dit gedrag niet wordt getolereerd en waar de grenzen liggen.

Een sanctie wordt opgelegd binnen 48 uur na het incident.

De leidinggevende bepaalt , afhankelijk van de aard en ernst van het incident, welke sanctie wordt opgelegd.

Communiceren van sancties

De klant wordt door de leidinggevende binnen 48 uur schriftelijk op de hoogte gebracht over de getroffen maatregelen.

Sancties worden door de leidinggevende gecommuniceerd binnen het betreffende pand en/of dienst(onderdeel).

Bevoegdheid

De leidinggevende bepaalt na overleg met de betreffende medewerker welke sanctie wordt opgelegd. De leidinggevende is verantwoordelijk om dit te doen, behalve bij aangifte of het verhalen van schade. Dan kan ook de medewerker verantwoordelijk zijn om zelf stappen te ondernemen, hierbij begeleid door de leidinggevende.

Voor het bepalen wanneer welke sanctie wordt opgelegd, wordt gehandeld conform de richtlijn in de bijlagen (hoofdstuk 7.5).

5.4. Media

Als er een ernstig incident voorvalt, kan het gebeuren dat de betreffende medewerker, leidinggevende of de afdeling wordt benaderd door media. Er mag dan geen commentaar worden gegeven . Eerst moet er worden overlegd door de leidinggevende, met het afdelingshoofd, sectorhoofd, de directeur van de dienst en de woordvoerder van de gemeente. Samen bepalen zij wat er naar buiten toe wordt gecommuniceerd en door wie.

6. Evaluatie

Het beleid wordt jaarlijks geëvalueerd om het zodoende actueel te houden.

Bij deze evaluatie worden in ieder geval beoordeeld:

- de informatie uit het GIR;
- veranderingen in de aard en omvang van agressie en geweld;
- veranderingen in het werk en de werkomgeving;
- nieuwe inzichten en technieken om agressie en geweld aan te pakken.

Daarnaast kan het evaluatieformulier van het AenO-fonds worden gebruikt, de uitkomsten van een eventueel klanttevredenheidsonderzoek en feedback van de afdelingen/teams op het huidige beleid.

Dit wordt jaarlijks uitgevoerd door de arbocoördinator en de incidentencoördinator, in samenwerking met de afdeling P&O en het management.

De uitkomsten van de evaluaties worden aangeboden aan DT en OR en gecommuniceerd naar de medewerkers.

Waar aanpassingen nodig zijn worden deze opgenomen in het plan van aanpak arbo of RI&E.

7. Bijlagen

7.1. Richtlijn omgaan met agressie en geweld

Gedragsregels

Houd je bij alle publiekscontacten aan de gedragsregels:

- Zo nodig voorstellen door het noemen van naam en functie
- Aanspreken van klanten met "U"
- Vriendelijk zijn en respect tonen naar de klant
- Afspraken nakomen
- Gebruik maken van begrijpelijke taal
- Actief zoeken naar oplossingen, doen van concrete voorstellen en maken van afspraken
- Open staan voor feedback
- Toegeven van fouten en excuses aanbieden.

Bezoek ontvangen

Stadskantoor Eusebuitensingel 53 en Stadhuis

Meld je bezoek aan bij de receptie.

Ontvang je bezoek zelf en breng de bezoeker(s) ook weer naar buiten.

Overige locaties

Houd je aan de afspraken voor het melden en ontvangen van bezoek op de betreffende locatie.

Algemeen

Voorkomen dat bezoekers zonder begeleiding door het gebouw gaan zwerven.

Spreek iemand aan, die je niet kent en die klaarblijkelijk de weg zoekt.

Telefonische agressie

- Kalmeer de klant en geef aan dat de grenzen zijn overschreden;
- Blijft de klant doorgaan: verbreek de verbinding;
- Geef het voorval door aan de leidinggevende en betrokken collega's;
- Belt de klant opnieuw: schakel door naar de leidinggevende;
- De leidinggevende handelt het gesprek af door aan te geven dat dit gedrag niet wordt getolereerd.

Schriftelijke agressie

- Reageer schriftelijk;
- Geef aan dat dit niet wordt geaccepteerd en wat de gevolgen zijn;
- Bij herhaling: reageer schriftelijk dat er niet op meer op dit soort brieven wordt gereageerd.

