



GEMEENTE
**Hardinxveld-
Giessendam**



Agressieprotocol

Januari
2025





Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1 norm: stop agressie samen	3
2 Vormen van agressie	4
Definitie van agressie	4
3 Preventie	5
Communicatie en omgang	5
Gesprekken en bezoeken	5
Organisatorische maatregelen	6
4 Protocol bij agressie-incidenten	8
5 Afhandeling van incidenten en nazorg	10
6 Maatregelen en sancties	11
7 Interventieteam	13
Bijlage 1: huisregels	14
Bijlage 2: registratieformulier	15



1 Inleiding

Werknemers met een publieke taak en politieke ambtsdragers krijgen regelmatig te maken met agressie en (fysiek of verbaal) geweld. Het doel van dit agressieprotocol is om richtlijnen en procedures te bieden om ongewenst gedrag binnen de gehele gemeentelijke organisatie te voorkomen, signaleren en adequaat aan te pakken. Het protocol dient niet alleen als leidraad voor de medewerkers en politieke ambtsdragers in het omgaan met agressie, maar benadrukt ook het belang van een professionele en veilige dienstverlening richting de inwoner. Agressie wordt niet getolereerd en passende maatregelen worden genomen om escalatie te voorkomen en veiligheid te waarborgen.

Dit protocol geldt voor de hele gemeentelijke organisatie, dit houdt in het college van B&W, de gemeenteraad en de ambtelijke organisatie. Daaronder vallen ook stagiaires, vrijwilligers en inhuurkrachten van de gemeente. Wanneer een deel van de regeling enkel toepasselijk is voor een specifieke doelgroep, wordt dit expliciet aangegeven. Dit protocol verwijst over het algemeen naar medewerkers, maar is in veel situaties ook van toepassing op politieke ambtsdragers.

1 norm: stop agressie samen

Het is belangrijk dat we binnen de organisatie één norm hanteren rondom onaanvaardbaar gedrag en agressie. De norm stelt een grens die nooit overschreden mag worden. Een eenduidige aanpak kan een preventieve werking hebben als het gaat om voorkomen van agressief gedrag. Het zorgt voor duidelijkheid richting zowel politieke ambtsdragers, medewerkers als inwoners welk gedrag niet getolereerd wordt. Binnen de hele organisatie werken we met de norm 'stop agressie samen', opgesteld door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De norm gaat uit van 3 basisprincipes:

1. Ik zeg nee tegen agressie

Agressie is altijd onacceptabel, in welke vorm dan ook. Als het gedrag aanhoudt, beëindig je het contact.

2. Wij melden agressie altijd

Het melden van agressie is belangrijk, voor de veiligheid van jezelf, maar ook je collega's of inwoners. Door agressie te melden kunnen de juiste maatregelen worden getroffen en vervelende gebeurtenissen worden voorkomen. Het melden van agressie doe je altijd, ook wanneer je twijfelt, je er zelf geen last van hebt, het over collega's/ambtsgenoten gaat en/ of er verzachtende omstandigheden zijn.

3. Samen maken we het veilig op de werkvloer

De gehele organisatie moet samenwerken om te zorgen voor een veilige omgeving, zowel voor de medewerkers en politieke ambtsdragers zelf als voor inwoners die bij het gemeentehuis komen. Als werkgever zorgt de gemeente ervoor dat de juiste preventieve maatregelen worden genomen, dat er na een incident voor nazorg wordt gezorgd en de juiste acties worden opgevolgd. Als medewerker is het belangrijk dat je agressief gedrag signaleert, grenzen stelt en tijdig meldt, zodat het gedrag zo snel mogelijk kan worden aangepakt. Dit geldt ook als je als politieke ambtsdrager of medewerker te maken krijgt met werk-gerelateerde agressiviteit bij je eigen huis of in de buitenruimte.



2 Vormen van agressie

Definitie van agressie

Het Arboportaal van het ministerie van SZW geeft aan: "Van agressie en geweld is sprake wanneer een werknemer verbaal of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen. Dit kan veroorzaakt worden door mensen binnen de organisatie (collega's, werkgever), maar ook door derden (klanten, cliënten, patiënten). Voor beide situaties geldt dat de werkgever maatregelen moet treffen om ze te voorkomen." De verschillende vormen van agressie en geweld staan in de onderstaande tabel (niet uitsluitend) uitgewerkt.

