



Veiligheidsprotocol van de gemeente Alkmaar

1. Inleiding en leeswijzer

Medewerkers en politieke ambtsdragers van de gemeente worden steeds vaker geconfronteerd met tegen hen gerichte vormen van agressie, intimidatie en geweld tijdens de hun werk. In navolging van andere diensten met een publieke taak heeft de gemeente Alkmaar een pakket maatregelen genomen gericht op het vergroten van de veiligheid en de weerbaarheid van de gemeenteambtenaren en politieke ambtsdragers. De concrete maatregelen zijn opgenomen in het onderliggende 'Veiligheidsprotocol van de gemeente Alkmaar'.

Het veiligheidprotocol bestaat uit een algemeen deel dat geldt voor de hele ambtelijke en politieke organisatie. In de bijlagen zijn aanvullende maatregelen voor specifieke organisatieonderdelen opgenomen.

Doel en strekking Veiligheidsprotocol

Doel is

- Het voorkomen van geweld door preventieve maatregelen zoals het trainen van medewerkers, het verschaffen van communicatiemiddelen en het beveiligen van gemeentelijke gebouwen.
- Duidelijk maken dat geweld tegen medewerkers en politieke ambtsdragers niet geaccepteerd wordt
- In het geval van geweld het slachtoffer zo goed mogelijk ondersteunen en de opgelopen schade verhalen
- De belangen van de gemeente veilig stellen en de schade verhalen.

Uitgangspunt van het veiligheidsbeleid is dat agressie tegen medewerkers en politieke ambtsdragers van de gemeente onder geen beding acceptabel is en agressief gedrag altijd een vervolg krijgt.

Eenzijds vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap en een veilige publieke taak, anderzijds met het oog op strafrechtelijke handhaving (vervolgning van de dader). Bij goed werkgeverschap gaat het om een actieve rol van de gemeente in de vorm van ondersteuning, begeleiding, verwijzing, opvang e.d. van gemeenteambtenaren, die het slachtoffer zijn geworden van geweld. Eén van de acties daarbij is het verhalen van de (im)materiële schade op de dader(s). Bij strafrechtelijke handhaving gaat het om de prioriteit die politie en Openbaar Ministerie, indien mogelijk en opportuun, geven aan de aangifte(bij politie) en de vervolgning van de dader (door OM). Ook agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers verdient extra bescherming en steun.

Voor wie

Dit Veiligheidsprotocol geldt als basisdocument voor alle gemeentelijke sectoren, bedrijven en politieke ambtsdragers (burgemeester, wethouders en raadsleden). Vastgelegd is wat elk bedrijfsonderdeel in welk geval geregeld moet hebben en daarnaast is het mogelijk om specifieke zaken (afspraken, aanvullende regelingen) vast te leggen in een subparagraaf.

Aandachtsgebieden

Sinds oktober 2003 geldt voor de publiekshal en de spreekkamers in het Stadskantoor en Dienstencentrum Alkmaar-noord al een protocol Veiligheid met procedures en regels voor het omgaan met niet-acceptabel gedrag door bezoekers. Ook het Werkplein Alkmaar e.o. heeft een Agressieprotocol voor CWI, UWV en gemeente. Toenemende incidenten tegen medewerkers van andere sectoren en van de buitendienst zoals Stadstoezicht, Sportbedrijf, Brandweer en Stadswerk hebben in de laatste jaren geleid tot uitbreiding van de maatregelen. Om dit gemeentebrede Veiligheidsprotocol zo compleet mogelijk te maken zijn ook maatregelen voor politiek bestuurders (bestuur en raad) meegenomen in dit protocol.

2. Vormen van Agressie en geweld

Vanuit de landelijke overheid is in 2006 het 'Actieprogramma agressie en geweld tegen werknemers (en ambtsdragers) met publieke taken' gestart. Daarin wordt de volgende definitie van agressie en geweld gehanteerd, die de gemeente Alkmaar ook zal hanteren:

"Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer of ambtsdrager, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, hetgeen resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, de dood of psychische schade."