Verbale agressie

- Kalmeer de klant en geef aan dat de grenzen zijn overschreden;
- Ga niet in discussie;
- Reageert de klant hier niet op of is er terugval in vorig gedrag: beëindig het gesprek;
- Verzoek de klant het gebouw te verlaten of vertrek (bij werk op straat) zelf;
- Vertrekt de klant niet of laat de klant de medewerker niet met rust (bij werk op straat): schakel de politie in.

(Dreigend) fysiek geweld

- Probeer uit de situatie weg te komen om zodoende jezelf in veiligheid te brengen;
- Collega's: waarschuw de politie, geen collega's aanwezig: waarschuw zo snel mogelijk zelf de politie.

Aanrichten van schade aan goederen

- Kalmeer de klant en geef aan dat de grenzen zijn overschreden;
- Lukt dit niet: beëindig het gesprek;
- Verzoek de klant het gebouw te verlaten of vertrek (bij werk op straat) zelf;
- Vertrekt de klant niet of laat de klant de medewerker niet met rust (bij werk op straat): probeer uit de situatie weg te komen om zodoende jezelf in veiligheid te brengen;
- Schakel de politie in;

Na afloop:

- Inventariseer de schade;
- Verhaal de schade op de dader.

Agressie in privé situatie

- Bij vermoeden dat de klant de medewerker na werktijd opwacht: waarschuw de leidinggevende;
- Neem samen passende maatregelen;
- Bij confrontatie met agressie na werktijd: kalmeer de klant en maak een afspraak voor een ander tijdstip;
- Lukt dit niet: probeer uit de situatie weg te komen om zodoende jezelf in veiligheid te brengen;
- Schakel de politie in;
- Breng de leidinggevende direct op de hoogte.

Agressie tijdens huisbezoek

- Maak van tevoren een inschatting van de risico's;
- Als er risico's aanwezig zijn, voer het gesprek met twee personen;
- Geef aan het team door waar je bent en wanneer je verwacht terug te zijn;
- Zorg dat je bereikbaar bent;
- Bij mondelinge agressie: kalmeer de klant;
- Lukt dit niet, valt de klant terug of bij (dreiging) van fysiek geweld: beëindig het gesprek en verlaat het pand;
- Waarschuw de politie en leidinggevende.

Diefstal

- Bij betrappen op heterdaad: houd de dader aan;
- Waarschuw direct de politie;
- Houd de dader vast tot de politie arriveert, zolang dit geen gevaar oplevert;
- Wanneer de dader gevlucht is: zit nergens aan en verplaats niets;
- Verzoek getuigen te blijven en laat ze een getuigenverklaring invullen.

Overval

- Werk de overvaller(s) niet tegen;
- Doe wat de overvaller(s) van je vragen en werk zonedig mee;
- Probeer vooral de overvaller(s) goed te observeren;

Na afloop:

- Bel de politie;
- Zorg dat nergens aan wordt gezeten en niets wordt verplaatst;
- Sluit de plaats af, zodat er geen mensen meer binnenkomen;
- Zorg ervoor dat de getuigen blijven en een getuigenverklaring invullen. Zonedig kunnen ze ook door de politie worden gehoord;
- Reageer niet op vragen vanuit de media;
- Breng de leidinggevende op de hoogte van de overval, zodat de leidinggevende eerste opvang verleent en de directie op de hoogte stelt;
- Zorg ook dat getuigen op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor professionele hulp en houd contact met ze.

Bommelding

- Vul het opnameformulier bommelding in
- Informeer de coördinator BHV, de leidinggevende en de politie
- Overleg welke maatregelen worden genomen .

7.2. Belangrijke telefoonnummers

Naam	Nummer
Noodnummer	(0)112
Politie (geen spoed)	(0)0900 – 88 44
Huisartsenpost	(0)0900 - 15 98
Arbeidsinspectie	(0)0800 - 27 00 00 0
Beveiliging	Via receptie of alarmknop
BHV	Tst. 2222
Arbocoördinator: Jeannette Evers	Tst. 3131
Incidentencoördinator: Martine Bekamp	Tst. 3442
Bedrijfsmaatschappelijk werker: Mieke van de Sande	(0)026 - 384 53 25 (Verzuimdesk Arbo Unie)
Bedrijfsartsen: - CS, Griffie, MO en SB: Jan Heinen - FD, SO en IZ: Paul Mendels	(0)026 - 384 53 25 (Verzuimdesk Arbo Unie)

7.3. Richtlijn gesprekken opvang en nazorg

Opvang

Zo snel mogelijk na het incident wordt de medewerker apart genomen voor een gesprek.

