



Den Haag

A&O
fonds
Gemeenten

Voor de
verschilmakers.

Omgaan met agressie en geweld

Praktische aanpak voor een veilige
werkomgeving

Waarom deze sessie?

- Agressie en geweld lijkt toe te nemen in publieke functies.
- Handvatten voor eigen agressiebeleid
- Praktische tips en voorbeelden
- Delen van ervaringen



Haagse AGRESSIE aanpak

Expertisepunt Veilige Publieke Dienstverlening

- Concernkader Veilige Publieke Dienstverlening
- Onderzoekt aanleiding en oorzaak agressie
- Adviseert medewerker en leidinggevende
- Reageert namens de gemeente naar de agressor
- Legt een maatregel op aan de agressor
- Helpt bij aangifte doen
- Herstel van dienstverlening

Voor alle collega's, directies en bestuur:

- Signaleren, attenderen en adviseren
- Geven van voorlichting
- Politieke ambtsdragers



Stel een norm

- 1 op 3 van alle ambtenaren maakt agressie mee.
- Agressie verstoort, brengt gezondheid en werk in gevaar.
- **Organisatienorm = start voor veilige publieke dienstverlening.**
- De gemeente Den Haag accepteert geen agressie en geweld tegen haar inwoners en medewerkers.



Waar ligt de grens en hoe leg je die vast?

- Maak een agressieprotocol met gedragsregels.
- Maak normoverschrijdend gedrag inzichtelijk (ABCD-model).
- Maak het protocol en de gedragsregels bekend binnen jouw organisatie (teamoverleg, inwerkprogramma, arbeidsvoorwaarden).
- Help medewerkers om volgens het agressieprotocol te werken.
- Inwoners of bezoekers moeten weten welke gedragsregels er gelden.

Normoverschrijdend gedrag tegengaan



Vul onderstaand schema aan met eigen voorbeelden.

EMOTIE OF AGRESSIE?	EMOTIONEEL GEDRAG		AGRESSIE (NON-)VERBALE AGRESSIE	AGRESSIE BEDREIGING, INTIMIDATIE	AGRESSIE FYSIEK GEWELD
GEDRAG VAN DE BURGER	Gedrag gericht op zichzelf en op de eigen situatie	Kritiek op regels, beleid en/of organisatie	Gericht op de medewerker	(Non-)verbaal dreigen, dreigen met geweld, intimideren, seksuele intimidatie	Schoppen, slaan, spugen, beetpakken, frekken, vernielen, voorwerp gooien
	Vaak te herkennen aan uitingen in de ik-vorm. Uitzondering of begrip vragen, klagen, excuus verzinnen, beroep op redelijkheid doen, afhankelijk gedrag, claimen	Vaak te herkennen aan uitingen met 'jullie' als aanspreekvorm. In discussie gaan, ter verantwoording roepen, beschuldigen, schande spreken, machtsstrijd, obstructie	Vaak te herkennen aan uitingen met 'jij' als aanspreekvorm. Sarren, zuigen, treiteren, uitlokken, grof zijn, schelden, belachelijk maken	Gaat een stap verder dan verbale agressie. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of door openlijk hiermee te dreigen. Het gedrag is op de medewerker persoonlijk (of op het gebouw van de gemeente) gericht. De uiting van agressie levert mogelijk ook gevaar op voor de burger zelf of voor anderen.	Gaat een stap verder dan bedreiging of intimidatie. Het gedrag is gericht op personen en/of zaken.