Fysiek geweld	Verbaal geweld	Psychisch geweld	Discriminatie	Seksuele intimidatie
Schoppen Duwen Slaan Spugen Vernielen Beroven	Uitschelden Schreeuwen Treiteren Fel discussiëren	Bedreigen Chanteren Vernederen	Op basis van: Huidskleur Seks Leeftijd Geloofsovertuiging/ Afkoms	Seksueel getinte opmerkingen Nafluiten Aanranding Verkrachting



3 Preventie

Communicatie en omgang

Voorkomen frustratie

- Stel duidelijke grenzen.
- Maak heldere afspraken en kom die ook na. Leg tijdig uit als het niet lukt om een afspraak na te komen.
- Probeer wachttijden te voorkomen.
- Voorkom achterstanden en kom termijnen na.
- Luister goed naar klachten en neem deze serieus.
- Blijf kalm en probeer een inwoner op zijn gemak te stellen.

Communicatie richting inwoners

Duidelijke communicatie naar inwoners over het gedrag dat van hen verwacht wordt in contact met gemeentelijke medewerkers. Door bijvoorbeeld:

- De huis- en gedragsregels.
- Een publieksversie van het protocol.

Preventieve signalering/ communicatie

- Als wordt verwacht dat er een inwoner langskomt die mogelijk agressief gaat worden dan wordt dit zo snel mogelijk, maar het liefst 2 dagen van tevoren gemeld bij het relevante team en wanneer nodig ook het interventieteam. Op die manier weten ze wat ze mogelijk kunnen verwachten.
- Preventiegesprek met inwoner. Het gaat hier om een gesprek met een inwoner van wie agressief gedrag kan worden verwacht. Het doel is agressie te voorkomen of meteen in de kiem te smoren. Een preventiegesprek wordt door minimaal 2 medewerkers gevoerd
- Als er nieuw beleid is dat direct gerelateerd is aan klantcontacten en/of er nieuwe situaties ontstaan, wordt dit besproken met de werknemers die dit beleid moeten uitvoeren. Daarnaast wordt nieuw beleid zoveel mogelijk bekendgemaakt aan inwoners, zodat deze niet voor verrassingen komen te staan.
- Wanneer een openbare raadsbijeenkomst vooraf kan worden aangemerkt als risicovol, vindt er afstemming plaats tussen burgemeester en griffier en de coördinator van het interventieteam. Bij de organisatie van openbare bijeenkomsten worden gepaste voorzorgsmaatregelen genomen om uitingen van agressie te voorkomen.

Gesprekken en bezoeken

Huisbezoeken (en eventueel bedrijfsbezoeken)

- De huisbezoeken worden tijdens kantooruren gehouden. Wijk een medewerker hiervan af, dan laat diegene aan collega's weten waar die is.
- In de outlook agenda worden de benodigde gegevens voor de afspraak opgenomen, die collega's kunnen raadplegen.
- Neem altijd een opgeladen telefoon mee, met relevante (nood)nummers
- Bij voorkeur worden huisbezoeken niet alleen gedaan. Doet een medewerker het huisbezoek wel alleen, dan doet diegene dat weloverwogen en goed voorbereid.
- Bij vermoeden van agressie wordt geen huisbezoek gedaan.



GEMEENTE Hardinxveld- Giessendam

- Wees bewust van de omgeving. Is een cliënt onder invloed of onrustig, zijn er onveilige voorwerpen? Ga dan het gesprek niet aan. Denk ook aan het niet laten insluiten en zicht houden op een vluchtroute. Als een kind opendoet, vraag dan altijd naar vader/ moeder/ verzorger.
- Communiceer duidelijk met de cliënt. Denk aan: communiceer vooraf dat twee medewerkers langskomen en check vooraf wie er thuis zijn op het moment van het huisbezoek.

Achterwacht

Noteer bij huis- en bedrijfsbezoeken vooraf:

- Wie is aanwezig en contactgegevens.
- Duur en locatie van het bezoek.
- Gegevens van de persoon of het bedrijf.

Risicogesprekken

Werknemers en politieke ambtsdragers bepalen zelf of er sprake is van een risicovolle situatie (denk aan inwoners met een waarschuwing of toegangsverbod die langskomen). Indien veiligheid niet gegarandeerd is, wordt het bezoek afgelast of verplaatst naar een locatie van de gemeente waar de veiligheid beter geregeld kan worden.