De inhoud van dit gesprek is:

- Medewerker verhaal laten vertellen;
- Geruststellen en kalmeren door te luisteren en de emoties te laten uiten;
- Praktische zaken bespreken;
 - o Kan er worden doorgewerkt?
 - o Kan de medewerker zelf thuis komen of dient er vervoer geregeld te worden?
 - o Moet het thuisfront geïnformeerd worden over het incident?
 - o Welke sanctie krijgt de klant opgelegd?
 - o Wie registreert het incident?
- Vragen naar behoefte aan een vervolgggesprek en/of professionele hulp.
- Indien nodig vervanging regelen of andere maatregelen treffen voor de werkzaamheden van de betrokken medewerker(s).

Nazorg

De nazorg bestaat uit een aantal gesprekken tussen leidinggevende en medewerker binnen twee maanden na het incident. Deze gesprekken zijn bedoeld om de verwerking van het incident te stimuleren en zicht te houden op de effecten van het incident op de medewerker. Daarnaast gaat de leidinggevende een gesprek aan met de medewerker voor en nadat de medewerker weer in contact komt met deze klant.

Eerste gesprek (één à twee dagen na het incident)

- Medewerker verhaal laten vertellen;
- Vragen hoe het gaat; zijn er klachten?;
- Bespreken hoe het verder moet met het contact met de klant: wil de medewerker dit zelf blijven doen of overdragen aan een collega;
- Vragen naar behoefte aan vervolgggesprek en/of professionele hulp.

Tweede gesprek (twee weken na het incident)

- Medewerker verhaal laten vertellen;
- Vragen hoe het gaat; zijn er klachten?;
- Medewerker begeleiden in het reflecteren op eigen handelen;
- Vragen naar behoefte aan vervolgggesprek en/of professionele hulp.

Derde gesprek (± zes weken na het incident)

- Medewerker verhaal laten vertellen;
- Vragen hoe het gaat; zijn er klachten?;
- Evalueren van de opvang en nazorg.

Als na dit gesprek blijkt dat de medewerker het incident nog onvoldoende verwerkt heeft, dan wijst de leidinggevende de medewerker door naar professionele hulp.

Klanten

Ook klanten kunnen worden geconfronteerd met agressie van andere klanten of getuige zijn van een incident. Ook op hen kan dit grote impact hebben. Deze klanten worden apart genomen voor een gesprek door de leidinggevende of een medewerker. In dit gesprek wordt het incident besproken en wordt er gewezen op de mogelijkheid voor professionele hulp. Daarna worden in dezelfde termijnen als nazorg, telefonisch contact opgenomen met de klant om te informeren hoe het gaat.

Contact met de Arbeidsinspectie

Bij een incident/arbeidsongeval waarbij:

- De betrokkene aan de gevolgen overlijdt;
- De betrokkene in een ziekenhuis moet worden opgenomen;
- De betrokkene blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hiervan)

neemt de leidinggevende direct contact op met de Arbeidsinspectie ; altijd telefonisch bereikbaar onder nummer (0) 0800 – 27 00 00 0.

De Arbeidsinspectie stelt dan een onderzoek in om te beoordelen of er aan de wettelijke verplichtingen is voldaan.

Wordt de Arbeidsinspectie niet ingelicht dan wordt er een boete opgelegd die kan oplopen tot € 4.500, -.

7.4. Registratie van incidenten

Wie registreert?

De medewerker registreert in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) de incidenten. Dit kan zelfstandig of in samenwerking met de leidinggevende. Bij de eerste keer dat er geregistreerd wordt, meldt de medewerker zichzelf aan in het GIR. De procedure hiervoor staat beschreven op de instructiekaarten.

Wat wordt er geregistreerd?

Registreer in het gemeentelijk incidentenregistratiesysteem GIR **alle incidenten**, die te maken hebben met agressie of geweld, behalve agressief gedrag dat onmiddellijk stopt nadat je aan de persoon in kwestie hebt aangegeven dat je zijn gedrag niet accepteert.
Je vindt de startknop voor het GIR op je computer onder Start, Algemeen.