- **Schriftelijke agressie**
Het schriftelijk doen van (forse) aantijgingen/ bedreigingen tegenover een afdeling en/of medewerkers/ambtsdragers.
- **Verbale agressie**
Zowel van persoon naar persoon als telefonisch zoals
 - beledigen en vernederen
 - treiteren, pesten
 - uitschelden, discriminerende opmerkingen
 - schreeuwen
- **Dreigen met geweld/intimidatie**
 - (gezinsleden) bedreigen
 - stalken en achtervolgen
 - chanteren en onder druk zetten
- **Fysieke agressie**
Escalatie van agressie, die zich uit in geweld tegen voorwerpen dan wel personen zoals
 - schoppen, slaan, knijpen
 - duwen en vastpakken
 - fysiek hinderen
 - gericht gooien van voorwerpen
 - steken en spuwen
 - verwonden
 - vernieling van voorwerpen

3. Preventie

Aandachtspunten die in het kader van preventie aan de orde komen.

Rond het werk/de werkzaamheden

- Inventarisatie van risicovolle werkzaamheden en tijdstippen: registreren en analyseren van de aard van de agressie- en geweldsincidenten bij bepaalde werkzaamheden op bepaalde plaatsen en tijden;
- Fysieke inrichting: bouwkundige en technische voorzieningen zoals het aanbrengen van brede balie, vluchtroutes, camerabewaking, noodknoppen of sluiting van bepaalde toegangsdeuren voor publiek;
- Personen, groepen, straten etc. met een verhoogd risico in kaart brengen en afspraken maken hoe hier op te reageren. Denk hierbij aan personen die onder invloed van drank of drugs zijn, een psychische stoornis hebben of een strafblad hebben en daardoor een verhoogd risico op agressief gedrag met zich meebrengen.

Rond de medewerkers

- Voor de juiste selectie van (nieuw) personeel dient duidelijk te zijn welke competenties de medewerker moet hebben. Het gaat dan om medewerkers die rust kunnen bewaren, correct blijven handelen en duidelijk en volhoudend blijven.
- Voldoende personeel. Zeker als bekend is dat de risico's op bepaalde tijdstippen of locaties groter worden is voldoende personeel essentieel.
- Veiligheidsprotocol. Als een medewerker geconfronteerd dreigt te worden met geweld is het van belang te weten hoe je moet handelen. Een protocol kan hierbij een hulpmiddel zijn.

- Voorlichting, instructie en training gericht op het leren omgaan met stressvolle situaties en het bewust worden van de juiste wijze van de-escalierend optreden. (de gemeente heeft hiervoor een raamovereenkomst met Maxxecure)
- Mogelijkheid tot de inzet collegiale ondersteuning of interventieteam (zoals de pieperdienst in het Stadskantoor)
- Vastleggen incidenten in Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). In het verlengde van het veiligheidsbeleid is het belangrijk dat alle incidenten op het gebied van Agressie en Geweld geregistreerd worden op een eenduidige manier. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van het GIR dat op grond van de toenemende agressie tegen overheidsmedewerkers en op basis van de wettelijke verplichting in opdracht van de VNG is ontwikkeld. Dit digitaal incidenten registratie systeem stelt de gemeente Alkmaar in staat om incidenten te monitoren en dit kan input leveren voor verder maatregelen. Door aan te sluiten bij het GIR sluit de gemeente Alkmaar aan bij de landelijke registratietermen waardoor eenduidigheid bevordert wordt en vergelijking met andere gemeentes mogelijk is.
- Resultaten van de analyse en de acties die voortvloeien uit de meldingen van geweldincidenten worden besproken in het werkoverleg.
- Alarmprocedure. Daar waar nodig een betrouwbaar alarmsysteem, goed werkend communicatiemiddel waarmee gemakkelijk hulp ingeroepen kan worden bij een incident.

