

Protocol agressie en geweld



Gemeente Brummen

2011

Afdeling Bedrijfsvoering (**BR11.0024**)
Team P&O
September 2011

Actualisatie n.a.v.:
Training agressie en geweld 2010/2011
Evaluatie protocol november 2010
Gebruik protocol tot en met september 2011
Invoeren Gemeentelijk Incidentenregistratie systeem (GIR) 2011

Inhoud

1	Voorwoord	3
2	Doelstelling en doelgroep	4
3	Uitgangspunten en herkenning agressie en geweld	5
4	Maatregelenmatrix agressie en geweld	6
5.	Procedure melden en afhandelen incidenten	7
	5.1 Melden	
	5.2 Afhandelen	
	5.2.1 Algemeen	
	5.2.2 Dader is een burger	
	5.2.3 Dader is een medewerker	
	5.2.4 Dader is een politiek ambtsdrager	
	5.3 Evalueren	
	Bijlage 1 – Uitwerking maatregelen VOORKOMEN	10
	Bijlage 2 – Uitwerking maatregelen BEPERKEN	12
	Bijlage 3 – Checklist melden en afhandelen incident	13
	Bijlage 4 – Instructies	14
	Bijlage 5 – Strafbare feiten	17

1. Voorwoord

In de afgelopen jaren is de aandacht rondom het thema agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak sterk toegenomen. Dit komt doordat medewerkers met een publieke taak in toenemende mate geconfronteerd worden met agressief en gewelddadig gedrag. De aanpak van agressie en geweld is uitgewerkt op landelijk, sectoraal en gemeentelijk niveau.

Het Programma 'Veilige Publieke Taak' is de uitwerking op landelijk niveau. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voert de centrale regie. Daarnaast heeft het A+O fonds Gemeenten voor de sector gemeenten veel instrumenten ontwikkeld om concreet invulling te geven aan het programma. Deze zijn gebundeld in de Arbocatalogus agressie en geweld. De gemeente Brummen heeft sinds 2010 een vastgesteld protocol agressie en geweld. Hierbij is gebruik gemaakt van de handreikingen en instrumenten uit het landelijke programma en de sectorale uitwerking.

Door het protocol te gebruiken en het gebruik hiervan te evalueren is de noodzaak ontstaan om een actualisatie door te voeren. In dit geactualiseerde protocol zijn wijzigingen doorgevoerd om:

- de leesbaarheid en het gebruikersgemak te verhogen;
- de praktische toepasbaarheid in acute geweldsituaties als invalshoek te nemen;
- de invoering van het gebruik van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) te borgen;
- de aanpak van intercollegiale agressie te borgen;
- de dadercategorieën nader te concretiseren;
- de aanpak van agressie naar buitendienstmedewerkers te borgen;
- beter zichtbaar maken dat het protocol ook op politieke ambtsdragers van toepassing is.

Agressie en geweld is geen op zichzelf staand thema. Het is ingebed in het totale Arbobeleid, dat in april 2011 definitief is vastgesteld door het college. De gemeente Brummen wil haar medewerkers en politieke ambtsdragers een veilige werkomgeving bieden. Dit protocol is hiervoor een instrument.

Daar waar in dit document de verantwoordelijkheden van de manager worden beschreven, gelden deze verantwoordelijkheden in eerste instantie ten aanzien van alle medewerkers waaraan de betrokken manager leiding geeft. Als de eigen manager van een medewerker niet (op de plaats van het incident) aanwezig is, draagt één van de andere managers de verantwoordelijkheden genoemd in het protocol. Als de medewerker zelf manager, griffier, burgemeester, wethouder of raadslid is, ligt de verantwoordelijkheid bij de gemeentesecretaris. De verantwoordelijkheid voor de gemeentesecretaris ligt bij de burgemeester.

2. Doelstelling en doelgroep

De gemeente Brummen wil doen wat redelijkerwijs verlangd kan worden om haar medewerkers te beschermen tegen agressie en geweld, en gevolgen van agressie en geweld voor medewerkers beperken.

Dit protocol is de schriftelijke uitwerking van deze doelstelling. Het protocol beschrijft maatregelen die genomen zijn en worden ten aanzien van:

- het **voorkomen** van agressie en geweld
- het **beperken** van agressie en geweld en de gevolgen ervan, en
- het **afhandelen** van agressie en geweld

Onder medewerkers wordt in dit protocol verstaan:

- alle ambtenaren zoals omschreven in de algemene bepalingen van de CAR-UWO artikel 1:1 lid 1 sub a;
- de politieke ambtsdragers, zijnde burgemeester, wethouders en raadsleden;
- alle personen die in het personeelsinformatiesysteem staan geregistreerd en met wie de organisatie een persoonlijke overeenkomst heeft, denk hierbij aan buitengewoon ambtenaren burgerlijke stand (babsen), stagiaires en externe inhuur.

Agressief en gewelddadig gedrag kan vanuit verschillende hoeken komen. Burgers kunnen zich agressief gedragen ten opzichte van medewerkers. Ambtenaren kunnen zich ten opzichte van elkaar en ten opzichte van politieke ambtsdragers agressief gedragen. En politieke ambtsdragers kunnen zich agressief gedragen ten opzichte van elkaar of de ambtelijke organisatie. Dit protocol richt zich op al deze vormen van agressief gedrag.

Agressief gedrag wordt niet beperkt doordat er een protocol is. Het is van belang dat het protocol leeft bij de medewerkers en dat zij door hun handelen agressief gedrag proberen te voorkomen. Ook is belangrijk dat iedere medewerker weet hoe er gehandeld moet worden als zich een incident voordoet. Het protocol is dus geen doel op zich, maar heeft als doel medewerkers, leidinggevend en bevoegd gezag te ondersteunen in het voorkomen, beperken en afhandelen van agressief en gewelddadig gedrag.

3. Uitgangspunten en herkenning agressie en geweld

De gemeente Brummen hanteert bij incidenten met agressie en geweld de volgende uitgangspunten om te bepalen of dit protocol van toepassing is:

1. Het gebruik van agressie en geweld tegen medewerkers moet verband houden met het verrichten van werkzaamheden vanuit de publieke taak;
2. Het is niet van belang welke functie of taak een medewerker heeft binnen de organisatie;
3. Het is niet van belang op welk moment het incident plaatsvindt, binnen of buiten werktijd;
4. Het is niet van belang onder welke omstandigheden het incident plaatsvindt;
5. Het is niet van belang op welke plaats het incident plaatsvindt, op het werk, thuis of op locatie.