Bij 'lichte' incidenten worden de eerste stappen in het systeem ingevuld. Deze bestaan uit de datum, tijd, locatie, typering van het incident en eventueel gegevens over de dader.

Bij 'zwaardere' incidenten kunnen er ook extra vragen worden ingevuld die meer informatie verschaffen over het incident.

Het systeem genereert een mail aan de leidinggevende over de melding; de dadergegevens kunnen niet worden opgeslagen en bewaard in het GIR.

De leidinggevende vult de genomen maatregelen in, in het systeem.

Rapportage

Jaarlijks wordt er door de incidentencoördinator een rapportage gemaakt van het aantal incidenten en op basis daarvan advies uitgebracht voor verbeteringen. De anonimiteit van alle betrokkenen wordt hierbij gewaarborgd. Deze rapportage is voor iedereen toegankelijk en kan leiden tot het nemen van maatregelen om het aantal incidenten te verminderen.

De informatie wordt door de afdelingen gebruikt om risicovolle situaties in te schatten en op basis daarvan voorzorgsmaatregelen te nemen.

7.5. Sancties

Vorm van agressie	Sanctie
<i>Verbale agressie</i>	
Verbale agressie	Waarschuwingbrief
Herhaling verbale agressie	Ordegerek Ontzegging gebied/pand ± 3 maanden
<i>Persoonlijke bedreiging</i>	
Persoonlijke bedreiging	Ordegerek Ontzegging gebied/pand ± 6 maanden Aangifte
Herhaling persoonlijke bedreiging	Ontzegging gebied/pand ± 12 maanden Evt. tijdelijk stoppen dienstverlening
<i>Fysieke agressie</i>	
Gericht tegen zaak	Ordegerek Ontzegging gebied/pand ± 12 maanden Aangifte Evt. tijdelijk stoppen dienstverlening
Gericht tegen medewerker	Ordegerek Ontzegging gebied/pand ± 24 maanden Aangifte Evt. tijdelijk stoppen dienstverlening
Schade	Verhalen van zowel materiële als immateriële schade

Waarschuwingbrief

Een waarschuwing wordt gestuurd bij een 'licht' incident. Hierin wordt aangegeven dat het gedrag niet wordt geaccepteerd en wat de consequenties zijn bij herhaling.

Ordegerek

Bij een 'zwaar' incident of bij herhaling van een 'lichter' incident gericht tegen een medewerker, wordt zo snel mogelijk een ordegerek gevoerd met de klant of de bevoegden. Als het niet mogelijk is iemand persoonlijk te spreken, dan kan het ook telefonisch. Voorafgaand aan het gesprek worden voorzorgsmaatregelen genomen om herhaling van agressief gedrag te voorkomen.

Het gesprek is niet bedoeld om inhoudelijk op het probleem in te gaan maar om het gedrag van de klant te bespreken:

- Aangeven dat dit gedrag niet wordt getolereerd;
- Aangeven wat de gevolgen nu zijn en bij herhaling;
- Eventueel bespreken hoe de schade wordt vergoed;
- Afspraken maken om het verdere contact goed te laten verlopen.

De afspraken worden, binnen twee werkdagen, schriftelijk naar de klant opgestuurd.

Ontzegging gebied/pand

Bij een ontzegging mag een klant op een bepaalde plaats niet meer komen voor een bepaalde tijd. Met deze locatie mag ook geen telefonisch contact worden opgenomen.

De termijn voor de ontzegging wordt vastgesteld door de leidinggevende van de desbetreffende medewerker. Dit kan variëren van een maand tot twee jaar. Dit is afhankelijk van de aard en ernst van het incident en het voorgaande contact met de klant.

Als de klant in contact wil komen met de gemeente dient dit schriftelijk te worden verzocht of middels een, door de klant, gemachtigde zaakwaarnemer. De klant is alleen welkom bij de betreffende locatie van de gemeente, als een uitnodiging hiervoor is verstuurd.

Bij onuitgenodigd betreding van het pand of gebied wordt, door diegene die de klant signaleert, direct contact opgenomen met de politie in verband met lokaalvredebreuk.

Stoppen dienstverlening

Wanneer de klant zich ernstig misdragen heeft kan de dienstverlening tijdelijk worden stopgezet.

De vorm hiervan is afhankelijk van de ernst en aard van het incident en het voorgaande contact met de klant.