Rond de cliënt/burger

- Huisregels waarin opgenomen welk gedrag wel en welk gedrag niet wordt geaccepteerd inclusief toezicht op naleving en sancties bij overtreding.
- Sancties zoals waarschuwingsbrief, pandverbod, het doen van aangifte bij de politie, daderregistratie/zwarte lijst, uitsluiting van dienstverlening, verhalen van de geleden schade op de dader.
- Klachtenregeling
- Informatie in regionale media

4. Hoe te handelen na incident (zie bijlages A en B voor handleidingen)

Mocht een situatie onverhoopt toch escaleren dan gelden de volgende mogelijkheden

- Klant/burger aanspreken op gedrag
- Alarm slaan
- Assistentie inschakelen
- Waarschuwing
- Orde gesprek
- Gebouwenverbod/ telefoonverbod
- aangifte politie
- schade verhalen
- uitsluiting van dienstverlening

5. Verantwoordelijkheid

Leidinggevenden van de gemeente Alkmaar zijn verantwoordelijk voor alle zaken waarmee zijn/haar medewerkers worden geconfronteerd, te weten:

- veiligheid, gezondheid en welzijn op het werk;
- rust en veiligheid op de werkvloer (zowel voor, tijdens als na een gebeurtenis);
- de juiste uitvoering van de richtlijnen;
- het opvangen en begeleiden van de medewerkers die betrokken zijn bij vormen van niet-acceptabel gedrag;
- het bieden van ruimte om de medewerkers het incident te laten verwerken (bijvoorbeeld door bijzonder verlof te verlenen);
- het bespreken van elk incident in het betrokken managementteam van de sectoren en afdelingen;
- het signaleren van de medewerkers indien deze met problemen blijven lopen;
- schadeloosstelling van de medewerkers;
- het (laten) afhandelen van de schade aan gebouw en inventaris;
- het organiseren van agressietrainingen.

6. Opvang, nazorg en traumaopvang

De opvang van medewerkers na een gewelddadige of andere bedreigende gebeurtenis gaat als volgt:

- De leidinggevende* vangt direct na het gebeurde de medewerker(s) op om de beleving van het gebeurde met elkaar te delen;
- De leidinggevende* biedt steun en informatie aan de medewerker(s) bij het doen van aangifte, bij de melding van het incident in het GIR, bij het verhalen van de schade en de mogelijkheid tot professionele hulp bij de verwerking.
- De leidinggevende* vangt binnen één tot drie dagen de medewerker(s) nogmaals op om gevoelens met elkaar te delen en herhaalt dit naar behoefte;
- Bij noodzaak tot opvang neemt de leidinggevende* telefonisch contact op met de Trauma-Opvang, tel. 0900-2353636 (24 uur p/d bereikbaar). Vervolgens krijgt de betrokkene binnen 24 uur professionele hulp. Indien gewenst kan, na aanmelding via P&O de psycholoog van het IZA BZP de begeleiding aan de medewerker overnemen;
- De leidinggevende* vraagt de betrokken medewerkers regelmatig naar hun geestelijke en lichamelijke toestand en verwijst zo nodig nogmaals naar de mogelijkheid van professionele hulp;
- In het werkoverleg bespreekt de leidinggevende of er nieuwe c.q. aanvullende maatregelen ter voorkoming van dergelijke situaties nodig zijn.

* Bij Stadstoezicht en Samenleving kan het BedrijfsOpvangTeam (BOT) deze taak op zich nemen.

7. Aangifte en schaderegeling

Bij de overweging om een aangifte te doen geldt als uitgangspunt, dat als er sprake is van dreiging, fysiek geweld of vernieling, er *altijd* aangifte wordt gedaan bij de politie. Het afdelingshoofd neemt hierover een besluit en is ook verantwoordelijk voor de aangifte. Daarbij moet worden aangetekend dat het aangifte doen, voor wat betreft persoonlijke bedreigingen of fysiek geweld, door de betreffende persoon moet worden gedaan. Uit oogpunt van ondersteuning, communicatie en zorgvuldigheid, is het raadzaam om vooraf met het afdelingshoofd te overleggen.

Wanneer er lichamenlijk letsel is toegebracht of schade aan eigendommen van personeel of gemeente, wordt daarvan *altijd* aangifte gedaan. Tevens zal worden getracht, de schade op de veroorzaker te verhalen. De indruk mag niet bestaan dat er vernield of mishandeld kan worden zonder consequenties.

Strafbare feiten

Van de volgende strafbare feiten kan aangifte worden gedaan bij de politie.