Onderstaand overzicht maakt duidelijk welk gedrag als agressief en gewelddadig wordt beschouwd. De genoemde categorieën komen overeen met het GIR. In bijlage 4 zijn instructies opgenomen over hoe te handelen bij de verschillende geweldsituaties

Soort geweld	Spraakgebruik	Nadere omschrijving
(Non) Verbale agressie (categorie I)	• Belediging • Vernedering • Aantasten goede naam of eer, zwart maken, smaad • Treiteren • Discriminatie	• Aanhoudend schelden, grieven, kwetsen, krenken of gebaren (bijv. middelvinger opsteken) • Aanhoudend kleineren, minderwaardig behandelen • Het opzettelijk schaden van iemands goede naam, eer of reputatie. • Aanhoudend plagen, pesten en sarren • Opzettelijk kwetsend onderscheid maken naar herkomst, seksuele geaardheid, religie
Persoonlijke bedreiging (categorie II)	• Houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie • Bemoeilijken/onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen /werkzaamheden • Poging tot schoppen, slaan, verwonden • Lokaalvredebreuk • Op de persoon of directe naasten gerichte bedreiging dat de dreiging zal worden uitgevoerd • Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie	• Aannemelijk is dat geweld zal plaatsvinden of bij herhaling opzettelijk hinderlijk volgen plaatsvindt • Opzettelijk, stelselmatig (ver)hinderen of dwingen tot uitvoeren van taken of werkzaamheden • Daadwerkelijke poging tot schoppen, slaan en verwonden • Het, na verzoek daartoe (3x herhaald), ongeoorloofd aanwezig zijn in een openbaar gebouw • Op de persoon of directe naasten gerichte bedreiging dat de dreiging zal worden uitgevoerd • Seksueel gerichte kwetsende houding, handeling of opmerking. Seksueel getinte aandacht
Fysieke agressie (categorie III) - o Zaakgericht - o Mensgericht	• Mishandeling, verwonden, schoppen • Aanranding, verkrachting • Beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen • Wapen gebruikt • Vernieling	• Opzettelijk toebrengen van letsel, het voelen van pijn • Tegen de wil van het slachtoffer seksuele handelingen ondergaan • Gerichte agressieve handeling • In bezit hebben van en/of dreigen met wapen • Schade aan zaken of goederen.

4. Maatregelenmatrix agressie en geweld

Uit de doelstelling (hoofdstuk 2) volgen drie hoofdthema's die in dit protocol zijn uitgewerkt: Voorkomen, beperken en afhandelen. Hieronder staat kort uitgelegd wat met deze thema's is bedoeld. Daaronder is een matrix opgenomen welke maatregelen horen bij de 3 thema's.

Voorkomen

Er zijn veel factoren, zowel intern als extern, die agressie en geweld kunnen versterken of juist matigen. Het is van belang te weten waar de risico's zitten, zodat we vooraf de mogelijkheden benutten om agressie en geweld tegen te gaan. Zo kunnen we bij het ontwikkelen van beleid, het (ver)bouwen van het gemeentehuis (en andere kantoorruimtes waar werkzaamheden worden uitgevoerd) en het aanschaffen van beveiligingsmiddelen maatregelen nemen om agressie en geweld te voorkomen. Ook in de houding en het gedrag van medewerkers zijn maatregelen mogelijk om agressief gedrag te voorkomen. In bijlage 1 is een concretisering van de maatregelen voor de gemeente Brummen opgenomen.

Beperken

Als een agressie incident zich voordoet, is het belangrijk om het gedrag terug te brengen naar het gewenste niveau en de gevolgen hiervan te beperken. Ook hierbij gaat het enerzijds om het zorgen van een veilige werkomgeving en anderzijds om het (de-escalerend) gedrag van een medewerker. In bijlage 2 is een concretisering van de maatregelen voor de gemeente Brummen opgenomen.

Afhandelen

Een agressie incident is ingrijpend voor een medewerker om mee te maken. Daarom is het belangrijk om de opvang en nazorg goed te verzorgen. Net zo belangrijk is het daadkrachtig reageren richting de dader. Dit is nader uitgewerkt in hoofdstuk 5 van dit protocol.

	Maatregel
Voorkomen (bijlage 1)	• In kaart brengen van potentiële doelen • In kaart brengen van risicovolle situaties • Creëren van een veilige werkomgeving • Zorgen voor voorlichting, training en instructie van medewerkers • Vaststellen van een gedragscode voor medewerkers • Vaststellen van huisregels voor burgers • Wegnemen van aanleidingen voor agressie en geweld • Communiceren richting burger over maatregelen bij agressief gedrag
Beperken (bijlage 2)	• Zorgen voor een training agressie en geweld en jaarlijkse opfrustrainingen • Vastleggen van afspraken over het alarmeren en inschakelen van hulp bij (mogelijk) agressief gedrag • Beschikbaar stellen van een digitaal stroomschema "handelen bij acute geweldsincidenten" welke ten allen tijde digitaal raadpleegbaar is
Afhandelen (hoofdstuk 5)	• Vaststellen van instructies over het omgaan met geweld (bijlage 4) • Vastleggen van de melding en afhandeling van een incident en deze monitoren in het registratiesysteem (GIR) (bijlage 3) • Toepassen van sancties • Doen van aangifte • Verhalen van schade

5. Procedure melden en afhandelen incidenten

In hoofdstuk 2 is aangegeven dat agressief gedrag zowel van burgers als van medewerkers kan komen. Voor de afhandeling van het incident is het relevant wie de dader is. In dit hoofdstuk is in paragraaf 5.2.2. een onderscheid gemaakt in 3 groepen:

1. de dader is een burger / externe / klant
2. de dader is een medewerker
3. de dader is een politiek ambtsdrager

De melding is voor iedereen gelijk, ongeacht wie de dader is. Bij de afhandeling is beschreven hoe de melder wordt opgevangen, ook dit is voor iedereen gelijk, ongeacht wie de dader is. Daarna is verdere afhandeling in de 3 groepen onderverdeeld.