- Gebruik bij het voeren van een risicogesprek op kantoor de veiligheidskamer naast het KCC of de veiligheidsplaats naast de kantine, gemeentehuis Hardinxveld-Giessendam. Hier is een extra uitgang beschikbaar.
- Voer het risicogesprek in een tweetal.
- Neem tijdens een risicogesprek de noodknop mee. Deze is beschikbaar bij het KCC. Als je de noodknop meeneemt, licht dan het interventieteam in. Zo zijn zij alert op een eventuele melding.
- Laat wat tijd tussen het maken van de afspraak en de daadwerkelijke afspraak, zodat er tijd is om eventuele veiligheidsmaatregelen te faciliteren.
- Licht medewerkers van het KCC in over het gesprek.

Organisatorische maatregelen

Training en voorlichting

- Diverse teams die te maken kunnen krijgen met agressie volgen trainingen. De trainingen zullen periodiek herhaald worden, om de informatie actueel te houden. Dit geldt ook voor politieke ambtsdragers bij de start van een nieuwe bestuursperiode.
- Bij nieuwe medewerkers zal gekeken worden naar de functie en of hier de training relevant voor is.
- Dit protocol zal opgenomen worden in het organisatiehandboek, zodat het goed terug te vinden is.
- Het protocol wordt periodiek besproken tijdens teamoverleggen en personeelsgesprekken.

Inrichting ruimtes

- Fysieke aanpassingen zijn gedaan aan werkplekken (bijvoorbeeld wachtruimtes, balies) om de veiligheid te verhogen. Bijv. computers vastmaken aan de tafels/bureaus.

Locatie alarmeringsknoppen

Er zijn mobiele alarmeringsknoppen. Er zijn twee soorten alarmknoppen, één voor intern en één voor extern. De interne knop is bedoeld voor situaties aan de balie of in een spreekkamer tijdens kantoortijden. Deze zijn bijvoorbeeld te vinden bij de receptie en de balies van burgerzaken. Medewerkers die verwachten dat er mogelijk agressief gedrag komt, kunnen deze ook meenemen tijdens een gesprek. Als de alarmeringsknop wordt ingedrukt krijgt ieder lid van



GEMEENTE **Hardinxveld- Giessendam**

het interventieteam een melding. Deze zullen hierop reageren en acteren. Het interventieteam neemt de situatie over.

De externe knop is bedoeld voor situaties waarin de nooddiensten moeten worden ingeschakeld. Als het interventieteam tijdens een raadsvergadering bijvoorbeeld de situatie niet aankan, kan deze knop worden gebruikt. Bij het indrukken van de externe alarmknop wordt het beveiligingsbedrijf gealarmeerd. Zij zullen contact opnemen met het telefoonnummer dat bij hen bekend is en vragen wat de situatie is. Vervolgens zullen zij politie/ambulance of andere hulpdiensten aansturen om naar het gemeentehuis te gaan. Krijgen zij geen contact met het telefoonnummer zal binnen enkele minuten een beveiligder komen kijken ter plaatse. Ziet hij van buiten al een gevaarlijke situatie alarmeert hij hulpdiensten, anders komt hij binnen om polshoogte te nemen.

Meldpunt

Bij de receptie kunnen werknemers en politieke ambtsdragers terecht voor telefoonnummers van relevante partijen en een verbanddoos.

Huisregels

Binnen de gemeente gelden huisregels, deze zijn te vinden in bijlage. De huisregels worden gecommuniceerd richting inwoners via het gemeenteblad en de website. Ook worden ze fysiek in het gemeentehuis gedeeld.



4 Protocol bij agressie-incidenten

Alle agressie-incidenten, hoe groot of klein dan ook, worden gemeld bij de arbo-coördinator en je leidinggevende. Voor politieke ambtsdragers is het aanspreekpunt de burgemeester.

Hinderlijk gedrag

Hierbij is sprake van gedrag dat de orde, veiligheid of werksfeer verstoort en anderen belemmert in hun werkzaamheden of bezoek. Denk aan het niet houden aan de huisregels, bijvoorbeeld herrie/ rommel maken, roken of drinken.

- Probeer in eerste instantie de situatie te stabiliseren door de inwoner aan te spreken en te verwijzen naar de huisregels.
- Als gedrag niet wordt aanpast, schakel dan het interventieteam in. Deze vraagt dan de inwoner om de gemeentelijke locatie te verlaten.
- Gaat het gedrag over in verbaal of fysiek geweld, moet het daarbij behorende stappenplan gevolgd worden.

