GEMEENTE ENSCHEDE

BELEID EMOTIE & AGRESSIE

AUGUSTUS 2025



ENSCHEDE

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING 3

1. WAT WIJ VINDEN VAN AGRESSIE: AGRESSIE ACCEPTEREN WE NIET 4

2. HOE PROBEREN WE AGRESSIE TE VOORKOMEN? 5

3. VORMEN VAN GEDRAG 6

3.1 Hoe herken je emotioneel en agressief gedrag? 7

3.2 Hoe ga je om met emotioneel en agressief gedrag? 8

4. PROTOCOL HUISBEZOEK EN BUITENDIENSTWERKZAAMHEDEN 12

5. WELKE MAATREGELEN LEGGEN WE OP? 13

5.1 Waarschuwingsbrief 13

5.2 Contactverbod 13

5.3 Aangifte of melding bij de politie 14

6. OPVANG VAN DE MEDEWERKER NA EEN AGRESSIE-INCIDENT 15

7. HANDIGE LINKS 16

8. BIJLAGE: INFOGRAPHIC OMGAAN MET EMOTIE EN AGRESSIE 17

INLEIDING

We horen vaak dat de maatschappij 'harder' wordt. Dat zien we terug in de toename van geweld in de samenleving. Het lijkt of mensen een steeds korter lontje hebben en agressiever zijn en grensoverschrijdend gedrag vertonen.

Inwoners zijn steeds vaker agressief tegen medewerkers van de overheid. Meestal gaat het om schelden of bedreigen, maar ook lichamelijk geweld komt voor. De gemeente heeft te maken met beide soorten geweld. Daarom is dit beleid Emotie & Agressie er voor onze medewerkers.

In dit beleid Emotie & Agressie lees je:

- Wat wij vinden van agressie;
- Hoe we agressie proberen te voorkomen;
- Welke vormen van gedrag er zijn;
- Hoe je emotie en agressie herkent;
- Hoe je omgaat met emotie en agressie;
- Afspraken voor huisbezoek en buitendienstwerkzaamheden;
- Of en welke maatregelen we kunnen opleggen;
- Welke brieven we sturen aan inwoners die te ver zijn gegaan;
- Waar je de e-learning over dit beleid kunt vinden.

Schrijver:
Wouter Groothengel

1.WAT WIJ VINDEN VAN AGRESSIE: AGRESSIE ACCEPTEREN WE NIET

We willen een veilige en gezonde werkplek bieden. Agressie hoort daar niet bij.
In dit document lees je welk gedrag we wel en niet accepteren.

JE BEPAALT ALS MEDEWERKER NIET ZELF WAT JE WEL OF NIET ACCEPTEERT

De organisatie bepaalt die grens. We willen namelijk allemaal hetzelfde omgaan met agressief gedrag binnen onze organisatie. Zo hoeven inwoners en klanten zich niet bij de ene medewerker anders te gedragen dan bij de andere. We reageren tenslotte allemaal hetzelfde op agressief gedrag.

BOOS ZIJN MAG, MAAR PERSOONLIJK WORDEN NIET

Want dát noemen we agressie!

Met dit beleid proberen we duidelijk te maken wat we kunnen doen om agressie te voorkomen. Belangrijk daarbij is om:
"niet te doen wat moet; maar te doen wat verstandig is".

Bij de gemeente Enschede vinden we dus:

AGRESSIE ACCEPTEREN WE NIET!



2.HOE PROBEREN WE AGRESSIE TE VOORKOMEN?

Je probeert agressief gedrag natuurlijk te voorkomen. Dit doe je door:

- Klantgericht te werken;
- Dit beleid te kennen;
- Deel te nemen aan trainingen.

ALLE MEDEWERKERS MOETEN KLANTGERICHT KUNNEN WERKEN

Dat hoort bij ons vak. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgen we voor een zo goed mogelijke dienstverlening. Zo proberen we agressie te voorkomen.

Een paar voorbeelden van klantgericht werken zijn:

- Je behandelt iedereen zonder dat je een mening over diegene hebt, en beslist op basis van feiten;
- Je behandelt iedereen met respect;
- Je geeft de inwoner of klant de ruimte om zijn kant van het verhaal te vertellen. Je respecteert zijn normen, waarden en opvattingen;
- Je gebruikt begrijpelijke taal en gebruikt geen vaktaal;
- Je laat merken dat je luistert;
- Je brengt slecht nieuws op de goede manier (meedelen, ruimte voor reactie geven, meeleven, argumenteren, afronden);
- Je geeft zelf het goede voorbeeld.

