

Aan de leden van de raad van de gemeente Dantumadiel
Postbus 22
9104 ZG Damwâld

Ons kenmerk: 1
Behandeld door: College van burgemeester en wethouders
Akkoord teamleider: 11 juli 2019
Datum brief: 11 juli 2019
Datum college: 11 juli 2019

Onderwerp: Informeren volgen Agressiebeleid Noardeast-Fryslân

Geachte raad,

Middels deze brief wil ik u graag informeren over het besluit van het college, dd. 16 juli 2019, om het Agressiebeleid van gemeente Noardeast-Fryslân te volgen.

Samenvatting Agressiebeleid

Voor de gemeente Noardeast-Fryslân geldt dat agressie tegen onze medewerkers niet geaccepteerd wordt, in geen enkele vorm. Dit betekent dat de medewerker die te maken krijgt met agressie altijd gesteund wordt vanuit de organisatie en dat elke melding van agressie serieus wordt genomen en adequaat wordt afgehandeld. Na een agressie uiting volgt altijd een maatregel.

Als gemeente proberen we agressie zoveel mogelijk te voorkomen. De kans op agressief gedrag tegen medewerkers neemt af wanneer werkprocessen, taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn. Wanneer burgers tevreden zijn over de rol en functie van de gemeente en over de kwaliteit van de dienstverlening, vermindert dat de kans op agressie en geweld aanzienlijk.

We bieden medewerkers trainingen aan, geven voorlichting, voeren periodiek een risico inventarisatie & evaluatie uit, anticiperen op risico's en voeren beleid wat richting geeft aan ons handelen.

Wanneer er ondanks de preventieve maatregelen toch sprake is van agressie dan hebben we voorzieningen en volgt er een maatregel. Zo bieden we collegiale ondersteuning, is er een alarmeringssysteem, is er een de-escalatieteam en is de eerste opvang geregeld. Incidenten worden geregistreerd om inzicht te krijgen in het aantal situaties waar medewerkers mee te maken krijgen en om trends te analyseren en oplossingen te bedenken.

Er wordt altijd aangifte/melding gedaan en bij schade is het uitgangspunt dat de schade die de dader heeft toegebracht wordt verhaald.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van Dantumadiel,

R.G. Dijksterhuis
Secretaris

Bijlagen:

1. Besluit vaststellen volgen agressiebeleid Noardeast-Fryslân;
2. Agressiebeleid inclusief bijbehorende bijlagen.

Samenvatting agressiebeleid

Voor de gemeente Noardeast-Fryslân geldt dat agressie tegen onze medewerkers niet geaccepteerd wordt, in geen enkele vorm. Dit betekent dat de medewerker die te maken krijgt met agressie altijd gesteund wordt vanuit de organisatie en dat elke melding van agressie serieus wordt genomen en adequaat wordt afgehandeld. Na een agressie uiting volgt altijd een maatregel.

Als gemeente proberen we agressie zoveel mogelijk te voorkomen. De kans op agressief gedrag tegen medewerkers neemt af wanneer werkprocessen, taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn. Wanneer burgers tevreden zijn over de rol en functie van de gemeente en over de kwaliteit van de dienstverlening, vermindert dat de kans op agressie en geweld aanzienlijk.

We bieden medewerkers trainingen aan, geven voorlichting, voeren periodiek een risico inventarisatie & evaluatie uit, anticiperen op risico's en voeren beleid wat richting geeft aan ons handelen.

Wanneer er ondanks de preventieve maatregelen toch sprake is van agressie dan hebben we voorzieningen en volgt er een maatregel. Zo bieden we collegiale ondersteuning, is er een alarmeringssysteem, is er een de-escalatieteam en is de eerste opvang geregeld. Incidenten worden geregistreerd om inzicht te krijgen in het aantal situaties waar medewerkers mee te maken krijgen en om trends te analyseren en oplossingen te bedenken.

Er wordt altijd aangifte/melding gedaan en bij schade is het uitgangspunt dat de schade die de dader heeft toegebracht wordt verhaald.