Verbale agressie

Hierbij is sprake van schelden, discrimineren, grof taalgebruik, buitengewoon hinderlijk gedrag e.d. Het kan een voorstadium zijn van ernstige agressie.

- Probeer in eerste instantie de situatie te stabiliseren door de inwoner aan te spreken.
- Stopt het gedrag niet, druk dan op de alarmeringsknop, beëindig het gesprek en vraag de inwoner het gebouw te verlaten. Ga vervolgens zelf weg. Eigen veiligheid eerst.
- Het interventieteam handelt het incident met de inwoner verder af.

Telefonische agressie

- Zet de telefoon indien mogelijk op stand 'speaker' zodat collega's getuige kunnen zijn van dit gesprek.
- Attendeer de inwoner erop dat, wanneer het gesprek op deze manier wordt voortgezet, dit leidt tot verbreking van het contact.
- Helpt dit niet, verbreek dan de verbinding.
- De inwoner wordt schriftelijk op het gedrag aangesproken.

Schriftelijke en digitale agressie

- Bij een agressief gestelde brief of digitale uiting (ook persoonlijke kanalen) met verwoording van bedreigingen voert de leidinggevende of andere relevante collega (bijvoorbeeld juridische zaken) samen met de werknemer een gesprek met de inwoner, waarbij deze wordt aangesproken op de toonzetting in de brief.
- Bij herhaling ontvangt de inwoner een brief met de mededeling dat in de toekomst op soortgelijke brieven geen reactie meer volgt en dat de correspondentie daarmee afgehandeld is.
- Daarna wordt op identieke brieven niet meer gereageerd.

Vernieling van goederen

- Probeer in eerste instantie de situatie te stabiliseren door de inwoner aan te spreken.
- Waarschuw het interventieteam door de alarmeringsknop in te drukken.
- Het interventieteam probeert het gedrag te beëindigen en sommeert de inwoner tweemaal om het gebouw te verlaten.
- Als de inwoner hieraan geen gehoor geeft wordt onmiddellijk de politie ingeschakeld.
- De veroorzaakte schade wordt direct opgenomen (rapport opmaken, foto's).
- Er wordt aangifte gedaan bij de politie.
- Bij schade krijgt de inwoner binnen drie dagen een schriftelijke aansprakelijkstelling voor de aangerichte schade en de mededeling dat de daarmee gepaard gaande kosten verhaald zullen worden.
- De dienstverlening wordt gestaakt en wordt pas hervat na een ordegesprek met de inwoner.



GEMEENTE **Hardinxveld- Giessendam**

(Dreigend) Fysiek geweld

Je kunt wegkomen

- Druk op de alarmeringsknop, zodat het interventieteam gewaarschuwd wordt.
- Verlaat de spreekkamer. Eigen veiligheid eerst.
- Is er geen alarmeringsknop aanwezig, zorg dat deze elders in werking wordt gesteld (bij de balie van de receptie), zodat het interventieteam in actie komt.
- Het interventieteam sommeert de inwoner het gebouw te verlaten.
- Als de inwoner hieraan geen gehoor geeft wordt onmiddellijk de politie ingeschakeld.

Je kunt niet wegkomen

- Zit je in het nauw en je kunt geen kant meer uit, doe jezelf dan geen geweld aan en geef toe aan de eisen van de inwoner. Zaken die onder dwang tot stand zijn gekomen, kunnen worden teruggedraaid.
- Kun je ongezien de mobiele alarmeringsknop indrukken, doe dat!

Veiligheid voorop

- Als de situatie onveilig wordt, verlaat de medewerker de ruimte en/of locatie en zoekt een veilige plek.

Agressie tijdens een (openbare) raadsbijeenkomst

- Wanneer een spreker hinderlijk gedrag, verbale agressie of (dreigend) fysiek geweld toont wordt hij conform Het Reglement van Orde van de Raad door de (raads)voorzitter tot de orde geroepen.
- Indien dit niet tot de gewenste gevolgen leidt kan de (raads)voorzitter de betreffende spreker het woord ontfangen.
- Wanneer bovenstaande nog steeds niet resulteert in aanpassing van gedrag of uitingen van de spreker zal de (raads)voorzitter ter handhaving van de orde de vergadering voor korte tijd schorsen.
- Als na de heropening de orde opnieuw wordt verstoord door de spreker zal de (raads)voorzitter de vergadering definitief sluiten.
- De aanwezige bode is lid van het interventieteam. Bij dreigend fysiek geweld zal die handelen. Bij fysiek geweld schakelen ze de politie in (door bijvoorbeeld de externe noodknop te gebruiken).