AGRESSIE VOORKOMEN DOOR DIT BELEID TE KENNEN

Medewerkers herkennen zo gedrag, en weten hoe ze ermee moeten omgaan.

AGRESSIE VOORKOMEN DOOR TRAININGEN TE VOLGEN

Wil je een training volgen? Geef dit aan bij je leidinggevende. We behandelen het beleid in de training. Maar de training gaat natuurlijk ook over alledaagse situaties. De Enschede Academie heeft een ruim aanbod in trainingen en biedt maatwerk aan. De trainingen worden ervaren als nuttig, leerzaam en goed van toepassing bij het werk.

3. VORMEN VAN GEDRAG

In dit hoofdstuk lees je:

- Hoe je emotioneel en agressief gedrag herkent;
- Hoe je met dit gedrag omgaat.

Dit hoofdstuk is samengevat in de Infographic Omgaan met Emotie en Agressie. Deze zit in de bijlage (hoofdstuk 8). Een uitgebreide uitleg met voorbeelden lees je hieronder, samen met de belangrijkste kenmerken van agressief gedrag.

3.1 HOE HERKEN JE EMOTIONEEL EN AGRESSIEF GEDRAG?

Bij emotioneel en agressief gedrag weten we vaak niet wat de oorzaak van dat gedrag is. Daarom kijken wij naar het echte gedrag: wat de inwoner of klant echt zegt en doet. De toon en de lichaamshouding zijn minder belangrijk.

We kennen 5 vormen van emotioneel en agressief gedrag, namelijk:

- **A-, B- en C-gedrag** is emotioneel gedrag waar je professioneel mee om moet kunnen gaan. Let op: houdt het **A-, B- en C-gedrag** niet op? Dan *behandelen* we dit als **D-gedrag**.
- **D-gedrag** is agressief gedrag. Hieraan stellen we grenzen.
- **E-gedrag** is als iemand dreigt zichzelf en/of anderen (bijvoorbeeld eigen kinderen) iets aan te doen.

EMOTIONEEL GEDRAG: A-, B-, C-GEDRAG

Je krijgt het meest te maken met deze 3 typen gedrag van inwoners of klanten. De inwoner of klant moet de ruimte krijgen om zijn frustratie of boosheid te uiten. Emotioneel gedrag kun je niet voorkomen. Emoties horen erbij en daar moet je professioneel mee om kunnen gaan. Door een professionele houding wordt het gedrag vaak niet erger. Emoties springen dan niet over naar agressie. De belangrijkste kenmerken en voorbeelden lees je hieronder.

A-gedrag → IK: de inwoner of klant

Kenmerken zijn zeuren, vragen om begrip en vragen om een uitzondering.



Voorbeelden:

- *"Ik heb gebeld en ik wist niet dat ik dat mee moest nemen."*
- *"Ja maar, ik werk iedere dag, ik heb heel weinig tijd."*
- *"Kunt u niet één keer een uitzondering maken, alstublieft?"*

B-gedrag → JULLIE: de organisatie

Kenmerken zijn kritiek op de regels of het beleid van de organisatie. De inwoner of klant richt zijn emotie op de hele organisatie.



Voorbeelden:

- *"Belachelijk, moet toch zo ook kunnen?"*
- *"Als jullie betere informatie geven, had ik het nu wel bij me gehad."*
- *"Door jullie gaat het dus nu helemaal mis!"*

C-gedrag → JIJ: de medewerker

Kenmerken zijn treiteren, uitlokken, schelden, beledigen. De inwoner of klant richt zijn emotie of agressie op jou als medewerker van de gemeente.

Voorbeelden:

- *"U snapt er niets van, heeft u eigenlijk wel een opleiding gehad voor deze functie?"*
- *"Dat ze u hebben aangenomen hier...ongelooflijk..."*
- *"Jij enorme zakkenwasser!"*



AANHOUDEND EMOTIONEEL GEDRAG: AANHOUDEND A-, B-, C-GEDRAG

Blijft iemand emotioneel? En dus zeuren of schelden? Dan behandelen dit als agressief gedrag (D-gedrag). Aanhoudend A-, B- en C-gedrag *is* GEEN agressief gedrag, maar *behandelen* we WEL op dezelfde manier.