Agressiebeleid

Datum: 3 juni 2019

GEMEENTE
NOORD
EAST FRYSLÂN

Colofon

Opdrachtgever: College van B&W

Rapport gegevens:

Rapport: Agressiebeleid
Opsteller: M. Krauss-Stelling
Versie: 1
Datum: 3 juni 2019

Vastgesteld:

Door
Datum
Paraaf:

Gemeente Noardeast-Fryslân

Postbus 13
9290 AA Kollum
Tel. (0519) 29 88 88

info@noardeast-fryslan.nl
www.noardeast-fryslan.nl

Inhoudsopgave

INLEIDING	2
1 DOELSTELLING	2
2 WAT VERSTAAN WE ONDER AGRESSIE?	2
2.1 Waar ligt de grens?	3
2.1.1 Agressie norm	3
3 PREVENTIE VAN AGRESSIE	3
3.1 Processen, rollen en taken duidelijk maken	3
3.2 Trainingen	3
3.3 Risico Inventarisatie & Evaluatie	3
3.4 Anticiperen op risico's	3
3.5 Voorlichting	4
3.6 Beleid	4
4 MAATREGELEN EN VOORZIENINGEN	4
4.1 Collegiale steun	Error! Bookmark not defined.
4.2 Alarmering en de-escalatie	4
4.3 Eerste opvang	5
4.4 Registratie en evaluatie incidenten	5
4.5 Nazorg en vervolgacties	5
4.6 Maatregelen/sancties en aangifte	6
4.7 Maatregelen/sancties en aangifte	7
4.8 Schade verhalen	7
Bijlagen	
1. Huisregels	
2. Alarmeringsprotocol	
3. Werkwijze de-escalatieteam	
4. Procedure melding en registratie incidenten	
5. Agressie meldingsformulier	
6. Aangifte doen	
7. Standaardbrieven voor schriftelijke waarschuwing + toegangsverboden	

Inleiding

Met Arbo willen we...

een gezond werkklimaat en vitale medewerkers.

Zodat...

medewerkers duurzaam, veilig en “mei nocht” hun werk kunnen doen.

Met aandacht voor...

arbowetgeving, trends, ontwikkelingen en Human Being.

Met dit agressiebeleid willen we zeker stellen dat alle medewerkers die te maken hebben met publiekscontacten weten wat de agressienorm is en welke maatregelen er worden genomen wanneer zij geconfronteerd worden met agressief gedrag. Dit beleid zorgt ervoor dat de maatregelen zijn vastgelegd en verantwoordelijkheden zijn beschreven.

Dit agressiebeleid betreft alle medewerkers in dienst van de gemeente Noardeast-Fryslân, die in opdracht van de gemeente werken alsook politieke ambtsdragers binnen de gemeente.

Als bijlagen bij dit agressiebeleid zijn een aantal protocollen toegevoegd voor de verdere uitwerking van de verschillende stappen uit het beleid.

Ongewenst gedrag, dreiging en ook agressie komen helaas voor. Ongewenst gedrag, waaronder agressie en geweld, naar onze medewerkers wordt niet getolereerd. Dit willen wij tot uiting laten komen in dit agressiebeleid.

De gemeente Noardeast-Fryslân draagt zorg voor de veiligheid van haar personeel door preventieve maatregelen te nemen zoals het aanbieden van trainingen, het scheppen van organisatorische voorzieningen (beveiliging) en het creëren van nazorgmaatregelen. De medewerkers moeten tijdens en na het incident kunnen rekenen op aandacht, ondersteuning, (wanneer gewenst) professionele hulpverlening en indien aan de orde een vergoeding van (im)materiële schade.

1 Doelstelling

Dit agressiebeleid beoogt een aantal doelstellingen, zowel voor de organisatie, de medewerkers als de burgers:

- Het beantwoorden van de vragen ‘wat verstaan we onder ongewenst gedrag en agressie?’ en ‘hoe maken we ongewenst gedrag en agressie hanteerbaar?’;
- Het vastleggen van een duidelijk stappenplan waarin staat welke stappen genomen moeten worden wanneer er sprake is (geweest) van agressie;
- Het registreren van agressie;
- Het gevoel van veiligheid vergroten voor onze medewerkers door middel van duidelijke procedures en afspraken;
- Naast het hanteren van ongewenst gedrag en agressie ook preventie en nazorg goed regelen;
- Het duidelijk opstellen van regels en grenzen ten aanzien van onze burgers.

Om deze doelstellingen te kunnen behalen is de leidinggevende van de betreffende medewerker verantwoordelijk voor de naleving van dit agressiebeleid.