EMOTIE OF AGRESSIE?	EMOTIONEEL GEDRAG		AGRESSIE (NON-)VERBALE AGRESSIE	AGRESSIE BEDREIGING, INTIMIDATIE	AGRESSIE FYSIEK GEWELD
STANDPUNT ORGANISATIE (ORGANISATIE-NORM)	Burgers mogen klagen en boos en geïntereerd zijn.	Burgers mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving en mogen dit uiten en boos en geïntereerd zijn.	Burgers mogen niet persoonlijk worden tegen medewerkers. We gaan pas verder in gesprek wanneer de burger met dit gedrag stopt. Als het gedrag niet stopt beëindigen we het gesprek en nemen we passende maatregelen.	Burgers mogen medewerkers niet bedreigen of intimideren. We beëindigen in zo'n geval het gesprek en nemen gepaste maatregelen. Ook bij dreiging richting het gebouw van de gemeente (bv. dreigen brand te komen slichten) nemen we passende maatregelen	De veiligheid van medewerkers gaat boven alles. Burgers mogen dus niet fysiek worden naar personen en/of zaken.
TEAMNORM (BENOEM VOOR- BEELDEN UIT DE PRAKTIJK)	Eigen voorbeelden:				
AANPAK/ WERKINSTRUCTIE (AANPASSEN WAAR NODIG)	OMBUIGEN - Zelfcontrole / geen discussie - Eerst aandacht voor de emotie / laten uitpraten - Dan uitleggen waarom er zo gewerkt wordt - Aangeven wat (on) mogelijkheden zijn - Afronden	OMBUIGEN - Zelfcontrole / geen discussie - Eerst aandacht voor de emotie/laten uitpraten - Dan uitleggen waarom er zo gewerkt wordt - Aangeven wat (on) mogelijkheden zijn - Afronden	GRENS STELLEN Zelfcontrole / geen discussie Inschatting maken: VEILIG? - Gedrag benoemen - Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt - Stopt het? Werkzaamheden voortzetten ONVEILIG OF STOPT HET NIET? - Afstand vergroten - Gesprek beëindigen - Evt. bijstand inschakelen - Naaste collega's informeren	GRENS STELLEN EN EINDE GESPREK Zelfcontrole / geen discussie Inschatting maken: VEILIG? - Gedrag benoemen - Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt - Afstand vergroten - Gesprek beëindigen ONVEILIG OF STOPT HET NIET? - Bijstand inschakelen - Naaste collega's informeren	EIGEN VEILIGHEID - Bijstand en politie inschakelen - Werkplek verlaten - Naaste collega's informeren EIGEN VEILIGHEID GAAT ALTIJD VOOR!
MELDEN EN AFHANDELEN?	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat	Als de burger zijn of haar gedrag (oprecht) positief corrigeert na daarop te zijn aangesproken en er in het gesprek niet opnieuw hoeft te worden gecorrigeerd, wordt er niet gemeld, tenzij er een patroon ontstaat. Bij aanhoudend gedrag wordt het gedrag wel gemeld en afgehandeld conform het sanctiebeleid.	Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid	Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid

Wat staat er in jouw agressiebeleid?

- Risico's op agressie (RI&E).
- Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.
- Proces incidenten melden, registreren en analyseren.
- Trainingen omgaan met agressie en geweld
- Veiligheidsregels voor huis- of bedrijfsbezoeken.
- Veiligheid in en om gebouwen en ruimten.
- Inrichten van een goedwerkend alarmsysteem en alarmprocedure.
- Regelen van opvang, ondersteuning en nazorg na een incident.
- Maatregelen en reactie naar agressor.
- Evalueren van beleid en maatregelen.



Train medewerkers

- Bepaal wie welke training moet volgen.
- Zelf organiseren of inzet extern bureau
- Organisatienorm en agressiebeleid vormen de basis voor de training.
- De inhoud van de training moet aansluiten bij iemands leerdoelen, niveau, competenties en type werk.
- Kennis bijhouden door regelmatig trainen

Andere manieren om medewerkers voor te bereiden op agressie of geweld, zijn: themabijeenkomsten, intervisie of gezamenlijk evalueren van incidenten.

Vaardigheden die in de training aan bod kunnen komen:

- 
- ☐ Bewustwording natuurlijke reactie
 - ☐ De-escalerend reageren
 - ☐ Onderscheid maken emotie en agressie
 - ☐ Herkennen verward gedrag
 - ☐ Specialistisch werk
 - ☐ Manier van melden en registreren

Handelen bij een incident

- Medewerkers kennen de norm en kunnen de-escaleren bij emotie, begrenzen bij agressie en alarmeren.
- Incidenten worden gemeld en geregistreerd.
- Er wordt gereageerd naar de agressor.
- Verhalen schade op of aangifte doen tegen agressor.
- Evaluer incidenten.



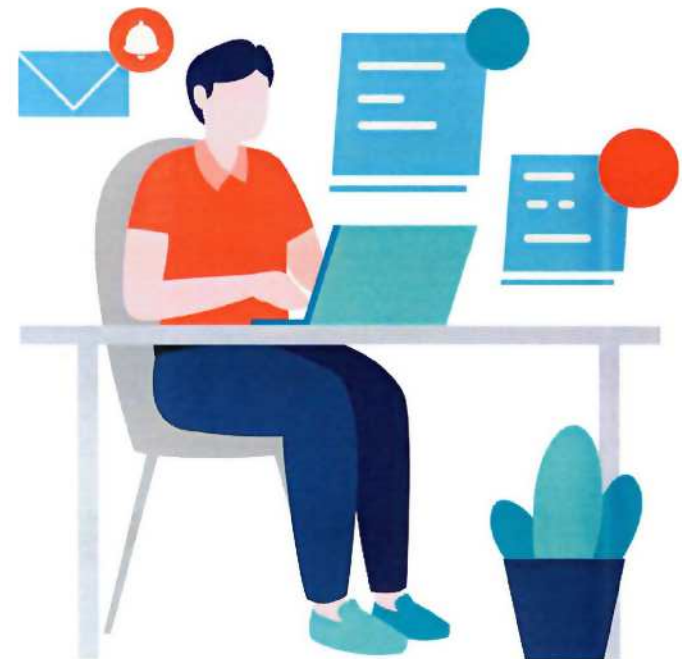
Hoe registreer je een incident?