Agressie bij een externe locatie

Politieke ambtsdragers en werknemers van de gemeente Hardinxveld-Giessendam werken vaak met de samenleving, zoals tijdens huisbezoeken of op externe locaties/ buitenlocaties van de gemeente.

Bij dreigende agressie

- Bij agressierisico altijd met twee medewerkers/ politieke ambtsdragers gaan en zorg dat collega's op de hoogte zijn van de tijd en plaats van het bezoek. Laat ook weten wanneer het gesprek is afgelopen.
- Beëindig het gesprek en verlaat het pand/ de omgeving.
- Bespreek het incident met je leidinggevende, arbo-coördinator en voor politieke ambtsdragers de burgemeester.
- Zet politie in indien nodig en doe aangifte.

Bij agressie

- Blijf kalm, luister en toon begrip.
- Vermijd discussie of lichamelijk contact.
- Stel grenzen en leg je werk uit.
- Breek het gesprek af als nodig.
- Breng je leidinggevende/burgemeester (voor politieke ambtsdragers) op de hoogte.
- Bij letsel, altijd naar de arts of eerste hulp.
- Neem binnen 24 uur contact op met de politie. Bij letsel bel je direct 112, omdat er dan sprake is van een heterdaadsituatie.
- Vul het registratieformulier in.



5 Afhandeling van incidenten en nazorg

Registratie

Alle incidenten worden gemeld bij de arbo-coördinator, dit is de HR-adviseur van de organisatie. Dit kan via het uniform registratieformulier (bijlage 2). Eens per jaar worden de gegevens geanalyseerd, met als doel inzicht te krijgen in (de toe- of afname van) agressie en te leren van de ervaringen

Opvang en nazorg

Nazorg is een belangrijk onderdeel bij agressie-incidenten, dit helpt de betrokken werknemers in het verwerken van wat er is gebeurd.

- Bij lichamelijk letsel brengt de werknemer een bezoek aan een arts/ eerste hulp ter vaststelling van het letsel.
- De werknemers die betrokken zijn bij het incident worden opgevangen door hun leidinggevende.
- Wanneer er sprake is van een ernstig incident, wordt door de arbo-coördinator binnen 2 werkdagen een afspraak ingepland met de bedrijfsarts. De bedrijfsarts draagt zorg voor adequate nazorg met behulp van een psycholoog. De werknemer is in geval van ernstige bedreiging verplicht dit gesprek aan te gaan. Wel bepaalt de werknemer zelf de inhoud van het gesprek.
- Er vinden ook opvanggesprekken plaats tussen de werknemer en de leidinggevende (en eventueel HR). Daarin wordt geëvalueerd op het incident en wordt informatie opgehaald over het incident.
- Voorgevallen incidenten worden regelmatig (minstens 2 keer per jaar) besproken in het teamoverleg.

Evaluatie interventieteam

- Als het interventieteam betrokken was, evalueren zij ook op hun acties tijdens het incident.

Opvang en nazorg voor politieke ambtsdragers

- Alle voorvallen van norm-overschrijdend gedrag meldt het raads-/burgerlid zo spoedig mogelijk bij de griffier. Een collegelid meldt dit bij de burgemeester.
- Ook als men twijfelt of er sprake is van norm-overschrijdend gedrag, neemt hij/zij contact op om samen te bepalen welke actie nodig is.
- De griffier is de eerste aangewezen persoon om opvang en nazorg te verlenen aan raadsleden. De burgemeester is dit voor de collegeleden.
- Afhankelijk van de aard van het incident of de relatie met de griffier/burgemeester, kan er ook voor worden gekozen om iemand anders een rol te geven in de emotionele ondersteuning en nazorg.



6 Maatregelen en sancties

Om de veiligheid en het welzijn van medewerkers, politieke ambtsdragers en inwoners te waarborgen, kunnen door de burgemeester verschillende maatregelen en sancties worden opgelegd. Deze maatregelen en sancties zijn bedoeld om herhaling van agressie te voorkomen en escalatie te beheersen.