Aangifte bij de politie

Bij een ernstig incident wordt er aangifte gedaan bij de politie. Hierdoor kan een persoon worden opgespoord, vervolgd en veroordeeld en eventuele schade worden verhaald .

Door wie

Aangifte kan zowel door de werkgever, de medewerker als een getuige worden gedaan. In het geval van schade aan eigendommen van de gemeente en lokaalvredebreuk doet de leidinggevende aangifte. Bij (dreigend) geweld tegen de medewerker of vernieling van persoonlijke eigendommen doet over het algemeen de medewerker aangifte. De werkgever kan ook aangifte doen; dan zal het slachtoffer worden gehoord als getuige.

Waar en bij wie

Aangifte wordt altijd gedaan bij het dichtstbijzijnde politiebureau of er wordt met de politie een afspraak gemaakt voor een andere locatie en tijdstip. Als de medewerker voorkeur heeft voor een mannelijke of vrouwelijke agent wordt dit aangegeven.

De politie neemt een aangifte op over het incident. Deze aangifte wordt ondertekend door de medewerker. Samen met eventuele verklaringen van getuigen wordt een proces-verbaal opgesteld.

Begeleiding

In het doen van aangifte worden de medewerker en de leidinggevende geadviseerd door een aangewezen juridische medewerker. Deze helpt bij het voorbereiden van de aangifte en het opstellen van de verklaring.

Bewijsmateriaal

Om de aangifte te onderbouwen wordt er van tevoren rechtsgeldig bewijsmateriaal verzameld:

- Gegevens van getuigen;
- Foto's van bijv. vernieling;
- Doktersverklaring in geval van lichamelijk en/of geestelijk letsel.

Anonimiteit

Er kan voor worden gekozen om een aangifte (deels) anoniem te doen indien er angst bestaat voor vergelding door de dader. Deze mogelijkheden zijn:

Domicilie kiezen: Bij het kiezen voor domicilie wordt alleen de naam en achternaam van de getuigen of slachtoffer genoemd in de verklaring en proces verbaal. Als adres wordt het werkadres genoteerd. Adresgegevens blijven onbekend ook als er moet worden getuigd tijdens de rechtzitting.
Het is altijd mogelijk gebruik te maken van deze waarborging van anonimiteit.

Beperkt anonieme getuige: Dit houdt in dat er niet gevraagd wordt naar personalia, onherkenbaar wordt gehoord en dat er geen persoonlijke gegevens in processtukken komen. Dit kan nog wel betekenen dat er een verklaring op de zitting moet worden afgelegd d.m.v. een videoconferentie of vermomming. Daarnaast kan ook worden aangegeven bepaalde vragen niet te willen beantwoorden.
Deze manier van anonimiteit is mogelijk bij een ernstig delict, als het nut heeft om anonimiteit te waarborgen. Hiervoor is wel toestemming van de Officier van Justitie bij de Rechter-commissaris nodig.

Bedreigde getuige: Dit is een verdergaande vorm van anonimiteit. Hierbij hoeft er niet te worden getuigd op een openbare zitting. Wel is het mogelijk dat de advocaat van de verdachte, de vermomde getuige hoort voorafgaande aan de zitting. Dit is alleen mogelijk bij een ernstig strafbaar feit. Hiervoor is ook toestemming nodig van de Rechter-commissaris.

Meld Misdaad

Anoniem Als laatste is er de mogelijkheid om volledig anoniem informatie te geven over een incident. Hierbij worden geen persoonlijke gegevens gevraagd. Maar doordat er geen gegevens zijn over de getuige, kan de getuige ook niet worden gehoord waardoor er geen proces-verbaal kan worden opgemaakt. Dit zal daardoor niet leiden tot vervolging van de verdachte. Wel kan deze informatie worden gebruikt voor nader onderzoek.

Schade verhalen

Er zijn verschillende vormen van schade die worden verhaald op de dader. Hierdoor merken daders ook financieel dat ze de te ver zijn gegaan. De aangewezen juridische medewerker begeleidt medewerker en leidinggevende hierin.