Agressief gedrag: D-gedrag

Agressief gedrag is dreigen met geweld, lichamelijk geweld en bedreiging. Dit gedrag accepteren we nooit.



Voorbeelden:

- *"Zal ik je eens over de tafel trekken?"*
- *"Ik wacht je buiten wel op..."*
- *"Ik weet op welke school je kinderen zitten."*

Dreigen zichzelf of anderen iets aan te doen: E-gedrag

De inwoner of klant dreigt met zelfmoord of dreigt anderen iets aan te doen. Met anderen bedoelen we bijvoorbeeld iemands kinderen.

Voorbeelden:

- *"Als u mij nu niet helpt dan maak ik er vandaag nog een einde aan."*
- *"Ik maak er een einde aan en neem mijn kinderen mee."*



3.2 HOE HERKEN JE EMOTIONEEL EN AGRESSIEF GEDRAG?

Het doel bij **A-, B- en C-gedrag** is een normaal gesprek voeren. Je gebruikt gesprekstechnieken om de inwoner of klant uit de emotie te halen. Bij **D-gedrag** beëindig je het gesprek meteen. Hier is de grens overschreden en stop je het contact. Bij **E-gedrag** schakel je *altijd* een hulpdienst in.

Ga je op kantoor in gesprek en verwacht je problemen bij het gesprek? Zorg dan dat een collega op de hoogte is van dat gesprek. Vraag een collega om tijdens het gesprek bij jou in de buurt te blijven, zodat hij je kan zien of horen. Of vraag een collega om bij het gesprek te zijn. In het laatste geval laat je de inwoner of klant dat weten in de afspraakbevestiging.

Voorbeelden:

- *"Belachelijk, moet toch zo ook kunnen?"*
- *"Als jullie betere informatie geven, had ik het nu wel bij me gehad";*
- *"Door jullie gaat het dus nu helemaal mis!"*

A-GEDRAG OMBUIGEN

A-gedrag probeer je om te buigen met de volgende stappen:

- Meeveren;
- Toelichten;
- Afronden.

Meeveren

Je luistert, maakt een korte samenvatting en vraagt door. Je geeft aan dat je de emotie begrijpt. Dit hoeft niet te betekenen dat je het eens bent met de inhoudelijke boodschap.

Toelichten

Je ziet de emotie los van de feiten. Daarna vertel je waarom de situatie is zoals het is. Want als de feiten duidelijk zijn, accepteren de meeste mensen de situatie sneller. Vaak wil iemand dan nog wat 'nasputteren'. Licht het nog een keer toe als de situatie daar om vraagt. Ga hierover niet in discussie.

Afronden

Rond het ombuigen van de emotie af: weg van de emotie en terug naar de inhoud van het gesprek. Kondig nu de volgende stap in het gesprek aan. Het slechte nieuws is een feit en nu ga je verder met de vraag "hoe nu verder?". Deze stap kun je met je lichaamshouding ondersteunen. De inwoner of klant weet nu: opnieuw in opstand komen heeft geen zin.

Wat zijn de valkuilen?

Voorbeelden die bij A-gedrag kunnen zorgen dat het uit de hand loopt:

- Niet de tijd nemen om luisteren: te snel een oplossing aanbieden;
- Te zakelijk reageren: wijzen op de regels, zonder enig begrip te tonen voor gevoelens;
- Negeren: niet luisteren naar wat de ander zegt;
- Afzwakken: net doen alsof het niet belangrijk is.

B-GEDRAG OMBUIGEN

Het ombuigen van B-gedrag lijkt veel op het ombuigen van A-gedrag. Ook hier pas je de 3 stappen meeveren, toelichten en afronden toe.
Toch is er een verschil met A-gedrag. Je geeft andere argumenten bij je toelichting. Iemand heeft kritiek op de regels of het beleid, dus leg je deze vaak uit. Dat kan extra moeilijk zijn als het gaat om regels waar je zelf ook moeite mee hebt.