Per incident wordt zorgvuldig afgewogen welke maatregel of sanctie passend is. Hierbij wordt rekening gehouden met de ernst van het gedrag, de impact op politieke ambtsdragers, medewerkers en de context van de situatie. Indien noodzakelijk, neemt de burgemeester een besluit over de op te leggen maatregelen en/of sanctie.

De maatregelen en sancties die de gemeente kan opleggen zijn als volgt:

1. **Schriftelijke waarschuwing**

Een schriftelijke waarschuwing wordt uitgegeven als een eerste reactie op ongepast gedrag. De waarschuwing informeert de betrokkene over het onacceptabele karakter van hun gedrag en de mogelijke gevolgen bij herhaling. Dit document wordt toegevoegd aan het dossier van de betrokkene en kan als basis dienen voor zwaardere sancties bij herhaling.

2. **Ordegesprek**

In sommige gevallen kan de burgemeester besluiten een ordegesprek te houden. Dit gesprek heeft als doel het gedrag van de betrokkene te bespreken en hen bewust te maken van de impact van hun agressieve handelen. Tijdens het gesprek worden de verwachte gedragsnormen toegelicht en wordt uitgelegd welke maatregelen er kunnen volgen bij herhaald ongewenst gedrag.

3. **Ontzeggen van toegang**

Bij herhaaldelijk agressief gedrag of ernstige incidenten kan door de burgemeester de toegang tot gemeentelijke gebouwen worden ontzegd. De duur van de ontzegging kan variëren en is afhankelijk van de ernst van het gedrag. Dit houdt in dat de betrokkene voor een bepaalde periode geen toegang heeft tot specifieke gemeentelijke locaties.

4. **Contactverbod**

In extreme gevallen kan de burgemeester een contactverbod opleggen aan een betrokkene. Dit verbod betekent dat de betrokkene gedurende een bepaalde periode geen direct contact mag opnemen met bepaalde medewerkers of diensten van de gemeente. Het doel hiervan is om medewerkers te beschermen tegen agressief of intimiderend gedrag.

5. **Aangifte bij de politie**

Wanneer een betrokkene strafbare feiten pleegt, zoals fysiek geweld, bedreigingen of ernstige intimidatie doet de gemeente aangifte bij de politie. Dit vormt een belangrijke stap in de strafrechtelijke aanpak van agressief gedrag. De politie zal de aangifte behandelen volgens de wettelijke procedures en kan strafrechtelijke maatregelen treffen tegen de betrokkene.

6. **Schadeclaim**

Indien de gemeente materiële of immateriële schade heeft geleden als gevolg van agressief gedrag, kan een schadeclaim worden ingediend bij betrokkene. Dit omvat bijvoorbeeld schade aan gemeentelijke eigendommen of de kosten van extra beveiligingsmaatregelen. De schadeclaim dient als financiële compensatie en signaal dat dergelijk gedrag consequenties heeft.



GEMEENTE
**Hardinxveld-
Giessendam**

Concluderend

Deze aanpak benadrukt dat de gemeente een zorgvuldige en op maat gemaakte benadering hanteert bij agressie-incidenten, waarbij in overleg afgewogen beslissingen worden genomen om de veiligheid en een respectvolle omgeving voor alle betrokkenen te waarborgen.



7 Interventieteam

Het interventieteam beschermt werknemers en bezoekers tegen agressie door klanten of burgers. Het wordt ingeschakeld wanneer een situatie dreigt te escaleren en/ of een burger weigert te vertrekken na een waarschuwing. Het interventieteam bestaat uit een vertegenwoordiging van collega's uit diverse teams en verdiepingen van het gemeentehuis. Bij vertrek wordt direct gezocht naar vervanging. Het interventieteam beoogt op te treden met ten minste drie personen in de rollen: actor, observator, regisseur en afschermer(s). Wanneer er minder interventieteam leden beschikbaar zijn worden rollen samengevoegd. Diversiteit in geslacht, leeftijd, etniciteit en functie wordt nagestreefd. Voorkeur wordt gegeven aan fulltime medewerkers.

Het interventieteam werkt aan de hand van Het Verkeerslichtmodel:

Groen: het lid van het interventieteam benoemt dat persoon verzocht is het gemeentehuis te verlaten en eist vervolgens dat de persoon het pand verlaat. Het lid borgt eventuele opvolging richting de persoon door te zeggen dat deze wordt gebeld.