2 Wat verstaan we onder agressie?

Binnen de gemeente Noardeast-Fryslân wordt de volgende definitie gebruikt:

Iedere vorm van gedrag waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastig gevallen of dat gericht is op het teweegbrengen van onlustgevoelens bij de medewerkers, of na het doelbewust toebrengen van schade. De agressie staat in relatie tot de persoon, de functie of het functioneren van de organisatie waartegen zij gericht is. Het gedrag kan gepaard gaan met geweld door geweldsdreiging.

2.1 Waar ligt de grens?

In dit beleid onderscheiden we enerzijds ongewenst gedrag in de vorm van het uiten van emoties, waar een medewerker vanuit zijn professie mee te maken kan krijgen, zoals

- Emotionele uiting gericht op zichzelf / frustratie;
- Emotionele uiting gericht naar buiten / organisatie.

Bij het uiten van deze onlustgevoelens ligt de grens als het gedrag niet is te stoppen en wanneer het contact wordt belemmerd. Als de situatie aanhoudt nadat de grens is gemeld, spreken we van agressie. Agressie onderscheiden we in dit protocol in drie vormen/gradaties:

- **Verbale agressie:** Dit betreft mondelinge of schriftelijke uitingen (telefonisch, via de mail of aan de balie), waarbij de uitingen gericht zijn op de persoon of de organisatie en de medewerker direct lastig wordt gevallen, zowel psychisch als fysiek, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.
- **Persoonlijke bedreiging:** Dit betreft het mondeling, dan wel schriftelijk uiten van dreigende taal gericht op het welbevinden of de veiligheid van de medewerker, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.
- **Fysiek geweld:** Dit betreft fysieke dreiging waarbij de medewerker of de omgeving direct fysiek wordt bedreigd c.q. wordt aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.

2.1.1 Agressie norm

Voor de gemeente Noardeast-Fryslân geldt dat agressie tegen onze medewerkers niet geaccepteerd wordt, in geen enkele vorm. Dit betekent dat de medewerker die te maken krijgt met agressie altijd gesteund wordt vanuit de organisatie en dat elke melding van agressie serieus wordt genomen en adequaat wordt afgehandeld. Na een agressie uiting volgt altijd een maatregel.

3 Preventie van agressie

Als gemeente Noardeast-Fryslân proberen we incidenten met agressie en geweld zoveel mogelijk te voorkomen.

3.1 Processen, rollen en taken duidelijk maken

De kans op agressief gedrag tegen medewerkers neemt af wanneer werkprocessen, taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn. Wanneer burgers tevreden zijn over de rol en functie van de gemeente en over de kwaliteit van de dienstverlening, vermindert dat de kans op agressie en geweld aanzienlijk.

3.2 Trainingen

Naast het bieden van kwaliteit aan onze burgers trainen we zowel medewerkers als leidinggevenden op het gebied van omgaan met agressie en geweld. Aan medewerkers die in direct contact staan met burgers en daardoor te maken kunnen krijgen met agressie worden trainingen aangeboden. Trainingen worden aan de hand van het agressiebeleid en in overleg met een trainingsbureau vormgegeven. Het doel van de training is om ongewenst gedrag en agressie te herkennen (bewustwording) en te begrenzen zodat het contact hersteld kan worden en de dienstverlening door kan gaan. Daarnaast biedt de training handvatten om ongewenst gedrag en agressie te de-escaleren vanuit het oogpunt dat je pas kunt dienst verlenen als je daartoe door de ander in staat wordt gesteld. De trainingen worden voor de verschillende groepen medewerkers uitgerold. Voor medewerkers met dagelijkse publiekscontacten en voor medewerkers van het de-escalatieteam heeft de training een verplichtend karakter waarbij herhalingen jaarlijks plaatsvinden. De bodes en receptiemedewerkers sluiten bij de training van het de-escalatieteam aan. De training voor alle overige medewerkers worden op basis van vrijwilligheid aangeboden.

3.3 Risico Inventarisatie & Evaluatie

De omgeving heeft ook invloed op gedrag. Het aanpakken van de risico's voor de veiligheid in relatie tot de omgeving en de gebouwen zijn onderdeel van de Risico Inventarisatie & Evaluatie.

3.4 Anticiperen op risico's

We zijn erop gericht om risico's zoveel mogelijk te vermijden. Hier werken we op verschillende manieren aan. Medewerkers die rechtstreeks contact hebben met burgers, kunnen (proportioneel) inzage krijgen in de recente agressiemeldingen. Wanneer er agressie wordt verwacht, dan worden directe collega's vooraf ingelicht. Er kan dan voor gekozen worden om een oogje in het zeil te laten houden of er kan gekozen worden om het gesprek

gezamenlijk aan te gaan. Wanneer vooraf bekend is dat een risicogesprek plaats zal vinden, kunnen medewerkers contact zoeken met het de-escalatieteam en/of de politie.