Wat zijn de valkuilen?
Voorbeelden die bij B-gedrag kunnen zorgen dat het uit de hand loopt:

- Te zakelijk reageren: regels zijn regels;
- Bedreigen: bluffen door te dreigen dat lastig gedrag wordt bestraft;
- Beledigen: je voelt je aangesproken en wilt de inwoner of klant terecht wijzen.

C-GEDRAG OMBUIGEN

Bij C-gedrag richt iemand zijn emoties op jou. De inwoner gaat over van kritiek op beleid naar kritiek op jou als persoon. Dat accepteren we niet. Kritiek op beleid mag, maar kritiek op jou als persoon niet. C-gedrag probeer je om te buigen met de volgende stappen:

- Gedrag kort negeren;
- Gedrag benoemen en tot de orde roepen;
- Voor de keuze stellen.

Gedrag kort negeren

C-gedrag negeer je in eerste instantie. Ga niet in op de woorden van de inwoner of klant. Kijk bij persoonlijk contact weg en richt je blik op iets anders. Zo geeft je iemand de kans om zonder veel schaamte zelf te stoppen.

Wacht de reactie af. Stopt de inwoner of klant, dan ga je door met het gesprek.

Gedrag benoemen en tot de orde roepen

Helpt negeren niet? Benoem het gedrag en roep de inwoner of klant tot de orde. Je geeft hiermee aan dat je het gedrag niet accepteert, maar nog wel het gesprek wilt voeren.

Voorbeeldzinnen:
"U wordt nu persoonlijk, dat accepteer ik niet. Ik wil dat u daarmee stopt."
"U beledigt mij, dat accepteer ik niet. Ik wil dat u daarmee stopt".
"U richt uw kritiek op mij als persoon, dat accepteer ik niet. Ik wil dat u daarmee stopt".

Wacht de reactie af. Stopt de inwoner of klant? Ga dan door met het gesprek.

Voor de keuze stellen

Stopt de inwoner of klant niet? Geef dan de keuze uit 2 opties.
Bedenk daarbij dat de inwoner of klant vaak de laatste optie kiest.

Voorbeeldzinnen:
"Als u doorgaat met beledigen dan stop ik met dit gesprek."
"Stop met beledigen, dan kunnen we verder praten."

Laat duidelijk merken dat diegene zelf verantwoordelijk is voor de keuze en niet jij.

Wacht de reactie af. Stopt de inwoner of klant dan ga je door met het gesprek.
Stopt de inwoner of klant niet? Stop dan met het gesprek.

Voorbeeldzin:
"U gaat door met beledigen, ik stop met dit gesprek".

Wat zijn de valkuilen?
Voorbeelden die bij C-gedrag kunnen zorgen voor verdere escalatie:
- Vaag blijven. Bijvoorbeeld door te zeggen: *"zo gaan we niet met elkaar om".*
- Hetzelfde gedrag teruggeven. Bijvoorbeeld door terug te schelden, bekvechten en beledigen.

D-GEDRAG GRENZEN STELLEN
Dreigt iemand met geweld, is er sprake van fysiek geweld, intimidatie of aanhoudend A-, B- of C-gedrag? De grens is bereikt. Je stop het gesprek.

Hoe stop je een telefoongesprek?
Je kunt het gesprek stoppen met de zinnen:
"U bedreigt mij, dat accepteer ik niet. Ik stop nu het gesprek."

Dreigt de inwoner of klant naar kantoor te komen? Neem direct contact op met het kennispunt Agressie (agressie@enschede.nl) en je leidinggevende. Zij beslissen over de vervolgstappen en leggen het gedrag vast.

Hoe stop je een gesprek op kantoor?
Het allerbelangrijkste: **je eigen veiligheid gaat voor alles!**
Dreigt de inwoner of klant met een wapen? Dan geef je diegene altijd gelijk en werk je mee. Is er geen wapen? Dan hangt het van de situatie af wat je kunt doen.

De inwoner of klant dreigt met geweld 'op een later tijdstip' / je kunt wegkomen.
Je kunt het gesprek stoppen met de zinnen: *"U bedreigt mij, dat accepteer ik niet. Ik stop nu het gesprek en vraag u weg te gaan uit dit gebouw".*

De inwoner of klant dreigt met onmiddellijk fysiek geweld / je kunt wegkomen.
Druk de alarmknop in en loop zijwaarts weg. Houd minimaal een armlengte afstand. Houd je ogen op de vluchtweg en houd vanuit je ooghoeken de inwoner of klant in de gaten. Als het veilig voor je is kun je de volgende zinnen gebruiken:
"U bedreigt mij, dat accepteer ik niet. Ik stop nu met het gesprek en vraag u om weg te gaan uit dit gebouw."