Bijvoorbeeld bij:

- Leidinggevenden
- Agressiecoördinator
- Arbocoördinator of preventiemedewerker.

Gemeente Den Haag:

- Expertisepunt // Adviseur Veilige Publieke Dienstverlening
- Via een geautomatiseerd systeem



Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR)

www.agressieregistratieoverheid.nl

- Bepaal wie het incident in het systeem zet.
 - Medewerker, leidinggevende, Agressiecoördinator, Arbocoördinator of preventiemedewerker.

Gemeente Den Haag:

- Medewerker of leidinggevende



Wat wordt gemeld?

- Eventuele schade en bewijs (foto, beelden, verklaring)
- Gegevens inwoner/bezoeker/ondernemer
 - ☐ Naam
 - ☐ Adres
 - ☐ Geboortedatum
 - ☐ Telefoon
 - ☐ Email

Bij een duidelijke en feitelijke melding kan je adviseren en reageren!

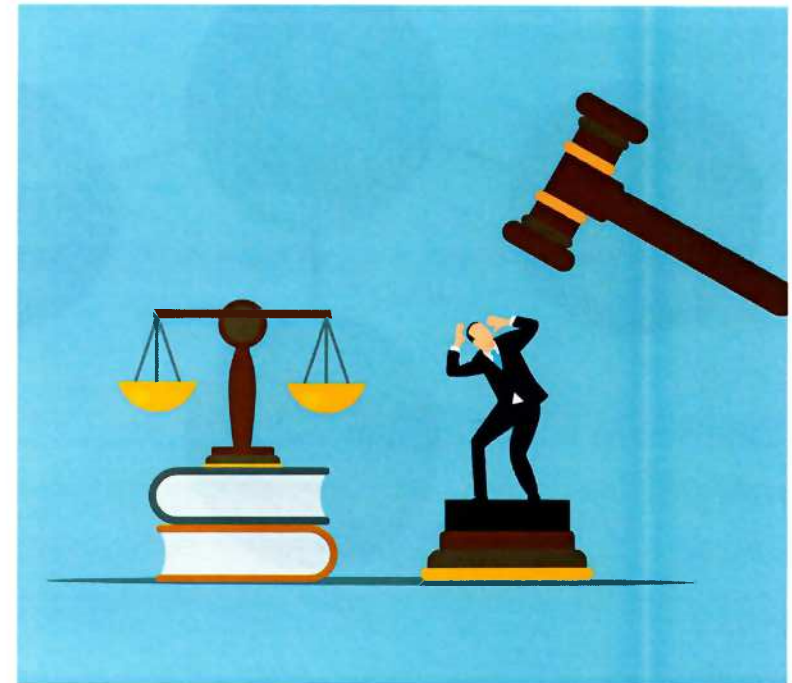


Reageren naar de agressor

Je kunt:

- Een waarschuwing geven
- Een incidentgesprek aangaan
- Afspraken maken over dienstverlening (bijv. alleen telefonisch, schriftelijk of via gemachtigde)
- Toegang gebouwen (tijdelijk) ontzeggen
- Schadevergoeding eisen
- Aangifte doen bij de politie, als sprake is van strafbaar gedrag

Hoe je als organisatie reageert, hangt af van de ernst van het incident en wat je hebt vastgelegd.



Strafbaar gedrag? – aangifte doen!

- Maak een afspraak voor aangifte doen.
- Geef aan dat het gaat om de uitoefening van een publieke taak (VPT-code).
- Gebruik adres werkgever!!!
- Vraag om kopie van aangifte.



Zorgplicht

- Opvang en nazorg door leidinggevende
- Trainingen omgaan met agressie en lastig gedrag
- Bescherming en middelen

Gezond en veilig werken:

- Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW)
- Bedrijfsopvangteam (BOT)
- Bedrijfsarts
- Workshops, trainingen en events gericht op vitaliteit en werkvermogen



Wat doet jouw organisatie?

Er wordt gemeld:

- Persoon heeft privégegevens online gezet...
- Persoon zegt opsodemieters met je gore bafbek...
- Persoon maakt een gebalde vuist en haalt uit...
- Persoon doet de deur op slot tijdens huisbezoek...
- Persoon weigert het pand te verlaten...
- Persoon stuurt meerdere naaktfoto's en beelden...
- Persoon wenst je allemaal ziektes toe...
- Persoon stuurt 500 mails waarin staat dat de medewerkers idioten zijn en moeten opdonderen...





Vragen?

Meer informatie:

- [Arbocatalogus gemeentelijke organisaties - A&O fonds Gemeenten](#)
- [Toolkit gezond en veilig werken | A&O fonds Gemeenten](#)
- [Veilige publieke dienstverlening | Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties](#)