3.5 Voorlichting

Voorlichting heeft een belangrijke functie in de bewustwording en kaderstelling naar alle betrokkenen. Hierbij worden verschillende vormen ingezet zoals:

- Voorlichting aan het publiek;
- Bespreken in het werkoverleg door teamleiders (incidenten, maatregelen, procedure);
- Publicatie op Viadesk.

3.6 Beleid

Dit beleid geeft richting aan ons handelen. Bij het vaststellen van beleid vormt de agressienorm de basis voor het handelen. Onderdelen van het beleid in het kader van ongewenst gedrag en agressie zijn:

- De gedragsregels derden (vertaald in 'Huisregels gemeente Noardeast-Fryslân')¹;
- Agressiebeleid;
- Registreren van agressiemeldingen;
- Uitvoeren Risico Inventarisatie en Evaluatie.

4 Maatregelen en voorzieningen

Ondanks de preventieve aanpak komt het helaas voor dat de medewerker te maken krijgt met agressie.

4.1 Collegiale steun

Bij een vermoeden tot agressie en in situaties waarbij het mogelijk en zelfs gewenst is om als medewerker niet alleen op te treden, is het beter om gezamenlijk op te treden. Dit gezamenlijk optreden noemen we collegiale steun. Wanneer vooraf bekend is dat er een risicovol gesprek plaatsvindt wordt, naast het de-escalatieteam, team Feiligens vooraf op de hoogte gesteld. Dit kan per e-mail: veiligheid@noardeast-fryslan.nl. Vermeld in het bericht in ieder geval de locatie, omstandigheden waaronder het gesprek plaatsvindt, aard van het risico en contactgegevens van de (gemeente)medewerker die bij het gesprek betrokken is. Team Feiligens kan dan, eventueel in overleg, het risico bepalen en treffende maatregelen nemen, zoals bijvoorbeeld het ter plaatse sturen van een politie-eenheid of het informeren van dichtbij zijnde eenheden. In het protocol Werkwijze de-escalatieteam² wordt het handelen in het kader van 'collegiale steun' verder uitgewerkt.

4.2 Alarmering en de-escalatie

Bij (dreigend) geweld in de centrale hal en/of de spreekkamers wordt het de-escalatieteam gealarmeerd en treedt het Alarmeringsprotocol³ in werking. Het de-escalatieteam neemt conform de werkwijze de-escalatieteam het gesprek over en probeert in eerste instantie het contact te herstellen door de burger op zijn gedrag aan te spreken. Werkt de burger niet mee, dan wordt hij verwijderd. Bij niet navolging wordt de hulp van de politie ingeschakeld.

Gesprekken met burgers vinden bij voorkeur plaats in spreekkamers waar een noodknop is geïnstalleerd. Bij (dreigend) geweld in spreekkamers en andere plaatsen waar een noodknop is geïnstalleerd wordt, conform het alarmeringsprotocol, bij het indrukken van de noodknop een signaal afgegeven aan het de-escalatieteam. Zij handelen volgens het alarmeringsprotocol en werkwijze de-escalatieteam.

Er worden zes trainingen per jaar aangeboden, deze hebben een verplicht karakter voor de leden van het de-escalatieteam. Bij uitzondering mogen er maximaal twee trainingen worden gemist, afmeldingen worden bij het hoofd de-escalatie gedaan. Nieuwe leden volgen eerst een basistraining. De leden worden aangewezen door het college. Per gemeentekantoor wordt gecommuniceerd of er een de-escalatieteam aanwezig is.

Bij (dreigend) geweld in werkruimtes waar geen noodknop aanwezig is, wordt de leidinggevende en/of collega's gealarmeerd. Medewerkers die voor de uitoefening van hun functie buiten het kantoor werkzaam zijn (denk aan handhavers en medewerkers gebiedsteam) kan er, in overleg met de leidinggevende, voor gekozen worden om gebruik te maken van een persoonsalarmeringssysteem. Een persoonsalarmering is een oplossing waarmee

¹ Zie bijlage 1: Huisregels Noardeast-Fryslân

² Zie bijlage 3: Werkwijze de-escalatieteam

³ Zie bijlage 2: Alarmeringsprotocol

tijdens een incident op een eenvoudige en onopvallende manier hulp ingeschakeld kan worden. Dit is bedoeld om de veiligheid van medewerkers die naar buiten gaan te verbeteren.