Kosten die worden verhaald door de werkgever

- Schade aan eigendommen;
- Nettoloon, wat doorbetaald is aan de medewerker tijdens verzuim vanwege het incident;
- Re-integratiekosten;
- Medische kosten, die door de werkgever aan medewerker zijn vergoed;
- Kosten om de schade en aansprakelijkheid vast te stellen;
- Kosten die gemaakt zijn om vergoeding te krijgen buiten een gerechtelijke procedure om;

Kosten die worden verhaald door de werknemer

- Materiële schade: kosten met een directe relatie tot het incident. Bijvoorbeeld:
 - o Schade aan persoonlijke eigendommen;
 - o Medische kosten;
 - o Verlies arbeidsvermogen;
 - o Kosten voor hulp en zorg;
 - o Kosten om de schade en aansprakelijkheid vast te stellen;
 - o Kosten die gemaakt zijn om vergoeding te krijgen buiten een gerechtelijke procedure om.
- Immateriële schade: smartengeld, schade die wordt veroorzaakt door verdriet, smart of gederfde levensvreugd.

Manieren om schade vergoed te krijgen

Wanneer	Manier om schade vergoed te krijgen
<i>Werkgever</i>	
Schade aan eigendommen Kosten om de schade en aansprakelijkheid vast te stellen Kosten die gemaakt zijn om vergoeding te krijgen buiten een gerechtelijke procedure om	Direct verhalen op de dader Voegen in strafproces Civielrechtelijke procedure
Nettoloon, wat doorbetaald is aan de medewerker tijdens ziekte wegens het incident Re-integratiekosten Medische kosten, die door de werkgever aan medewerker zijn vergoed	Direct verhalen op de dader Civielrechtelijke procedure
<i>Werknemer</i>	
Materiële schade	Direct verhalen op de dader Schadebemiddeling door politie of Openbaar Ministerie Voegen in strafproces Civielrechtelijke procedure
Immateriële schade	Direct verhalen op de dader Voegen in strafproces Civielrechtelijke procedure

Direct verhalen op de dader:

Als de dader een bekende is van de leidinggevende of medewerker kan er worden geprobeerd zelf de schade te verhalen. De dader kan mondeling of schriftelijk worden benaderd om de schadevergoeding betaald te krijgen. Als er niet wordt betaald, kan de vordering worden overgedragen aan een incassobureau. Als ook dan niet (volledig) wordt betaald kan er alsnog een gerechtelijke procedure worden gestart.

Schadebemiddeling door politie of Openbaar Ministerie:

Bij schade die eenvoudig is vast te stellen kan de politie bemiddelen om de schade betaald te krijgen door de dader. Ook de officier van justitie kan met de dader een schadevergoeding overeenkomen.

Voegen in strafproces:

Wanneer er een strafproces wordt gestart tegen de dader van een incident, kan er kosteloos worden gevoegd om de schade vergoed te krijgen.

De voorwaarden hiervoor zijn:

- De vordering is eenvoudig;
- De vordering is niet door een andere partij vergoed;
- De schade is ontstaan door de dader tijdens het incident;

Voegen kan vooraf schriftelijk met het voegingsformulier. Daarop wordt aangegeven welke schade is geleden en om welk bedrag het gaat. Ook kan er mondeling tijdens de zitting schadevergoeding worden geëist.

Uitkomst:

- Dader wordt veroordeeld tot het betalen van de schade. Meestal wordt de schade geïnd door het Centraal Justitieel Incasso Bureau;
- Dader wordt niet ontvankelijk verklaard: Als er niet aan de bovengenoemde voorwaarden is voldaan. Er kan alsnog een civielrechtelijke procedure worden gestart;
- Vordering wordt afgewezen. Hier kan tegen in hoger beroep worden gekomen. Door Officier van Justitie, dader of slachtoffer.

Civielrechtelijke procedure:

Bij grotere en complexere schades kan er worden gekozen voor een civielrechtelijke procedure. Na een schriftelijke ronde, kunnen de partijen hun zaak mondeling toelichten bij de rechtbank. De rechter spreekt een vonnis uit.

Wie behandelt de zaak?

- Financieel belang onder de € 5.000,- : de kantonrechter;
- Financieel belang boven de € 5.000,-: de civiele rechter, hierbij is een advocaat verplicht.

Proceskosten

- De verliezende partij betaald voor de winnende partij;
- Dader niet-ontvankelijk: Benadeelde partij betaalt proceskosten;
- Gedeeltelijke afwijzing: beide partijen betalen deel van de proceskosten.