- Belediging van een ambtenaar in functie
- (Bedreiging met) geweld tegen personen
- Ambtsdwang (de ambtenaar dwingen om een handeling te doen of juist na te laten)
- Vernieling gerelateerd aan agressief gedrag
- Mishandeling

Ook dient van elk incident onmiddellijk een rapport 'niet acceptabel gedrag' te worden opgemaakt.

Een kopie hiervan wordt bewaard in, bij voorkeur, GIR.

• Schaderegeling

Wanneer een medewerker schade heeft opgelopen in of bij de uitoefening van de functie, dan dient dit via de leidinggevende te worden afgehandeld. In dergelijke claims moet worden vermeld:

- een beschrijving van de gebeurtenis, alsmede plaats en datum;
- een omschrijving van de schade met vermelding van het soort schade: materieel, letsel, psychisch.

De claim moet worden ondertekend en gedateerd. In alle gevallen worden deze claims vervolgens in behandeling gegeven bij de afdeling Risicobeheer en Verzekeringen van de sector Concern Ondersteuning. Zij verzorgen de juiste aansprakelijkheidsstelling en alle overige bijkomstigheden. Tevens houden zij de betrokken medewerker en diens leidinggevende op de hoogte over de verdere afhandeling.

Voor alle medewerkers en politieke ambtsdragers is een ongevallenverzekering afgesloten van € 50.000,- (bij overlijden) en maximaal € 100.000,- bij (algehele) blijvende invaliditeit.

Voor wat betreft mogelijke materiële schade van medewerkers is besloten dat de gemeente daarin zelf het risico zal blijven dragen.

8. Algemene bepalingen

Projectgroep Veiligheid

De projectgroep (Puza, Stadstoezicht, Samenleving, Griffie, OOV en arbocoördinator) dienen als regulier platform voor het evalueren en doen van aanpassingsvoorstellen. Zij leggen agressie incidenten vast in het GIR. Jaarlijks rapporteren zij trends aan AMT, B&W, OR en medewerkers.

Communicatie

- Bekendmaking van het veiligheidsprotocol binnen de gemeentelijke organisatie en in de stad en omgeving.
- Bespreken van dit veiligheidsprotocol in de top 60 (leidinggevenden) en daarna in alle werkoverleggen.
- Het veiligheidsprotocol wordt in hardkopie en digitaal(Alknet)beschikbaar gesteld aan de medewerkers
- Regelmatige evaluatie om te checken of het protocol voldoende bekend is.

Vaststelling

Dit protocol is vastgesteld door het AMT, de OR en het College van B&W d.d.....

BIJLAGE A: Hoe te handelen bij een incident.

BIJLAGE B: Handleiding voor politieke ambtsdragers

BIJLAGE A Hoe te handelen bij een incident

• Telefonische agressie

Hieronder wordt verstaan, dat een burger via de telefoon probeert om met verbaal geweld iets gedaan te krijgen. In veel situaties is het telefonisch uiten van verbale agressie een onschuldige vorm van stoom afblazen. In situaties waarin het niet lukt een agressieve burger tot rede te brengen en er een vicieuze cirkel ontstaat van vrijwel alleen schelden, of wanneer de burger overgaat tot persoonlijke intimidatie van degene die hij aan de telefoon heeft, kan, nadat een waarschuwing is gegeven of een poging is gedaan de burger tot de orde te roepen, aangeduid worden dat het gesprek beëindigd wordt. Wanneer degene die het gesprek met de burger heeft gehad verwacht dat er een vervolg komt, dan wordt de direct leidinggevende door de betreffende medewerker op de hoogte gesteld.

Samenvattend:

- waarschuwing geven, aanduiden dat de verbinding, als het gesprek op deze manier gevoerd wordt, verbroken wordt.
- de burger kan op speaker worden gezet, zodat collega's bij een evt. aangifte kunnen getuigen
- wanneer dat niet helpt, verbinding verbreken,
- bij vermoeden van gevolgen directe leidinggevende informeren
- eventueel schriftelijke waarschuwing of ontzegging toegang (zie veiligheidsprotocol op Alknet)

• Schriftelijke agressie

In brieven kunnen soms forse aantijgingen tegenover een afdeling of medewerkers gedaan worden. Bij een dergelijke brief is het toch zaak dat we ons, los van de vorm, realiseren dat een cliënt het blijkbaar de moeite waard vond, de afdeling of medewerker iets op papier te laten weten. Dit feit verplicht ons schriftelijk te reageren.