De inwoner of klant dreigt met fysiek geweld / geen hulp aanwezig / je kunt niet wegkomen.
Geef de inwoner of klant gelijk. Vaak wil diegene iets van jou of jouw organisatie. Zeg *"ik ga het direct in orde maken"* en probeer uit de situatie te komen. Het maakt niet uit of je kunt doen wat je de inwoner of klant belooft, zolang je maar weg kunt. Als je veilig bent sla je alarm.

AANHOUDEND A-, B- EN C-GEDRAG

Als je aanhoudend A-, B- en C-gedrag niet kunt ombuigen, dan behandel je dat als D-gedrag.

OMGAAN MET E-GEDRAG

Uit onderzoek blijkt dat praten over suïcidegedachtes helpt en het bespreekbaar maken verkleint de kans dat iemand daadwerkelijk actie onderneemt. Mensen met suïcidegedachtes zijn vaak erg alleen en durven hier niet over te praten met de omgeving. Zie het als een ballon die steeds groter wordt door er niet over te praten. Jij kan daar in helpen door dit wel te doen, je laat dan letterlijk wat lucht uit de ballon om het meer dragelijk te maken. In de praktijk betekent het dat je vooral aandacht moet geven aan de oorzaak van de gedachtes.
Je bent geen hulpverlener maar kan wel helpen door te vragen en luisteren.

Signalen herkennen: Medewerkers leren om te zien wanneer inwoners het moeilijk hebben en mogelijk aan zelfmoord denken.

Gesprekken voeren:
Als je zorgen opmerkt, ga dan het gesprek aan. Doen dit volgens een vaste werkwijze in vijf stappen, gebaseerd op de methode van 113 Zelfmoordpreventie. Een instructie vind je op de IntEnspagina Omgaan met Emotie en Agressie.

Direct vragen stellen:
Draai er niet omheen. Als je denkt dat iemand suïcidale gedachten heeft, vraag het dan direct.

Doorverwijzen naar hulp
Help mensen naar de juiste zorg, vooral naar de huisarts of naar 113.
We kunnen het niet zelf oplossen, maar wel kunnen we zorgen dat mensen bij de juiste hulpverleners terechtkomen.

Medewerkers trainen
Via de Enschede Academie zijn er trainingen om dit soort gesprekken goed te kunnen voeren.

Ondersteuning bieden
Als je als medewerker zo'n zwaar gesprek hebt gevoerd, kun je hulp en advies krijgen. Schakel daarvoor je leidinggevende in.

Eerste schakel zijn
We zijn niet de behandelaar, maar wel de eerste die signalen opvangt en mensen naar de juiste hulp begeleidt.

4. HUISBEZOEK EN BUITENDIENSTWERKZAAMHEDEN

Veel medewerkers werken op kantoor, maar medewerkers gaan ook op huisbezoek of voeren controles in de buitendienst uit. Het is belangrijk te weten wat je moet doen bij emotioneel en agressief gedrag.

HOE SCHAT JE RISICOVOLLE SITUATIES IN?

Het is moeilijk om vooraf in te schatten of er sprake is van een risicovolle situatie. Handvatten zijn in ieder geval:

- Inwoners die we een waarschuwingsbrief hebben gestuurd of contactverbod hebben opgelegd. Dit kun je controleren bij het kennispunt Agressie (agressie@enschede.nl);
- Inwoners van wie je problemen verwacht;
- 'Bekende' inwoners van de gemeente.

Ga je op huisbezoek of voer je een controle in de buitendienst uit? En schat je in dat het een risicovolle situatie is? Overleg dan vooraf met je leidinggevende.
In geval van een risicovolle situatie:

- Ga je altijd met een collega op huisbezoek, of voer je samen de controle in de buitendienst uit;
- Raadpleeg en/of informeer de wijkagent
- Je bent bereikbaar op een mobiele telefoon.