5.1 Melden

Elk incident wordt, zo snel mogelijk nadat het zich voordoet, geregistreerd in het GIR. Het GIR is te benaderen via het intranet, waar ook de instructiekaarten staan. De verplichting tot registratie rust op iedere medewerker, getuige of slachtoffer, en moet ook plaatsvinden in die gevallen dat de medewerker zelf 'niet geraakt werd' of zich niet gestoord heeft aan het gedrag. Ook wordt het incident aan de (eigen) manager gemeld. Is de medewerker niet in staat om het incident te registreren dan neemt de manager dit over.

Registratie heeft 2 doelen. In de eerste plaats wordt inzicht verkregen in de aard, omvang en achtergrond van agressie en geweld. Zo kan bestaand beleid gecontroleerd worden op effectiviteit. Ook kunnen maatregelen om agressie en geweld te voorkomen, worden bijgesteld of ontwikkeld. Omdat wordt geregistreerd in het GIR kan inzicht in de (geanonimiseerde) meldingen, door benchmark van de sector, ook landelijk gebruikt worden om maatregelen te ontwikkelen om agressie en geweld te voorkomen en aan te pakken. In de tweede plaats is registratie van belang bij het doen van aangifte en het verhalen van schade.

Een incident hoeft maar één keer gemeld te worden, ook al zijn er meerdere medewerkers bij betrokken. In dat geval spreken de betrokken medewerkers af wie de registratie doet.

5.2 Afhandelen

5.2.1 Algemeen

Na een incident moet er aandacht zijn voor de opvang en (psychische) nazorg van medewerker(s) en de registratie, melding en/of aangifte van een incident. Adequate afhandeling is essentieel om aangerichte schade en toegebracht letsel bij de betrokkenen zo snel en zo veel mogelijk te herstellen.

De manager is verantwoordelijk voor het organiseren van de (eerste) opvang en de nazorg. Deze kan hierbij ondersteund worden door de afdeling P&O. Er is een handige checklist ontwikkeld (zie bijlage 3) die de manager helpt alle juiste stappen te zetten.

Het is afhankelijk van het slachtoffer en de situatie welke hulp nodig is. Het slachtoffer van een incident moet zich prettig voelen bij degene die hem of haar opvangt. Ook hangt de impact van het incident op de medewerker af van bijvoorbeeld de ernst van het incident, eerdere ervaringen en hoe betrokkene in zijn vel zit. De manager heeft na een incident altijd contact met het slachtoffer om af te spreken welke opvang en nazorg nodig is. Mogelijkheden voor de opvang en nazorg zijn:

- Collegiale opvang door manager of één of meer collega's;
- Professionele opvang door bijvoorbeeld bedrijfsmaatschappelijk werker;
- Traumaopvang door Alarmcentrale Traumaopvang en nazorgadvies IZA Bedrijfszorg;
- Begeleiden en ondersteunen van medewerker bij het doen van aangifte.

Het is belangrijk dat direct na een incident de veiligheid hersteld wordt en de betrokken medewerker(s) steun krijg(t)(en) (**eerste opvang**). Daarna moet de **nazorg** goed geregeld worden. Het is niet altijd nodig de betrokken medewerker(s) direct onder medische begeleiding te stellen. Wel is het raadzaam hierover met deskundigen in contact te treden.

Het bewaken van het nazorgtraject is een verantwoordelijkheid van de manager. Ervaring in de praktijk toont aan dat het beter is om de verschillende taken in het nazorgtraject gescheiden te houden, zoals personeelszorg, afhandeling schade en letsel en veiligheidsmaatregelen. Vooral degene die belast is met de personeelszorg moet zich daarop concentreren. Betrokkenheid in de andere trajecten kan deze taak verstoren. Het is van belang dat manager en medewerker na verloop van tijd de opvang en nazorg evalueren om te kijken of die voldoende is geweest.

In het GIR worden alle genomen stappen geregistreerd. Voor de manager is dit een handreiking van te volgen stappen, de medewerker kan zichzelf via het systeem op de hoogte houden van de voortgang van de afhandeling van het incident.

Naast de benodigde zorg voor de betrokken medewerker is het ook belangrijk een daadkrachtige reactie richting de dader te geven. Niets doen kan een uitnodiging vormen voor nieuw geweld. Een dader moet merken dat hij een bepaalde grens is overgegaan en dat dit niet wordt geaccepteerd. Een daadkrachtige reactie heeft ook een signaalfunctie richting de samenleving, het maakt agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak onaantrekkelijk en werkt drempelverhogend.

5.2.2 Dader is een burger

Als de dader een agressieve burger is, hanteert de gemeente Brummen de volgende sancties die worden opgelegd door het College van burgemeester en wethouders.

Categorie	Sanctie	Herhaling
(Non) Verbale Agressie (categorie I)	Schriftelijke waarschuwing	Ontzegging 3 maanden
Persoonlijke bedreiging (categorie II)	Ontzegging 3 maanden	Ontzegging 6 maanden
Fysieke agressie (categorie III) - o Zaakgericht - o Mensgericht	Ontzegging 6 maanden Ontzegging 12 maanden	Ontzegging 12 maanden Ontzegging 24 maanden
Combinatie van agressievormen	Toepassing van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie	Verhoging van de sanctie op de gedraging met de meeste impact en de hoogste sanctie

Als een burger zich schuldig maakt aan ongewenst gedrag, dan ontvangt hij altijd een brief waarin de gemeente hem op zijn gedrag aanspreekt. Ook wordt duidelijk gemaakt dat dit gedrag niet geaccepteerd wordt. Tevens worden de consequenties geschetst als het gedrag zich herhaalt.

Een ontzegging houdt in dat betrokkene zich gedurende een bepaalde periode niet in gemeentelijke kantoren mag vertonen en geen contact mag opnemen. De klant kan tijdens deze periode alleen via een als contactpersoon aangemelde derde, contact opnemen met de gemeente.

In het geval van bedreiging (categorie II) of een geweldsincident (categorie III) wordt altijd aangifte gedaan. De manager neemt hiervoor het initiatief. Als hulpmiddel bij het voorbereiden van de aangifte is een overzicht toegevoegd, waarin per agressie categorie is benoemd welke feiten strafbaar zijn (zie bijlage 5 Strafbare feiten).