Hoger beroep kan worden aangevraagd bij een schadebedrag hoger dan € 1.750,-.

Cessie

Als de medewerker materiele schade heeft kan deze worden overgedragen aan de werkgever. De werkgever verhaalt dan namens de medewerker de schade.

Vergoeding voor de medewerker

Als de vordering niet wordt toegewezen aan de medewerker, neemt de werkgever de proceskosten voor zijn rekening. Ook op het moment dat de schadepost te klein is in verhouding tot de proceskosten, vergoedt de werkgever de schade.

Verzekeringen

Het kan zijn dat de verzekering van de medewerker of de werkgever de schade vergoedt. In dat geval wordt doorgegeven hoe de schade is ontstaan en door wie, zodat de verzekering de kosten kan verhalen op de dader.

7.6. Standaardbrieven

Uitnodiging Ordeggesprek

Naam

Adres

Postcode + Woonplaats

Plaats en datum

Betreft: uitnodiging ordeggesprek

Geachte heer/mevrouw naam,

U heeft op datum plaats/pand bezocht. U heeft daar gedrag vertoond wat door onze medewerkers als agressief en ongewenst is ervaren. Dit wordt door ons niet geaccepteerd, aangezien u daarmee de werkzaamheden van onze medewerkers belemmert. Daarom dient u, uw houding en gedrag, te veranderen.

Naar aanleiding hiervan, wordt u uitgenodigd voor een ordeggesprek op datum om tijdstip met naam. Dit gesprek vindt plaats in plaats. Dit gesprek is bedoeld om uw gedrag te bespreken, afspraken te maken en om aan te geven welke maatregelen wij nemen naar aanleiding van dit gedrag.

Als deze datum u niet schikt, dient u minimaal twee dagen van te voren contact met naam op te nemen voor het maken van een andere afspraak via telefoonnummer.

Burgemeester en wethouders gemeente Arnhem,

Waarschuwingsbrief

Naam

Adres

Postcode + Woonplaats

Plaats en datum

Betreft: waarschuwing

Geachte heer/mevrouw naam,

U heeft op datum plaats/pand bezocht. U heeft daar gedrag vertoond wat door onze medewerkers als agressief en ongewenst is ervaren. Dit wordt door ons niet geaccepteerd, aangezien u daarmee de werkzaamheden van onze medewerkers belemmert. Daarom dient u, uw houding en gedrag, te veranderen.

Agressief gedrag wordt door afdeling/dienst niet getolereerd. Mocht uw gedrag bij een volgend bezoek daartoe aanleiding geven, dan zal onze dienst niet aarzelen verdere maatregelen te treffen.

Ik vertrouw er op dat uw contacten met de afdeling/dienst in het vervolg op een goede wijze zullen plaatsvinden.

Burgemeester en wethouders gemeente Arnhem,

Waarschuwingsbrief met maatregel(en)

Naam

Adres

Postcode + Woonplaats

Plaats en datum

Betreft: waarschuwing en maatregel(s)

Geachte heer/mevrouw naam,

U heeft op datum plaats/pand bezocht. U heeft daar gedrag vertoond wat door onze medewerkers als agressief en ongewenst is ervaren. Dit wordt door ons niet geaccepteerd, aangezien u daarmee de werkzaamheden van onze medewerkers belemmert. Daarom dient u, uw houding en gedrag, te veranderen.

Op grond van uw agressieve gedrag is er op datum aangifte gedaan bij de politie Arnhem.

U heeft schade aangebracht aan omschrijving schade. Deze schade zal door ons op u worden verhaald.

Wij voelen ons genoodzaakt de dienstverlening tijdelijk te stoppen. Dit houdt in dat welke dienstverlening wordt gestopt voor een periode van duur van stop (van begindatum tot einddatum)

Ik vertrouw er op dat uw contacten met de afdeling/dienst in het vervolg op een goede wijze zullen plaatsvinden.

Burgemeester en wethouders gemeente Arnhem,

Ontzegging gebied/pand

Naam

Adres

Postcode + Woonplaats

Plaats en datum

Betreft: Ontzegging gebied/pand

Geachte heer/mevrouw naam,

U heeft op datum plaats/pand bezocht. U heeft daar gedrag vertoond wat door onze medewerkers als agressief en ongewenst is ervaren. Dit wordt door ons niet geaccepteerd, aangezien u daarmee de werkzaamheden van onze medewerkers belemmert. Daarom dient u, uw houding en gedrag, te veranderen.