Wanneer de boodschap, d.w.z. wat de burger ons wil zeggen of vragen, in een brief op een agressieve manier wordt verwoord, dan dient hij daarop aangesproken te worden. Dat zal het beste kunnen in een gesprek dat door de leidinggevende met de burger gevoerd kan worden.

Samenvattend

- De leidinggevende roept naar aanleiding van de brief de burger op en spreekt hem of haar, zo nodig in aanwezigheid van de betreffende medewerker, aan over de manier waarop de brief gesteld is en voert daarna een gesprek over de 'echte' boodschap in de brief.
- Een kort verslag van dat gesprek wordt door de leidinggevende opgemaakt en in het dossier opgenomen.
- De burger ontvangt een brief van de leidinggevende en gaat er een kopie van die brief in het dossier
- Daarna wordt er op dergelijke brieven niet meer gereageerd.
- Agressieve brieven met als doel om een klacht in te dienen tegen een ambtenaar gaan naar de sector of bedrijf waar de ambtenaar werkzaam is.

• Verbale en (dreigende) lichamelijke agressie binnen de gemeentelijke locatie

Soms kan een actie (of juist het ontbreken daarvan) leiden tot agressie-uitingen. Denk daarbij aan het niet tijdig nakomen van gemaakte afspraken, het niet tijdig reageren op de komst van een burger, het maken van onduidelijke afspraken, het niet opnemen van de telefoon etc.

Het is van belang onderscheid te maken tussen werkelijk agressief gedrag en andere gedragingen, die "slechts" de uiting zijn van een emotionele toestand en waardoor in wezen niemand wordt benadeeld. Wanneer het laatste gedrag als een agressiedaad wordt opgevat, is de kans aanwezig dat er ook daadwerkelijk agressief gedrag zal optreden.

De personen, die er in dat geval van uitgaan, dat de agressie op hen gericht is, zullen als reactie misschien zelf een agressieve "tegenzet" geven. Dat kan vervolgens een negatieve reactie van de tegenpartij uitlokken, waardoor de agressie daadwerkelijk escaleert. Het is dus belangrijk een dergelijke situatie tactvol te benaderen en je niet uit te laten lokken tot een agressieve tegenreactie.

Hoe te handelen.

In een dergelijke situatie laat een medewerker de agressieve burger uitrazen en probeert daarna met hem/haar in gesprek te komen. In de publiekshal en de spreekkamers van het Stadskantoor kan de Pieperdienst het gesprek overnemen op het moment dat er sprake is van escalatie. Indien mogelijk wordt de Pieperdienst al vooraf op de hoogte gebracht van het feit, dat er een risicogesprek zal gaan plaatsvinden.

Op het werkplein van het CWI/UWV kan de medewerker een collega of de beveiligingsmedewerker waarschuwen. De beveiligingsmedewerker is volgens afspraken en instructies met de ketenpartners

de eerst aangewezen om maatregelen te treffen voor het handhaven van de orde en veiligheid binnen alle voor het publiek toegankelijke ruimten. In geval van verbale agressie waarbij sprake is van bedreigingen tegen het leven of goederen van medewerk(st)er en/of tegen zijn/haar gezin of familie, zal altijd aangifte of melding worden gedaan bij de politie.

- **Verbale en (dreigende) fysieke agressie buiten de locaties (op straat, openbare ruimte etc.)**

- In het bijzonder de medewerkers van de afdeling Stadstoezicht worden hiermee geconfronteerd en zij beschikken dan ook over portofoons met een alarmknop zodat zij bij escalatie per direct om politieassistentie kunnen vragen. Met de politie bestaat de afspraak dat zij met een oproep via de portofoon ondersteuning verlenen. Bij het indrukken van de knop is (per direct) politiehulp beschikbaar.
- Ook medewerkers van de afdeling Samenleving lopen risico om hiermee geconfronteerd te worden bij huisbezoeken en controles. De huidige praktijk is dat medewerkers van de afdeling Samenleving zich zo snel mogelijk uit de voeten maken en beraden zich achteraf zonodig over verdere acties. (Soms wordt de controle alsnog uitgevoerd onder politiebegeleiding). (Zie protocol voor huisbezoeken)
- Stadswerk en Stadsbeheer: voor de Begraafplaatsen, Afvalbrenghoofden en Receptie Herculesstraat wordt gebruik gemaakt van zgn. paniekknoppen. Hiermee wordt het externe beveiligingsbedrijf opgeroepen om in actie te komen.