Als de betrokken medewerker niet in staat is zelf aangifte te doen, dan wordt dit gedaan door iemand anders uit de organisatie met het slachtoffer als getuige. De manager, betrokken medewerker en een juridisch adviseur bereiden de aangifte voor door informatie en bewijzen te verzamelen. Ook stellen zij een verklaring op, zijnde een feitelijke beschrijving van het incident, aangevuld met de beleving van het slachtoffer.

Bij ernstige voorvallen waarschuwt de manager binnen 24 uur de Arbeidsinspectie. Dit is aan de orde als de betrokken medewerker:

- in het ziekenhuis moet worden opgenomen;
- ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt;
- blijvende schade aan de gezondheid oploopt of hiervoor een redelijk medisch vermoeden bestaat;
- aan de gevolgen overlijdt.

5.2.3 Dader is een medewerker

Indien de dader een ambtenaar is, zoals vastgelegd in artikel 1:1 CAR/UWO, dan hanteert de gemeente Brummen de sancties zoals die zijn vastgelegd in hoofdstuk 16 CAR/UWO disciplinaire straffen. De brief waarin de disciplinaire maatregel wordt opgelegd, wordt, samen met de schriftelijke verslagen van de gesprekken, toegevoegd aan het personeelsdossier.

Indien de dader geen ambtenaar is, maar wel in het personeelsinformatiesysteem is opgenomen, wordt contact opgenomen met de organisatie welke staat genoemd in de persoonlijke overeenkomst met de medewerker.

5.2.4 Dader is een politiek ambtsdrager

Artikel 1. Agressiemelding doorgegeven aan bevoegd gezag

Indien de dader een politieke ambtsdrager is (dat wil zeggen burgemeester, wethouder of raadslid), dan wordt een agressiemelding doorgegeven aan het bevoegd gezag van de betrokkene. Dat wil zeggen de commissaris van de koningin (in het geval het de burgemeester betreft) of de gemeenteraad.

Artikel 2. Hoor en wederhoor, landelijke klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag of een namens deze aangewezen persoon of samengestelde commissie past hoor en wederhoor toe. Van deze gesprekken wordt een verslag gemaakt.
2. Indien het bevoegd gezag de gemeenteraad betreft, dan wordt na de ontvangst van een melding een commissie samengesteld waarin één vertegenwoordiger per fractie zitting heeft.
3. De commissie bedoeld in lid 2 van dit artikel bepaalt dat ofwel zijzelf hoor en wederhoor toepast ofwel de melding direct als een klacht beschouwt en voorlegt aan de landelijke klachtencommissie ongewenst gedrag.
4. Indien de commissie bedoeld in lid 2 van dit artikel bepaalt dat zij de melding direct als klacht beschouwt, stuurt zij deze klacht namens het bevoegd gezag naar de landelijke klachtencommissie ongewenst gedrag voor onderzoek naar en advies over de klacht.
5. Indien de commissie bedoeld in lid 2 van dit artikel bepaalt dat zij zelf hoor en wederhoor toepast, dan worden de verslagen van deze gesprekken naar het bevoegd gezag gezonden.

Artikel 3 Herhaling ongewenst gedrag

Bij herhaling van het gedrag wordt de procedure zoals beschreven in artikel 5 van de regeling opvang en klachtenprocedure ongewenst gedrag gemeente Brummen in gang gezet. Dit betekent dat het bevoegd gezag de herhaalde melding beschouwt als klacht. Indien het bevoegd gezag de gemeenteraad is, wordt geen toepassing gegeven aan het tweede en derde lid van artikel 2 van deze paragraaf. Deze klacht wordt door of namens het bevoegd gezag om advies voorgelegd aan de landelijke klachtencommissie ongewenst gedrag.

Artikel 4 Beslissing bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag neemt een beslissing over de melding en/of de klacht.
2. Indien de melding als klacht aan de landelijke klachtencommissie ongewenst gedrag is voorgelegd, neemt het bevoegd gezag een beslissing zoals vastgelegd in artikel 6 van de regeling opvang en klachtenprocedure ongewenst gedrag gemeente Brummen.

Artikel 5 Dossiervorming

De beslissing van het bevoegd gezag wordt samen met de schriftelijke verslagen van hoor en wederhoor gesprekken en een eventueel door de landelijke klachtencommissie ongewenst gedrag uitgebracht advies toegevoegd aan het persoonlijk dossier van de betrokkene.

5.3 Evalueren

Als het incident volledig is afgehandeld wordt deze in het GIR afgesloten. De medewerker wordt van deze afsluiting middels een mail vanuit het GIR op de hoogte gesteld. Een half jaar na de afsluiting vindt er nogmaals een evaluatie plaats van de afdoening van het incident. Hiermee wordt inzicht verkregen in de verwerking van het incident door de medewerker. Agressie en geweld blijven een vast agendapunt op het werkoverleg. De evaluatie van een incident is aanleiding om nog eens extra bij dit onderwerp stil te staan.

Indien paragraaf 5.2.4 in werking is getreden, wordt expliciet geëvalueerd of de afweging van de commissie bedoeld in artikel 2 van paragraaf 5.2.4 om zelf hoor en wederhoor toe te passen ofwel om de melding als klacht voor te leggen aan de klachtencommissie juist is geweest.