4.3 Eerste opvang

Wanneer een (groep) medewerker(s) in aanraking is geweest met agressie is het belangrijk de situatie na te bespreken. Het nabespreken van de situatie vindt plaats tussen de leidinggevende en medewerker binnen 24 uur. Ten eerste om ervoor te zorgen dat het onderwerp bespreekbaar gemaakt wordt en medewerkers hun hart kunnen luchten en ten tweede om te bespreken welke acties genomen moeten worden of welke acties ondernomen zijn en welke verbeterpunten aandacht behoeven. De leidinggevende vult daarbij samen met de medewerker het Meldingsformulier agressie⁴ in.

Voor het bespreken van het incident plant de leidinggevende van de getroffen medewerker(s) een afspraak in. De arbo adviseur/coördinator en p&o adviseur kunnen, indien gewenst, assisteren bij of adviseren over deze gesprekken.

4.4 Registratie en evaluatie incidenten

Om inzicht te krijgen in het aantal situaties waarin medewerkers met agressie te maken krijgen, is het belangrijk dat deze situaties gemeld worden. Door goede registratie wordt een beter beeld verkregen van de situaties en kunnen trends geanalyseerd worden en oplossingen bedacht. Periodiek en minimaal eenmaal per jaar worden alle meldingen met het CMT besproken. De arbo adviseur/coördinator en preventiemedewerker zijn hierbij aanwezig. De incidenten worden doorgenomen en geanalyseerd op mogelijke consequenties voor preventie- en nazorgbeleid. Mogelijke adviezen voor te nemen maatregelen worden in de Arbocommissie besproken en op route gebracht. Het uitgangspunt bij agressie is dat agressie niet wordt geaccepteerd en er na agressie altijd een maatregel volgt. Elke melding van agressie wordt daarom geregistreerd, serieus opgepakt en afgehandeld.

Registratie van incidenten zorgt er ook voor dat, waar nodig, binnen de gemeente bekend is welke burgers een risico vormen. Door goede registratie kan hierop geanticipeerd worden. De wijze waarop de registratie plaatsvindt, is beschreven in de Meldingsprocedure agressie⁵.

4.5 Nazorg en vervolgacties

In een agressieve situatie terecht komen, kan een grote impact hebben op betrokkenen. Het is daarom belangrijk dat alle betrokkenen (medewerkers, maar ook eventueel aanwezige buitenstaanders) de juiste nazorg ontvangen. Hierin is een rol weggelegd voor de leidinggevende. Naast het nabespreken van de situatie gaat de leidinggevende in gesprek met de betrokken medewerker(s). In dit gesprek wordt gezamenlijk beoordeeld of de medewerker behoefte heeft aan verdere nazorg (bijvoorbeeld slachtofferhulp, bedrijfsmaatschappelijk werk of anders). De vormgeving van collegiale ondersteuning vindt in overleg met de leidinggevende plaats.

In bijzondere gevallen kan buitengewoon verlof worden verleend. Bij lichamelijk letsel of ziekenhuisopname wordt de medewerker ziek gemeld en de familie in kennis gesteld. De leidinggevende onderhoudt zowel de contacten met de medewerker als de familie. De te nemen maatregelen worden binnen 24 uren na het incident in werking gesteld.

⁴ Zie bijlage 5: Meldingsformulier agressie

⁵ Zie bijlage 4: Meldingsprocedure agressie

4.6 Maatregelen/sancties en aangifte

Agressie wordt niet geaccepteerd. Ook geen agressief gedrag tussen medewerkers en burgers buiten de gemeentelijke gebouwen. Na agressief gedrag volgt altijd een maatregel. Afhankelijk van de situatie kan gekozen worden voor een gesprek, telefonisch contact, een waarschuwingsbrief of een bouwverbod. In overleg tussen medewerker en leidinggevende wordt een passende maatregel gekozen, waarbij de volgende uitgangspunten leidend zijn:

Soort agressie	Sanctie	Bij herhaling (binnen 1 jaar)
Overlast veroorzaken	Time-out ⁶ en mondelinge en/of schriftelijke waarschuwing	Toegangsverbod 3 maanden
Verbaal geweld	Time-out en mondelinge en/of schriftelijke waarschuwing	Toegangsverbod 3 maanden
Bedreiging gericht op de organisatie of derden	Toegangsverbod 1 maand	Toegangsverbod 3 maanden
Ernstige bedreiging van medewerkers en/of derden	Toegangsverbod max. 3 maanden. Er wordt altijd aangifte gedaan.	Toegangsverbod 6 maanden
Discriminatie	Toegangsverbod max. 3 maanden	Toegangsverbod 6 maanden
Fysiek geweld tegen medewerkers en/of derden en eigendommen	Toegangsverbod max. 6 maanden (materieel)	Toegangsverbod 12 maanden
	Toegangsverbod max. 12 maanden (mensgericht) Er wordt altijd aangifte gedaan	Toegangsverbod 24 maanden
Psychisch geweld	Toegangsverbod max. 6 maanden (psychische druk)	Toegangsverbod 12 maanden
Combinatie van verschillende agressievormen	Toepassing van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie	Toepassing van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie

Voor de schriftelijke waarschuwing en de toegangsverboden zijn standaardbrieven opgemaakt⁷. Bij externe acties zoals schadeverhaal en ontzegging van de toegang, pleegt de leidinggevende overleg met het betreffende CMT lid. Bij ontzegging tot diensten of de toegang tot gebouwen is de gang van zaken als volgt:

- Vóór ontzegging moet er overleg plaatsvinden met de (loco-) burgemeester van de gemeente waar het gebouw staat, na oplegging ontzegging (mondelinge) mededeling hiervan aan B&W;
- De teamleider informeert team Feiligens direct;
- De teamleider stelt binnen twee werkdagen een brief op met daarin omkleed de redenen waarom de dader(s) diensten worden onthouden c.q. de toegang tot het gemeentehuis wordt ontzegd. Wettelijke tekst 'lokaal verbod' altijd vermelden;
- De manager ondertekent de brief namens het college van burgemeester en wethouders;
- Een kopie van de brief gaat naar team Feiligens;
- Team Feiligens kan contact opnemen met de politie;
- Indien gewenst worden interne betrokkenen geïnformeerd (bv. receptie, de-escalatieteam, veiligheidsadviseur, college);
- Minimaal één week voor de afloop van de termijn van de beperking(en) krijgt de dader bericht van de leidinggevende dat de beperking binnenkort eindigt. De teamleider bewaakt de termijn;
- De klant is, ondanks het toegangsverbod, als burger gerechtigd om een beroep te doen op de dienstverlening van de instelling. De klant mag in dat geval alleen doormiddel van briefwisseling of via een derde contact opnemen met de dienst. De hier genoemde derde oftewel zaakwaarnemer moet door de klant formeel gemachtigd zijn. De zaakwaarnemer mag telefonisch contact opnemen met gemeentehuis/dienst of eenheid. Bij bezoek aan het gemeentehuis moet de zaakwaarnemer zich legitimeren en een schriftelijke machtiging van de klant overleggen.

⁶ Time-out= klant uit de situatie halen

⁷ Zie bijlage 7: Standaardbrieven

4.7 Melding of aangifte doen bij de politie

Melding en/of aangifte kan altijd gedaan worden indien vermoed wordt dat er een strafbaar feit is gepleegd. In de praktijk hanteert de politie als regel dat een incident 'aangiftewaardig' moet zijn. De politie kan bij het doen van een melding en/of aangifte adviseren⁸.

Uitgangspunten bij het doen van aangifte zijn:

- Heeft het incident zojuist plaats gevonden, neem dan direct contact op via 112. Voor het maken van een afspraak, zoals een aangifte, kan het algemene nummer gebruikt worden: 0900-8844.
- Neem altijd contact op met de politie, gezamenlijk kan er bepaald worden of er sprake is van een strafbaar feit en dus aangifte nodig is.
- Aangifte door de werkgever is mogelijk. Daarmee wordt bovendien een duidelijk signaal afgegeven. Aangifte in persoon heeft echter de voorkeur omdat de beleving en verklaring van het daadwerkelijke slachtoffer vaak erg belangrijk zijn. Ook in het geval van aangifte door de werkgever zal de politie doorgaans proberen een verklaring op te nemen van het slachtoffer.