Naar aanleiding van u optreden wordt aan u de toegang tot plaats/pand ontzegd voor de periode van duur van de ontzegging (van begindatum ontzegging tot einddatum ontzegging). In deze periode mag u ook geen telefonische contact opnemen met afdeling/dienst. Als u in contact met ons wilt komen dan kan dit schriftelijk of via een zaakwaarnemer. U kunt alleen eenmalig bij afdeling, dienst of gebied verschijnen als u daarvoor een schriftelijke uitnodiging ontvangen heeft.

Als u in bovenstaande periode zonder schriftelijk verzoek het verbod overtreedt, dan is er sprake van lokaalvredebreuk. De politie zal dan door ons worden ingeschakeld om u te verwijderen en er zal aangifte worden gedaan.

Ik vertrouw erop dat uw contacten met de afdeling/dienst in het vervolg op een goede wijze zullen plaatsvinden.

Burgemeester en wethouders gemeente Arnhem,

Ontzegging gebied/pand met extra maatregel(en)

Naam

Adres

Postcode + Woonplaats

Plaats en datum

Betreft: Ontzegging gebied/pand en maatregel(s)

Geachte heer/mevrouw naam,

U heeft op datum plaats/pand bezocht. Daar heeft u gedrag vertoond wat door onze medewerkers als agressief en ongewenst is ervaren. Dit wordt door ons niet geaccepteerd, aangezien u daarmee de werkzaamheden van onze medewerkers belemmert. Daarom dient u, uw houding en gedrag, te veranderen.

Op grond van uw agressieve gedrag is er op datum aangifte gedaan bij de politie Arnhem.

U heeft schade aangebracht aan omschrijving schade. Deze schade zal door ons op u worden verhaald.

Wij voelen ons genoodzaakt de dienstverlening tijdelijk te stoppen. Dit houdt in dat welke dienstverlening wordt gestopt voor een periode van duur van stop (van begindatum tot einddatum)

Naar aanleiding van u optreden wordt aan u de toegang tot plaats/pand ontzegd voor de periode van duur van de ontzegging (van begindatum ontzegging tot einddatum ontzegging). In deze periode mag u ook geen telefonische contact opnemen met afdeling/dienst. Als u in contact met ons wilt komen dan kan dit schriftelijk of via een zaakwaarnemer. U kunt alleen eenmalig bij afdeling, dienst of gebied verschijnen als u daarvoor een schriftelijke uitnodiging ontvangen heeft.

Als u in bovenstaande periode zonder schriftelijk verzoek het verbod overtreedt, dan is er sprake van lokaalvredebreuk. De politie zal dan door ons worden ingeschakeld om u te verwijderen.

Ik vertrouw erop dat uw contacten met de afdeling of dienst in het vervolg op een goede wijze zullen plaatsvinden.

Burgemeester en wethouders gemeente Arnhem,

7.7. Getuigenverklaring

Getuigenverklaring

Vul deze verklaring alleen in naar wat u heeft gezien. Per dader wordt een aparte verklaring ingevuld.

Eigen persoonsgegevens:		
Ingevuld door		
Telefoonnummer		
Moment van de overval:		
Datum overval		
Tijdstip overval		
Persoonsgegevens overvaller:		
Geslacht	Man/Vrouw	
Geschatte leeftijd		
Geschatte lengte		
Postuur		
Kleur haar		
Model haar		
Baard	Ja/Nee. Zo ja, omschrijving	
Snor	Ja/Nee. Zo ja, omschrijving	
Bril	Ja/Nee. Zo ja, omschrijving	
Huidskleur		
Nationaliteit		
Taalgebruik		
Vermomming	Ja/Nee. Zo ja, omschrijving	
Tatoeages/sieraden		
Kleding: omschrijving van de kledingstukken (ook schoenen, hoofdbedekking, handschoenen en tassen)		
Overige informatie over uiterlijk		

Vlucht:	
Vluchtrichting?	
Hoe is de dader gevlucht?	
Kleur vervoermiddel	
Merk vervoermiddel	
Kenteken vervoermiddel	
Bijzonderheden vervoermiddel	
Overig:	
Wapens?	
Wat hebben de daders gezegd?	
Overige informatie	