Bijlage 1 Uitwerking maatregelen VOORKOMEN

Maatregel	Uitwerking
1. In kaart brengen potentiële doelen van agressie en geweld	• Medewerker of bezoeker die aanwezig is • Geld en waardepapieren • Computers • Kunstwerken • Gunsten • Toekenning van vergunningen, uitkeringen, enz. • Kwijtschelding van aanslagen
2. In kaart brengen risicovolle situaties	• Publiekscontacten tijdens en buiten kantooruren in het gemeentehuis* • Werkzaamheden buiten kantooruren in het gemeentehuis* • Publiekscontacten en werkzaamheden in de openbare ruimte • Huisbezoeken • Nemen van beslissingen en verrichten van handelingen die niet in overeenstemming zijn met de wens van de burger • Aanspreken van burgers op onjuist handelen • Slechte verstandhouding tussen medewerkers • Afwijkende standpunten ambtelijke en bestuurlijke organisatie <i>* onder gemeentehuis vallen ook andere kantoorruimtes waar werkzaamheden worden uitgevoerd.</i>
3. Creëren van een veilige werkomgeving	• Spreekkamers beschikken over een vluchtroute voor de medewerker • Spreekkamers liggen in het zicht van werkplekken van collega's • Balies en spreekkamers beschikken over een alarmknop • Ordelijke werkplekken, er staan / liggen geen materialen die een burger kan gebruiken om zijn agressie op af te reageren • In werkprocessen worden op voorhand maatregelen genomen ter voorkoming van agressie en geweld o.b.v. de ingeschatte risicofactor • Zichtbare bekendmaking van de huisregels • Verstandhouding tussen medewerkers is bespreekbaar • Document Gewetenswerk geeft richtlijnen voor werken en besturen bij de gemeente Brummen • Aanstellen interne en externe vertrouwenspersoon • Leren naar aanleiding van agressiemeldingen en zonodig aanpassingen doorvoeren
4. Zorgen voor voorlichting, training en instructie	• Protocol is raadpleegbaar op intranet • Elk kwartaal worden medewerkers gewezen op het bestaan van dit protocol. P&O initieert deze actie. • Het thema agressie en geweld wordt tenminste 2 keer per jaar geagendeerd voor het werkoverleg • Na vaststelling van (wijzigingen in) het protocol worden teams met veel publiekscontacten door hun manager geïnstrueerd over het protocol en nieuwe medewerkers worden in hun 1^e werkweek geïnstrueerd • Medewerkers met werkzaamheden in risicovolle situaties volgen jaarlijks een verplichte training agressie en geweld • Training wordt jaarlijks voorbesproken en geëvalueerd, zodat deze actueel en doelmatig is en blijft
5. Vaststellen gedragscode voor medewerkers	Een medewerker van de gemeente Brummen: • Stelt zich altijd voor met zijn naam • Legt uit wat de burger kan verwachten en hoe procedures verlopen • Tutoyeert in principe niet • Gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan • Maakt bij het beëindigen van een gesprek aan de burger duidelijk hoe, bij wie en op welk moment hij terecht kan met eventuele vragen • Is er alert op dat hij geen verwachtingen wekt of toezeggingen doet waarvan onduidelijk is of ze nagekomen kunnen worden • Stelt de burger die op een bepaald tijdstip is opgeroepen op de hoogte van een eventuele wachttijd en de reden daarvan en biedt hiervoor excuses aan

	• Geeft gemaakte fouten toe, biedt zijn excuses aan en maakt duidelijke hoe en wanneer één en ander hersteld wordt. Hij wijst de burger ook op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht • Ziet erop toe dat de huisregels worden nageleefd en spreekt burgers die deze niet naleven aan op ongewenst gedrag • Maakt melding van agressie en/of geweld, of een gedraging / voorwerp dat gevaar op kan leveren • Handelt conform gewetenswerk
6. Vaststellen huisregels voor burgers	Neem onze huisregels in acht: • Meldt u altijd bij de balie • Behandel onze medewerkers met respect • Volg de aanwijzingen van onze medewerkers op • Geef de medewerker de ruimte om zijn/haar werk te doen • Dien uw aanvraag of verzoek tijdig bij ons in, verstrek hiervoor de noodzakelijke informatie en geef wijzigingen die hiermee te maken hebben tijdig aan ons door Wij tolereren niet dat iemand: • Een huisdier mee naar binnen neemt (m.u.v. hulphonden) • Scheldt, schreeuwt of discrimineert • Met spullen gooit of dingen vernielt • Rookt in de openbare ruimte • Medewerkers en/of andere klanten bedreigt of lastig valt • Handtastelijk is of lichamelijk geweld gebruikt • In ons gebouw onder invloed is van drugs of alcohol • Filmt, fotografeert of geluidsopnamen maakt in gemeentelijke gebouwen of eigendommen, zonder voorafgaande toestemming
7. Aanleiding voor agressie en geweld wegnemen	• Dienstverlening afstemmen op de behoeften en wensen van klanten • Knelpunten in dienstverlening opsporen • Klantonderzoek uitvoeren. Duidelijk communiceren met klantgroepen over wensen, verwachtingen, mogelijkheden • Kritisch zijn op procedures en bijbehorende formulieren • Vroegtijdig duidelijk maken dat agressief en gewelddadig gedrag niet geaccepteerd wordt • Bewust zijn dat er een afhankelijkheidsrelatie is tussen burgers en gemeente • Voorkomen dat frustraties hoog oplopen (open communiceren en respect tonen) • Verstandhouding tussen medewerkers tijdig bespreken
8. Communiceren over maatregelen bij agressief en gewelddadig gedrag	Richting burgers: • Dienstverlening staken • Aangifte doen • Sancties toepassen • Schade verhalen • Het verkregen voordeel als gevolg van ongewenst gedrag terugdraaien (vergunning intrekken, uitkering verlagen, enz.) Richting medewerkers (bij intercollegiale agressie): • Sancties toepassen