- **Geweld tegen voorwerpen en vernielingen**

Wanneer de agressie geëscaleerd is en dit leidt tot geweld tegen voorwerpen, wordt de burger gesommeerd daarmee te stoppen. Bij schade wordt er aangifte gedaan en wordt de burger aangehouden. Het afdelingshoofd stuurt hem of haar een brief ter bevestiging hiervan.

Agressie die heeft plaatsgevonden tegen het gebouw wordt in alle gevallen gemeld bij het Facilitair Meldpunt. Indien degene die schade aan het gebouw veroorzaakt heeft bekend is, doet de leidinggevende aangifte bij de politie. Een kopie van deze aangifte wordt bij voorkeur bewaard in het GIR. De leidinggevende draagt verder zorg voor het maken en verzenden van een brief aan betreffende burger. Een kopie van deze brief wordt eveneens bewaard. (bij voorkeur in GIR) Schade wordt te allen tijde geclaimd.

- **Lokaalvredebreuk**

Indien een (agressieve) burger, na drie vorderingen hiertoe door een medewerker, het Stadskantoor, Stadhuis, of andere gemeentelijke locatie, niet wil verlaten is er sprake van lokaalvredebreuk en dient de politie ingeschakeld te worden. De inzet van de politie blijft beperkt tot het sommeren van de (agressieve) burger om het gebouw te verlaten, dan wel de betreffende burger onder dwang het gebouw te doen verlaten en, zo nodig, aan te houden. De politie heeft geen taak in de inhoudelijke discussie tussen de burger en de medewerker.

- **Aankondiging komst agressieve burger.**

Degene die de melding ontvangt, dat een agressieve burger zijn komst naar de afdeling heeft aangekondigd, neemt contact op met zijn leidinggevende, waarbij de inhoud van het gesprek wordt weergegeven, de probleemstellingen en de mogelijke oplossingen. De leidinggevende is verantwoordelijk voor het vaststellen van de te ondernemen actie. De in te zetten medewerkers worden geïnformeerd.

Collega medewerkers van andere bedrijfsonderdelen kunnen (nu nog zonder dit te weten) te maken krijgen met een burger/klant die zich eerder agressief heeft gedragen en bijvoorbeeld een toegangszegging heeft. Door gebruik te maken van het gezamenlijk registratiesysteem (GIR) en de zwarte lijst kan deze kennis bij de medewerker terecht komen.

- **Waarschuwingbrief en ontzegging toegang**

Een burger die zich ten opzichte van een medewerker agressief heeft gedragen krijgt een waarschuwingbrief of een (pand)toegangszegging van het sectorhoofd Publiekszaken in de rol van Veiligheidscoördinator van de gemeente Alkmaar. Een afschrift van de toegangszegging wordt aan de politie gestuurd.

De gegevens van de personen met een toegangszegging zijn voor de geautoriseerde groep medewerkers digitaal beschikbaar op een zwarte lijst.

- **Acute noodsituatie**

Politie waarschuwen via 112 of via gebruik van de portofoon.

Bijlage B Handleiding voor politieke ambtsdragers

Bij agressie of geweld

In geval van agressie of geweld tegen politieke ambtsdragers is de contactpersoon: de burgemeester, de vicevoorzitter van de raad of de griffier.

Met de contactpersoon kan de betrokkene de zaak bespreken, afwegen of de agressie al of niet normoverschrijdend was en ook belangrijk, een luisterend oor krijgen. Daarbij kan een inschatting gemaakt worden van eventueel te nemen maatregelen. Voorts kan de contactpersoon het sociale vangnet in kaart brengen en mogelijkheden van professionele begeleiding bespreken.