Bij het doen van aangifte wordt gebruik gemaakt van de domiciliekeuze, aangifte wordt gedaan onder opgave van het adres van de gemeente (domiciliekeuze). Dit wordt gedaan om het adres van de betreffende medewerker uit de processtukken te houden. Bij het doen van aangifte meldt de medewerker altijd dat het gaat om agressie bij het uitvoeren van een publieke taak. Dit zorgt ervoor dat daders snel en streng worden bestraft.

Wanneer de medewerker geen aangifte wil doen (bijvoorbeeld uit angst voor de dader of wanneer de emotionele belasting te groot is) kan de werkgever aangifte doen namens de medewerker. De aangifte wordt in dit geval gedaan door de leidinggevende van de medewerker.

In de volgende gevallen wordt in ieder geval aangifte gedaan:

- Bij ernstige bedreiging tegen de medewerker als persoon;
- Fysieke agressie;
- Vernieling;
- Openlijke geweldpleging.

Wanneer de officier van justitie op basis van het politieonderzoek besluit de verdachte te vervolgen, kan het slachtoffer of een getuige gevraagd worden een getuigenverklaring af te leggen. Het slachtoffer heeft daarnaast in het strafproces spreekrecht. Het slachtoffer kan tijdens de rechtszaak een verklaring afleggen over welke gevolgen het delict voor hem of haar had. De medewerker die gebruik maakt van zijn of haar spreekrecht wordt bijgestaan door zijn of haar leidinggevende of een andere persoon binnen de organisatie indien de medewerker hier behoefte aan heeft.

Wanneer een medewerker na een incident wordt aangeklaagd voor handelingen die een direct gevolg zijn van de uitoefening van zijn functie, zorgt de werkgever voor juridisch(e) advies of bijstand. Voorwaarde hiervoor is wel dat de medewerker de wet niet heeft overtreden en zich heeft gehouden aan beleidsrichtlijnen en werkinstructies van de gemeente. In de beoordeling hiervan wordt rekening gehouden met eventuele handelingen vanuit zelfverdediging of vanuit de stress van het moment. Leidinggevende en de p&o adviseur beslissen hierover.

4.8 Schade verhalen

Uitgangspunt is dat de schade die de dader heeft toegebracht wordt verhaald. Daarnaast wordt altijd aangifte/melding gedaan (ook als de dader niet bekend is). Als de klant/dader bekend is, kan op grond van individuele omstandigheden worden besloten wel of niet een (gedeeltelijke) schadevergoeding te eisen.

AV185 Politiek molest

Verzekerd is de schade welke aan verzekerde opzettelijk wordt toegebracht door derden. De schade moet het rechtstreeks gevolg zijn van de werkzaamheden welke verzekerde uit hoofde van zijn/haar functie verricht bij verzekeringnemer. Medische kosten worden tot 100% vergoed, kosten verbonden aan psychologische bijstand aan verzekerde zijn gemaximeerd tot euro 2.500,00, schade aan persoonlijke eigendommen worden tot euro 30.000,00 per gebeurtenis vergoed. *Dit met inachtneming van het bepaalde in het polisblad, de polisvoorwaarden en de overige clausules.*

⁸ Zie bijlage 6: Aangifte doen

Wanneer een medewerker schade heeft ten gevolge van een incident conform dit agressiebeleid, dan wordt dit door de werkgever vergoed. De werkgever verhaalt vervolgens de schade op de dader. Wanneer sprake is van schade aan gemeente-eigendom, b.v. materieel, gebouw of inventaris dan zal de verzekeringsambtenaar advies vragen aan de daarvoor aangewezen afdeling. Hierna wordt besloten om de dader wel/niet aansprakelijk te stellen voor de veroorzaakte schade.

De teamleider (in overleg met de manager) zal de betrokkene(n) door middel van een aangetekende brief aansprakelijk stellen voor de schade. Daarbij wordt indien nodig een voorstel gedaan voor een afbetalingsregeling, rekening houdend met de inkomenspositie van de klant en artikel 6:127 BW. In de brief wordt tevens aangegeven dat men om een heroverweging van de aansprakelijkheidsstelling kan verzoeken. De dader dient dit verzoek binnen zes weken in te dienen bij de teamleider. De teamleider onderzoekt of er redenen zijn om de aansprakelijkheidsstelling te herzien. Bij het niet nakomen van de vastgelegde afspraken kunnen nadere passende maatregelen worden getroffen.

NB. Bij de afwikkeling kan altijd advies gevraagd worden aan de interne verzekeringsambtenaar en/of de afdeling juridische zaken.