Bijlage 2 - Uitwerking maatregelen BEPERKEN

Maatregel	Uitwerking
1. Zorgen voor training agressie en geweld en jaarlijkse opfrustraining	Medewerkers met werkzaamheden in risicovolle situaties (zie bijlage 1 uitwerking maatregelen voorkomen) volgen een verplichte basistraining agressie en geweld. Jaarlijks wordt een opfrustraining gevolgd. Bij de training is dit protocol het uitgangspunt.
2. Uitdragen gedragscode medewerkers	• Werkgever en werknemer vormen één front richting derden. Zij kunnen niet tegenover elkaar uitgespeeld worden • Medewerkers worden ter verantwoording geroepen door zowel werkgever als collega's als zij er privé-normen en waarden op na houden
3. Afspraken vastleggen voor het alarmeren en hulp inschakelen bij (mogelijk) agressief gedrag	• Op elke werkplek is makkelijk digitaal een stroomschema "handelen bij acute geweldsincidenten" beschikbaar. In 1 oogopslag biedt dit de medewerker handvatten hoe op te treden. • Zichtbare en / of hoorbare preventieve aanwezigheid van collega's als een medewerker verwacht dat een burger of collega-medewerker mogelijk agressief gaat reageren. • Als een medewerker inschat dat zijn collega te maken heeft met een agressieve burger of collega-medewerker en de situatie niet zelf kan oplossen: 1. schiet hij te hulp. 2. treedt hij op om verdere escalatie te voorkomen (voornamelijk voor stoom afblazen agressieve persoon). Doel is te komen tot een afspraak die voor beiden werkt. 3. haalt agressieve persoon weg uit een bepaalde ruimte. • Bij het ingrijpen in een conflict tussen 2 burgers, zijn minimaal twee medewerkers betrokken. Ze moeten vooraf even de tijd nemen om af te stemmen hoe ze dit gaan doen. In alle gevallen geldt: eigen veiligheid gaat voor! • In geval van nood kan gebruik gemaakt worden van de noodknoppen die in het pand aanwezig zijn bij de balies en de spreekkamers van Samenleving. Bij het indrukken van de noodknop wordt onmiddellijk de politie ingeschakeld. • Om in andere noodgevallen de politie in te schakelen wordt 112 gebeld. Voor niet spoedeisende gevallen 0900-8844. • Een medewerker gebruikt nooit geweld. Hij mag zichzelf wel bevrijden / verdedigen als hij persoonlijk wordt aangevallen. De toegepaste kracht moet in verhouding staan tot wat hem wordt aangedaan en hij moet geen andere mogelijkheid hebben om zijn doel te bereiken.

Bijlage 3. Checklist melden en afhandelen incident

nvt	af	Wat	Wie
		Fase 1 Melden	
☐	☐	Incident registreren in GIR	Medewerker
		Fase 2 Eerste Opvang	
☐	☐	Herstellen veiligheidsgevoel betrokken medewerker (bijv. naar huis brengen)	Manager
☐	☐	Uitlaadklep voor medewerker regelen	Manager
☐	☐	Medewerker wordt indien nodig begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis	Manager
☐	☐	Traumaopvang wordt gestart (bij heftige gebeurtenissen) IZA bedrijfszorgpakket: 0900-235 36 36	Manager
☐	☐	Nagaan of andere medewerkers aandacht/ ondersteuning nodig hebben (getuigen)	Manager
☐	☐	Briefing van team waartoe medewerker behoort / Nagaan of andere partijen moeten worden geïnformeerd / Voorkomen dat verhalen gaan rondzingen in organisatie	Manager
☐	☐	Bezetting op de werkvloer regelen (bij verzorging betrokkenen)	Manager
☐	☐	GIR bijwerken	Manager
		Fase 3 Nazorg	
☐	☐	Aan betrokkenen vragen of hij nog iets kan doen	Manager
☐	☐	Met medewerker bespreken welke nazorg nodig is • Collegiale opvang • Professionele opvang • Traumaopvang	Manager of collega (collegiale opvang)
☐	☐	Raadplegen deskundigen of (extra) nazorg raadzaam is	Manager
☐	☐	Ervoor zorgen dat huisregels worden toegepast	Manager
☐	☐	Ervoor zorgen dat sanctievoorschriften worden toegepast	Manager
☐	☐	Organiseren overname van taken	Manager
☐	☐	Evalueren of ingezette opvang en nazorg voldoende was	Manager / Medewerker
☐	☐	Regelen dat dader aansprakelijk gesteld wordt voor schade	Manager
☐	☐	Regelen dat medewerker vergoed wordt voor geleden schade (artikel 15:1:23 CAR/UWO)	Manager
☐	☐	Agenderen incident op eerstvolgende werkoverleg	Manager
☐	☐	GIR bijwerken	Manager
		Fase 4 Sanctioneren	
☐	☐	Aanbieden van ondersteuning bij doen van aangifte (of aangifte laten doen door iemand anders van organisatie)	Manager
☐	☐	Afspraak maken met politie voor aangifte	Manager
☐	☐	Vorbereiden aangifte met medewerker en juridisch adviseur	Manager/juridisch adviseur
☐	☐	Waarschuwen arbeidsinspectie bij ernstig incident (binnen 24 uur)	Manager
☐	☐	Uitvoeren sancties conform protocol agressie en geweld: • hoofdstuk 5.2.3 • hoofdstuk 5.2.4	Bevoegd gezag i.s.m. P&O
☐	☐	Doorgeven melding aan bevoegd gezag (als dader een politieke of bestuurlijke ambtsdrager is; zie hoofdstuk 5.2.4).	Manager
☐	☐	Aansprakelijkheidsstelling veroorzaker van de schade	Juridisch adviseur
☐	☐	GIR bijwerken	Manager

Bijlage 4. Instructies

Agressie en geweld kunnen in zeer verschillende omgevingen voorkomen: in kantoren van de gemeente, in kantoren van derden die door de gemeente worden gebruikt, bij mensen thuis, maar ook in de openbare ruimte.

Dat betekent dat het voorkomen en beperken van agressie en geweld en de gevolgen daarvan niet altijd in een door de werkgever gecontroleerde situatie kan plaatsvinden. Vanuit het uitgangspunt "eigen veiligheid gaat voor" en de in hoofdstuk 3 uitgewerkte geweldsdefinities onderscheiden we daarom 8 situaties, waarvoor instructies voor het handelen van de medewerker zijn vastgelegd, te weten:

1. schriftelijke agressie
2. verbale agressie, telefonisch
3. (non)verbale agressie bij persoonlijk contact
4. bedreiging
5. fysiek geweld tegen zaken
6. fysiek geweld tegen mensen
7. agressie en geweld bij huisbezoeken
8. agressie en geweld in de openbare ruimte

Bij een acuut agressie-incident zal het niet altijd mogelijk zijn om de op de situatie toegespitste instructie te raadplegen. Voor deze situaties is een handig instrument ontwikkeld in de vorm van een schema, welke in één oogopslag weergeeft hoe te handelen.

Het hulpmiddel is voor alle medewerkers met één druk op de knop, digitaal beschikbaar. De buitendienst medewerkers beschikken over een pocketformaat instructie op papier.

De 8 situatie instructies

Bij alle instructies geldt: Eigen veiligheid gaat voor!