Situaties van agressie of geweld kunnen tot verschillende maatregelen nopen:

- *) indien de grens van het toelaatbare niet overschreden is, kan de uitkomst van het gesprek met de contactpersoon zijn dat het wenselijk is een waarschuwingsbrief al of niet in combinatie met een gesprek toe te passen. (Van de waarschuwingsbrief is een modelbrief beschikbaar.)
- *) indien de grens van het toelaatbare wel overschreden is, kan de uitkomst van het gesprek met de contactpersoon zijn dat de gemeente een waarschuwingsbrief stuurt naar de persoon in kwestie dat dit gedrag niet getolereerd wordt, liefst in combinatie met een gesprek met de persoon.
- *) in de ergste situatie, bij strafbare feiten van (bedreiging met) geweld tegen personen, vernieling gerelateerd aan agressief gedrag of mishandeling is het gemeentelijk beleid dat er aangifte gedaan wordt bij de politie.

Ongeacht welke maatregelen getroffen worden, het incident wordt altijd vastgelegd in het gemeentelijke registratiesysteem. De registratie geschiedt door:

- *) de griffier voor raadsleden en fractieassistenten (06 18010882 / 072 548 9332)
- *) de security coördinator voor de collegeleden (06 11042055 / 072 548 9003)

Wanneer er lichamelijk letsel is toegebracht of schade aan eigendommen wordt daarvan altijd aangifte gedaan. De aangifte moet door de betreffende persoon zelf worden gedaan.

Begeleiding hierbij kan plaatsvinden door:

- *) de griffier voor raadsleden en fractieassistenten
- *) de security coördinator voor de collegeleden.

Overigens is er ook een landelijke vertrouwenslijn, 088 5543288, waarmee u zelf of uw gezinsleden contact kunnen opnemen voor advies of een persoonlijk en vertrouwelijk gesprek.

De nazorg

Er kan na een incident behoefte bestaan aan nazorg. Verschillende vormen van nazorg zijn beschikbaar:

- Collegiale steun: het verwerken van een schokkende gebeurtenis wordt vergemakkelijkt door de sociale steun met de omgeving.
- De Trauma Opvang, via het IZA BZP (tel. 0900-2353636; 24 uur p/d bereikbaar).

Daarnaast is slachtofferhulp mogelijk. Hierover volgt informatie door de politie bij de aangifte.

Handelswijze bij vormen van agressie.

a) Telefonische agressie

De eerste stap is er op te wijzen dat de toon van het gesprek niet respectvol is.

Indien geen verbetering optreedt, waarschuwen dat de verbinding verbroken wordt als het gesprek op deze manier gevoerd blijft worden.

b) Schriftelijke agressie

Indien mogelijk het schriftelijk stuk veiligstellen als bewijsmiddel.

c) Verbale en (dreigende) lichamelijke agressie

In geval van verbale agressie waarbij sprake is van bedreigingen tegen het leven of goederen en/of tegen zijn/haar gezin of familie contact op nemen met burgemeester/ loco burgemeester of griffier. Na overleg kan besloten worden tot doen van aangifte.

!!! Bij ernstige acute agressie bel 112!!!

- d) Geweld tegen voorwerpen en vernielingen
Wanneer de agressie leidt tot geweld tegen voorwerpen wordt, in geval van schade, aangifte gedaan. Schade wordt te allen tijde geclaimd.
- e) Ordeverstoring van een raads/commissievergadering (lokaalvredebreuk)
- bij ordeverstoring van een vergadering schorst de voorzitter de vergadering en verzoekt degene(n) die de orde verstoort/verstoren de ruimte te verlaten. Indien dit geweigerd wordt, zal de voorzitter dit nog tweemaal doen (na drie vorderingen is er sprake van lokaalvredebreuk)
 - de politie wordt opgeroepen
 - aanwezigen passen **geen** fysieke maatregelen toe om personen uit de ruimte of het gebouw te verwijderen, maar laten dit over aan de politie
 - alleen bij **fysieke agressie** naar een deelnemer of bezoeker van een vergadering is het toegestaan fysieke maatregelen toe te passen om de persoon in kwestie te ontzetten en/of te beschermen
 - tijdens een ordeverstoring wordt de internet uitzending van de vergadering stopgezet
 - de voorzitter besluit in samenspraak met de griffier en de medewerker OOV tot het doen van aangifte van de ordeverstoring