SPREEK JE MET DE LEIDINGGEVENDE EEN TIJD AF WAAROP IEMAND JOU BELT OM TE VRAGEN OF ALLES GOED GAAT

Wat geef je je leidinggevende vooraf door?

- Namen van de collega's die meegaan op huisbezoek;
- (verwachte) Duur van het huisbezoek;
- Je mobiele telefoonnummer;
- Namen en adressen van de inwoner(s) die je gaat bezoeken;
- Achtergrond van de inwoner(s).

5. WELKE MAATREGELEN LEGGEN WE OP?

Afhankelijk van het gedrag sturen we 1 van de volgende brieven:

- Waarschuwingsbrief;
- Contactverbod.

De brief wordt namens de burgemeester verstuurd door de leidinggevende.

5.1 WAARSCHUWINGSBRIEF

In deze brief staat dat we het gedrag van de inwoner of klant tegen de medewerker of organisatie niet accepteren. In de brief maken we duidelijk wat de gevolgen zijn bij herhaling van het gedrag.

WANNEER WORDT EEN WAARSCHUWINGSBRIEF VERSTUURD?

Bij aanhoudend A-, B-, C-gedrag wordt een waarschuwingsbrief verstuurd. Het is belangrijk dat dit voor de inwoner of klant niet als verrassing komt. Tijdens het gesprek heb je duidelijk aangegeven waar de grens ligt. Meld dit gedrag daarom bij kennispunt Agressie (agressie@enschede.nl) en je leidinggevende. Zij bepalen de vervolgstappen.

WAT DOET DE LEIDINGGEVENDE?

De leidinggevende zorgt ervoor dat:

- De brief aangetekend wordt verstuurd;
- Een afschrift gaat naar het kennispunt Agressie (agressie@enschede.nl).

5.2 CONTACTVERBOD

Bij een contactverbod mag de inwoner of klant op geen enkele manier contact zoeken met medewerkers van de gemeente Enschede. Niet per telefoon, niet per mail en niet via Whatsapp of andere sociale media. Ook mag de inwoner of klant niet in de gebouwen van de gemeente Enschede komen. Contact met de gemeente verloopt dan alleen via een gemachtigd persoon.

WANNEER WORDT EEN CONTACTVERBOD OPGELEGD?

Er wordt een brief met contactverbod verstuurd als:

- Iemand eerder een waarschuwingsbrief kreeg en binnen 6 maanden opnieuw aanhoudend A-, B-, C-gedrag vertoont;
- Iemand D-gedrag vertoont.

WAT DOET DE LEIDINGGEVENDE?

De leidinggevende zorgt ervoor dat:

- De brief aangetekend wordt verstuurd;
- Een afschrift gaat naar het kennispunt Agressie (agressie@enschede.nl).

AANVULLING NATIONALE OMBUDSMAN JULI 2021

"Als overschrijdend gedrag wordt geconstateerd zal de medewerker melden dat hij/zij dit onacceptabel vindt en het melden binnen de organisatie. Na deze melding wordt betreffende burger gebeld door een andere medewerker, waarin de burger gewezen wordt op het overschrijdend gedrag. Als dit gesprek leidt tot een de-escalatie dan kan besloten worden om de waarschuwingsbrief niet te versturen. Mocht men volharden in het gedrag, dan wordt er een waarschuwingsbrief gestuurd. Daar waar meermaals overschrijdend gedrag plaatsvindt en de burger bekend is met het agressieprotocol zal direct een waarschuwingsbrief gestuurd worden."

WAT DOEN WE ALS DE INWONER OF KLANT HET CONTACTVERBOD NIET NAKOMT?

Dan is diegene in overtreding. Wat doe je dan? Dat ligt aan de manier waarop het contactverbod is overtreden.

Contact via telefoon, mail, WhatsApp of andere sociale media.

Zoekt de inwoner of klant contact dan doe je het volgende:

- Blokkeer het nummer;
- Negeer;
- Meld het bij je leidinggevende of het kennispunt Agressie (agressie@enschede.nl).