1. Instructie schriftelijke agressie
• de medewerker registreert in het GIR; • de medewerker meldt schriftelijke agressie direct aan zijn manager; Verdere afhandeling conform "checklist melden en afhandelen incident".
2. Instructie verbale agressie, telefonisch
• bij het eerste <u>scheldwoord</u> of de eerste <u>belediging</u>, roept de medewerker de beller tot de orde en geeft aan dat bij herhaling van dit ongewenst gedrag de verbinding wordt verbroken; • bij herhaling verbreekt de medewerker daadwerkelijk de verbinding; • bij <u>bedreiging</u> verbreekt de medewerker de verbinding zondermeer, zonder waarschuwing vooraf; • de medewerker registreert in het GIR; • de medewerker meldt verbale agressie direct aan zijn manager; • de manager bepaalt, na overleg met de medewerker, of hij de beller terug zal bellen voor een ordegesprek; • de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg. Verdere afhandeling conform "checklist melden en afhandelen incident".
3. Instructie (non)verbale agressie bij persoonlijk contact
• bij schelden en beledigen roept de medewerker de agressor tot de orde; • als dat geen effect heeft, beëindigt de medewerker het gesprek; • de medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega; • de medewerker verzoekt de bezoeker het gebouw te verlaten; • als dat geen effect heeft, sommeert de medewerker de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega (maximaal 3 keer) om het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk); • als dat geen effect heeft, drukt de medewerker op de alarmknop en trekt zich samen met de collega terug; • indien de medewerker niet de beschikking heeft over een alarmknop wordt getracht een baliemedewerker te alarmeren (telefonisch/fysiek). De baliemedewerker reageert op het alarm door direct de politie te waarschuwen; • indien de agressor alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de manager; • indien de agressor het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt;

- de medewerker registreert in het GIR;
- de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

Verdere afhandeling conform "checklist melden en afhandelen incident".

4. Instructie bedreiging

- bij bedreiging beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek en zet het alarm in werking door op de alarmknop te drukken;
- indien de medewerker niet de beschikking heeft over een alarmknop wordt getracht een baliemedewerker te alarmeren (telefonisch/fysiek). De baliemedewerker reageert op het alarm door direct de politie te waarschuwen;
- de medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega;
- de medewerker sommeert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega maximaal 3 keer het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk);
- als dat geen effect heeft, trekt de medewerker zich samen met de collega terug;
- indien de agressor alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de manager;
- indien de agressor het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt;
- nadat de agressor door de politie is verwijderd, doet de manager aangifte;
- de medewerker registreert in het GIR;
- de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

Verdere afhandeling conform "checklist melden en afhandelen incident".

5. Instructie fysiek geweld tegen zaken

- bij geweld tegen zaken beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek, zet het alarm door op de alarmknop te drukken in werking;
- indien de medewerker niet de beschikking heeft over een alarmknop wordt getracht een baliemedewerker te alarmeren (telefonisch/fysiek) de baliemedewerker reageert op het alarm door direct de politie te waarschuwen;
- de medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega;
- de medewerker sommeert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega (maximaal 3 keer) om het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk);
- als dat geen effect heeft, trekt de medewerker zich samen met de collega terug;
- indien de agressor alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de manager;
- indien de agressor het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt;
- nadat de agressor door de politie is verwijderd, doet de manager aangifte;
- de medewerker registreert in het GIR;
- de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

Verdere afhandeling conform "checklist melden en afhandelen incident".

6. Instructie fysiek geweld tegen mensen

- bij fysiek geweld tegen mensen wordt onmiddellijk het alarm in werking gesteld door op de alarmknop te drukken in werking;
- indien de medewerker niet de beschikking heeft over een alarmknop wordt getracht een baliemedewerker te alarmeren (telefonisch/fysiek) de baliemedewerker reageert op het alarm door direct de politie te waarschuwen;
- bij geweld tegen mensen werkt de medewerker mee aan datgene wat de agressor vraagt met als doel het vertrek van de agressor;
- indien de agressor alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de manager;
- nadat de agressor is vertrokken, doet de manager aangifte;
- van het eventueel vergunde wordt bij aangifte melding gemaakt, zodat de rechtsgeldigheid ervan nietig kan worden verklaard;
- de medewerker registreert in het GIR;
- de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

Verdere afhandeling conform "checklist melden en afhandelen incident".

7. Instructie huisbezoeken – geen huisbezoeken uitvoeren als dat niet noodzakelijk is

- het huisbezoek vindt alleen plaats tijdens kantooruren en niet daarbuiten. Bij voorkeur vindt het laatste bezoek niet plaats als tussenstop naar het huisadres in verband met het risico op achtervolging van de medewerker naar zijn woonadres;
- vóór het huisbezoek wordt een inschatting gemaakt van de situatie die kan worden aangetroffen. Op basis daarvan wordt in overleg met de manager besloten of het huisbezoek door één of twee personen wordt afgelegd;
- de medewerker die op huisbezoek gaat, meldt aan een directe collega waar hij heen gaat en hoe laat hij terug zal zijn c.q. hoe laat de afspraak zal zijn beëindigd;
- blijkt dat de afspraak (of de reis) meer tijd in beslag gaat nemen dan meldt de medewerker dit telefonisch aan de door hem geïnformeerde collega;
- vinden er meerdere afspraken achter elkaar plaats dan meldt de medewerker zich tussen de afspraken door telefonisch bij de door hem geïnformeerde collega;
- na afloop van een huisbezoek meldt de medewerker bij de door hem geïnformeerde collega dat hij terug is / naar huis gaat / thuis is;
- als de medewerker niets van zich laat horen en niet terug is op het verwachte tijdstip, wordt na maximaal een half uur geprobeerd in contact te komen met de medewerker;
- als de medewerker onbereikbaar blijft, wordt dit gemeld aan de manager. De manager besluit of de politie wordt verzocht om polshoogte te gaan nemen;
- indien er zich een incident heeft voorgedaan, dan wordt deze gemeld in het GIR;
- de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

Verdere afhandeling conform “checklist melden en afhandelen incident”.