Oranje: het lid eist/vordert voor de tweede keer dat de persoon het gemeentehuis verlaat. Dat anders de persoon anders een strafbaar feit pleegt en de politie wordt gebeld.

Rood: het lid eist/vordert voor de derde keer dat de persoon het pand verlaat. De persoon pleegt nu een strafbaar feit en de politie wordt gebeld. De persoon heeft nog steeds de gelegenheid om te vertrekken.

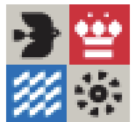
Het strafbare feit wat de persoon pleegt wanneer niet wordt voldaan aan de eis/vordering betreft: Lokaalvredebreuk artikel 139 Wetboek van Strafrecht "Hij die in een voor de openbare dienst bestemd lokaal wederrechtelijk binnendringt of wederrechtelijk vertoevende, zich niet op vordering van de bevoegde ambtenaar aanstonds verwijdt".

Leden van het interventieteam krijgen conform de CAO Gemeenten (artikel 3.20) een vergoeding voor hun inzet. Om in aanmerking te komen voor deze vergoeding is vereist om tenminste één keer per jaar een training te volgen. Een paar



GEMEENTE
**Hardinxveld-
Giessendam**

Bijlage 1: huisregels



GEMEENTE
**Hardinxveld-
Giessendam**



Welkom in het gemeentehuis van Hardinxveld-Giessendam

Wij ontvangen u graag gastvrij. We verwachten dat u onze huisregels respecteert.



Draag gepaste kleding en geen gezichtsbedekking.



Volg aanwijzingen van medewerkers en beveiligingsmedewerkers op.



Agressie in woord of gedrag accepteren we niet.



Maak geen beeld- of geluidsopnamen zonder toestemming van betrokkenen.



Rook niet, gebruik geen alcohol of drugs in het gemeentehuis



Bellen mag. Maar houd rekening met anderen.



Hulphonden zijn welkom. Andere dieren blijven buiten.



www.hardinxveld-giessendam.nl



Bijlage 2: registratieformulier

Naam medewerker					M / V
Geboortedatum					
Afdeling/Cluster					
Naam leidinggevende					
Datum en tijdstip incident					
Locatie incident					
Naam agressor (dader)					
Geboortedatum agressor					
Adres agressor					
	Telefoon	Schriftelijk/ digitaal	Kantoor	Straat	Bedrijfs/ huisbezoek
1. Verbaal geweld					
2. Discriminatie					
3. Intimidatie (psychische druk, bedreiging)					
4. Fysiek geweld (zaakgericht)					
5. Fysiek geweld (persoonsgericht)					
6. Seksuele intimidatie					
7. Combinatie van agressievormen (nummers noteren)					

Gevolgen incident			
Is er sprake van letsel?	Ja		Nee
Zo ja, welk letsel?			
Is er sprake van schade aan persoonlijke eigendommen van de medewerker?	Ja		Nee
Zo ja, waaraan is schade?			
Is er sprake van schade aan eigendommen van de werkgever?	Ja		Nee
Zo ja, waaraan is schade?			
Wat is het schadebedrag?			



GEMEENTE
**Hardinxveld-
Giessendam**

Kal deze worden verhaald?	Ja		Nee	
Is er sprake van een arbeidsongeval?	Ja		Nee	
Is er melding gedaan bij de arbeidsinspectie	Ja		Nee	
Vervolg				
Is er aangifte gedaan?	Ja, datum		Nee	
Betreft het recidive?	Ja		Nee	

Aanvullende opmerkingen:

Medewerker	Leidinggevende
Naam	Naam
Datum	Datum
Handtekening	Handtekening

Nazorg	
1 ^e gesprek (1/2 dagen na incident)	Datum:
Inhoud	
2 ^e gesprek (2 weken na incident)	Datum:
Inhoud	
3 ^e gesprek (4/6 weken na incident) inclusief evaluatie	Datum:
Inhoud	
Laatste gesprek (indien gewenst door de medewerker kan ook langere tijd na het incident nog een gesprek plaatsvinden)	Datum:
Inhoud	
Einde van begeleiding en nazorg	
Medewerker	Leidinggevende
Naam	Naam
Datum	Datum
Handtekening	Handtekening