Contact door bezoek op kantoor

Bezoekt de inwoner of klant ons kantoor dan doe je het volgende:
Vraag de inwoner of klant meteen weg te gaan uit het gebouw en licht je leidinggevende of het kennispunt Agressie (agressie@enschede.nl) in. Is de inwoner of klant al binnen? Vraag diegene meteen weg te gaan. Gaat de persoon niet weg? Vraag nog een keer om weg te gaan uit het gebouw en schakel de politie of het Agressie-Interventie-Team (AIT) in door op een alarmknop te drukken. Breng jezelf in veiligheid als dat nodig is. Het AIT en/of de politie zet de inwoner of klant uit het gebouw.

5.0 AANGIFTE OF MELDING BIJ DE POLITIE

Als er sprake is van bedreiging of fysiek geweld dan meldt je leidinggevende of het kennispunt Agressie (agressie@enschede.nl) dit bij de politie. De inwoner of klant weet ook dat we dat doen. Namelijk in het eindigen van het laatste gesprek, en/of in de brief die we sturen na de gebeurtenis. Een melding is aan de ene kant een heel duidelijk signaal. Wij accepteren agressie en geweld absoluut niet. Aan de andere kant helpt het de politie bij het opbouwen van een dossier.

Wat gebeurt er na de melding?

De politie bekijkt welke maatregelen er worden genomen. Dit wordt zonodig afgestemd met je leidinggevende of het kennispunt Agressie (agressie@enschede.nl).

SCHADE VERHALEN

Voor afhandeling van eventuele schade neemt je leidinggevende of het kennispunt Agressie (agressie@enschede.nl) contact op met afdeling Juridische Zaken.

6.OPVANG NA EEN AGRESSIE-INCIDENT

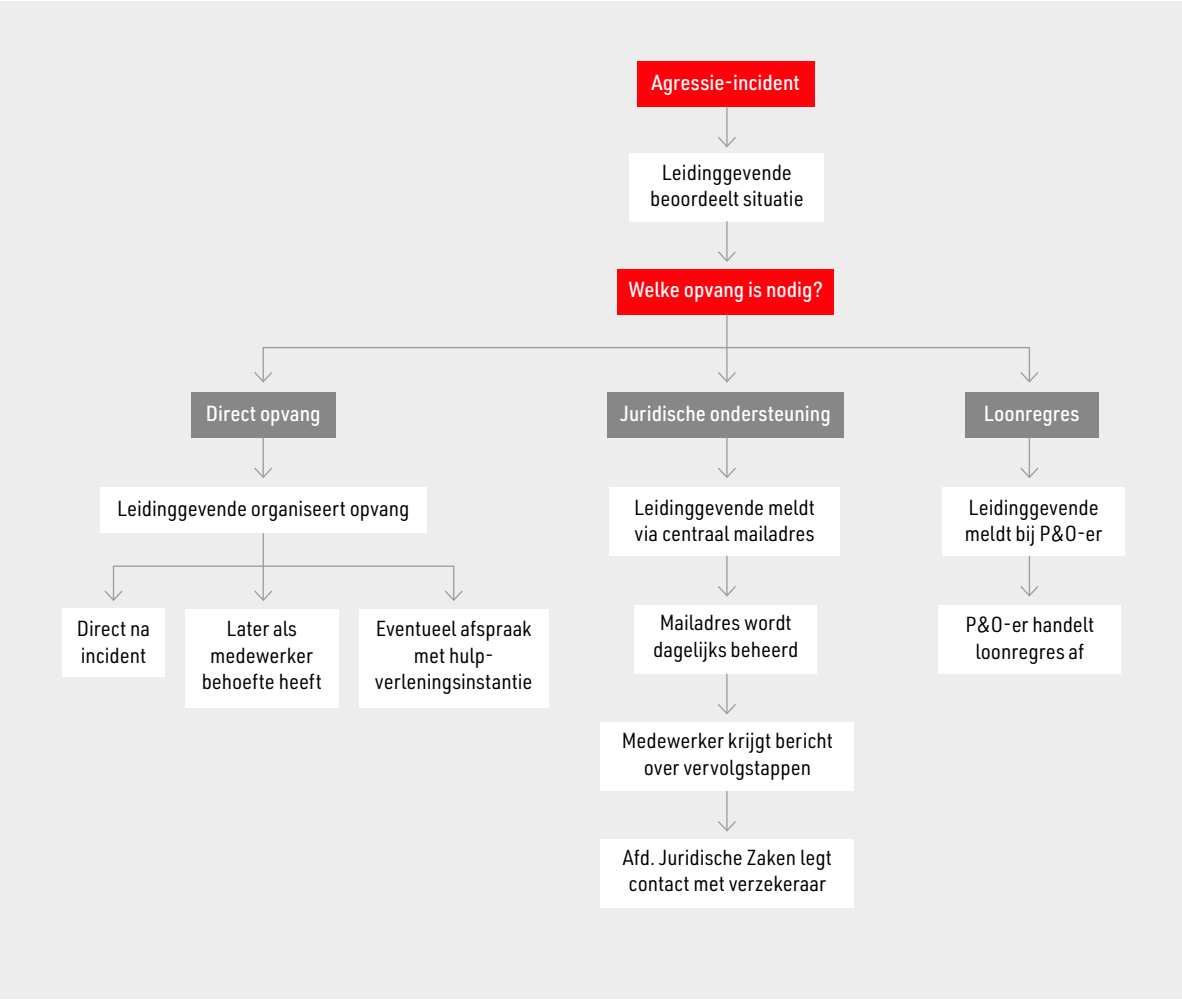
We vinden het heel belangrijk dat je na een agressie-incident goed wordt opgevangen. Direct na het incident, maar ook na een tijdje als je daar behoefte aan hebt. We bepalen voor iedereen die erbij betrokken was welke opvang nodig is. De leidinggevende is hier verantwoordelijk voor. Ook kan de leidinggevende een afspraak met een hulpverleningsinstantie maken.