8. Instructie buitendienst

- voor aanvang van werkzaamheden in de openbare ruimte wordt een inschatting gemaakt van mogelijk risicovolle situaties;
- bij mogelijk risicovolle situaties wordt altijd in tweetallen gewerkt;

Schelden / beledigen

- bij schelden en beledigen roept de medewerker de agressor tot de orde;
- als dat geen effect heeft, beëindigt de medewerker het gesprek;
- de medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega;
- de medewerker sommeert de agressor, in het bijzijn van de assisterende collega, maximaal 3 keer om te vertrekken;
- als dat geen effect heeft trekken de medewerkers zich terug in het voertuig en melden het incident aan de teamcoördinator/manager;
- als de agressor is vertrokken, wordt samen met de teamcoördinator/manager het incident gemeld in het GIR;

Bedreiging / fysiek geweld tegen zaken en mensen

- bij bedreiging, fysiek geweld tegen zaken en fysiek geweld tegen mensen beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek, trekt zich terug in de auto en waarschuwt de politie middels de sneltoets op de telefoon en meldt het incident bij de manager;
- bij geweld tegen mensen werkt de medewerker mee aan datgene wat de agressor vraagt, met als doel het voertuig te bereiken;
- indien de agressor vertrekt, belt de manager de politie af;
- de manager doet aangifte en maakt melding van hetgeen de medewerker eventueel aan de agressor heeft vergund;
- de medewerker registreert samen met de teamcoördinator/manager de bedreiging, het fysiek geweld tegen zaken en/of mensen in het GIR
- de manager bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

Verdere afhandeling conform “checklist melden en afhandelen incident”.

Bijlage 5 Strafbare feiten (afkomstig uit GIR)

	Strafbaar?	Wanneer?	Welke Feiten?
(Non) Verbale Agressie			
Beledigen	Ja	Indien: • openbaar mondeling • bij geschrift/afbeelding • in tegenwoordigheid slachtoffer mondeling of door feitelijkheden • door toe/aangeboden geschrift/afbeelding	Art. 266/267 Wetboek van Strafrecht (Sr)(belediging)
Schelden / schreeuwen	Onder omstandigheden	Als het een belediging of bedreiging betreft	Art. 266/267 en 285 Sr
Vernederen	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Art. 266/267 Sr
Aantasten goede naam of eer / smaad	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Art. 261 Sr
Treiteren / pesten	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Art. 266/267 Sr
Discriminatie naar sekse	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art. 266/267 Sr
Discriminatie naar huidskleur	Ja	Indien beledigend	Art. 137c Sr
Discriminatie naar geloofsovertuiging	Ja	Indien beledigend	Art. 137c Sr Evt. art. 147 Sr
Discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur	Ja	Indien beledigend	Art. 137c Sr
Discriminatie naar leeftijd	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art. 266/267 Sr
Persoonlijke bedreiging			
Bedreigen (of dreigbrief)	Ja	Indien gedreigd / gepoogd wordt met: • openlijk geweld (geweld in de openbaarheid door 2 personen of meer) • enig misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen en/of goederen of de verlening van diensten kan ontstaan • verkrachting • feitelijk aanranding van de eerbaarheid • enig misdrijf tegen het leven gericht • gijzeling • zware mishandeling • brandstichting • terrorisme	Art. 285 Sr (bedreiging)
Stalken	Ja	Indien het wederrechtelijk en stelselmatig gebeurt en de persoonlijke levenssfeer in het geding is. Heeft het oogmerk om die werknemer bang te maken, wat van werknemer gedaan te krijgen of die werknemer te beletten iets te doen.	Art. 285 b Sr (belaging, stalking) Evt. art. 179 Sr (ambtsdwang)
Dwingend gedrag / bemoeilijken onmogelijk maken / chanteren	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling door een ambtenaar uit te voeren of juist na te laten.	Art. 179 Sr Art. 284 Sr (dwang) Art. 137 Sr (afpersing) Art. 318 Sr (afdreiging)
Seksuele chantage	Onder omstandigheden	Indien bedreigend met bijvoorbeeld verkrachting i.g.v. verkrachting i.g.v. ontuchtige handelingen	Art. 285 Sr Art. 242 Sr Art. 246 Sr
Lokaalvredebreuk	Ja	Ongeoorloofd aanwezig zijn na verzoek (3 maal) daartoe.	Art. 138 Sr

Fysiek Geweld			
Duwen, trekken, vastgrijpen	Onder omstandigheden	Als het gedrag pijn doet of letsel teweeg brengt. Als het gebeurt om slachtoffer bang te maken.	Art. 300 Sr (mishandeling) Art. 285 Sr
Slaan	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweeg brengt.	Art. 300 Sr
Schoppen	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweeg brengt.	Art. 300 Sr
Spugen	Ja	Mits gericht wordt gespuugd.	Art. 266/267 Sr
Verwonden	Ja	Mits het opzettelijk gebeurt.	Art. 300 Sr
Fysiek hinderen (bv de weg versperren)	Onder omstandigheden	Indien het verzet tegen een (actieve) ambtsverrichting betreft. (wederspannigheid) In geval van niet weggaan ondanks vordering daartoe (3X)	Art. 180 sr (wederspannigheid) Evt de plaatselijke verordeningen Art. 138 Sr (lokaal/huisvredebreuk)
Gooien met voorwerpen (bijvoorbeeld meubilair of stenen)	Onder omstandigheden	Indien gericht tegen slachtoffer, evt. bedreiging of poging zware mishandeling/ doodslag. Als door het gooien een ambtsverrichting wordt afgedwongen kan dit ambtswang opleveren. Bij verstoring openbare orde of openlijk geweld.	Art. 285 Sr (bedreiging) Art. 302, 287 jo 45 Sr Art. 179 Sr Art. 141 Sr
Vernielen of beschadigen van voorwerpen	Ja	Gewone voorwerpen Indien het om water- of gas- of rioolwerken o.i.d. betreft of Indien elektriciteitswerken i.g.v. brandstichting i.g.v. telecommunicatie-werken i.g.v. werken t.b.v. openbaar verkeer i.g.v een gebouw	Art. 350 Sr (vernieling) Art. 161 Sr Art.161 bis ev Art.157-159 Sr Art. 161 omstandigh. Art.162-163/ 166-169 Sr Art. 170-171 Sr
Diefstal eigendom	Ja	Aantoonbaar	Art. 310 Sr ev
Aanranding, betasting, knijpen e.d.	Ja	Indien het ontuchtige handelingen betreft	Art. 246 Sr
Verkrachting	Ja	Seksueel binnendringen van het lichaam	Art. 242 Sr
Wapengebruik	Ja	Slag-, stoot- en vuurwapen en peperspray	Wet Wapens en Munitie