Juridische ondersteuning

Wij hebben een rechtsbijstandsverzekering voor medewerkers. Mocht een medewerker rechtsbijstand nodig hebben, dan kan dat door de leidinggevende gemeld worden via verzekeringen@enschede.nl. Dit mailadres wordt dagelijks geopend en beheerd. Na melding krijg je te horen hoe het verder loopt en wordt er door de afdeling Juridische Zaken contact gelegd met de verzekeraar.

Loonregres

Loonregres wordt geregeld via de betrokken P&O-er. Als daar sprake van is, moet de leidinggevende dat bij zijn of haar P&O-er doorgeven. Zij gaan er dan vervolgens mee aan de slag.



7. HANDIGE LINKS

Voorbeeldbrieven, de infographic en andere handige tools vind je op IntEns.

8. BIJLAGE

INFOGRAPHIC OMGAAN MET EMOTIE EN AGRESSIE



A-GEDRAG
- Zeuren
- Begrip vragen
- Uitzondering vragen

3 à 4 keer dit gedrag vertonen is acceptabel



B-GEDRAG
- Kritiek op regels
- Organisatie
- Het beleid

3 à 4 keer dit gedrag vertonen is acceptabel

OMBUIGEN:
- Actief luisteren
- Uitleggen
- Stoppen



C-GEDRAG
- Treiteren
- Uitlokken
- Schelden
- Beledigen
- Discrimineren

OMBUIGEN:
- Gedrag negeren
- Gedrag benoemen
- Voor keuze stellen
- Evt. gesprek beëindigen

A, B, C GEDRAG NIET OM KUNNEN BUIGEN?

- **1e keer:** waarschuwingsbrief versturen.*
- **2e keer:** binnen 6 maanden, afhankelijk van telefonisch of persoonlijk contact, contactverbod versturen. *



D-GEDRAG
- Dreigen
- Fysiek geweld
- Intimidatie

NIET OMBUIGEN:
- Gedrag benoemen
- Norm aangeven
- Gesprek beëindigen

ACTIEPUNTEN:
- Politie bellen via 0900-8844 of 112 als het te lang duurt
- Leidinggevende informeren
- Contactverbod sturen*



E-GEDRAG
- Zelfmoord-neiging

- Het gedrag benoemen
- Hulp adviseren

ACTIEPUNTEN:
- Bel bij een acute situatie 112
- Is er een hulpdienst bekend?
  - Schakel die dan in
  - Of overleg met het Meldpunt Zorgwekkend Gedrag 0800 1205
- Leidinggevende informeren

* Van alle brieven ALTIJD een kopie sturen naar agressie@enschede.nl zodat deze brieven verspreid en geregistreerd worden.
Let op: Contactverboden altijd aangetekend verzenden.

GEMEENTE ENSCHEDE



Wouter Groothengel Gemeente Enschede

Augustus 2025

Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend.

ENSCHEDE