



hoogheemraadschap
Hollands
Noorderkwartier

Agressie & geweld

Veiligheidsprotocol



Auteur

R. Buren

Registratienummer

08.2453

Datum

1 september 2008 aanpassing 24 juli 2010, brieven in bijlagen

Versie

3.2

Status

Definitief

Sector

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Doelstelling	3
1.2	Definitie	3
1.3	Uitgangspunten	4
1.4	Kader voor beheersmaatregelen	4
2	Het protocol	5
2.1	De uitvoering van het protocol	6
2.1.1	Rol leidinggevende	6
2.1.2	Risico & Veiligheidscoördinator	6
2.1.3	Risico & Veiligheids Zorgteam	6
2.1.4	Vertrouwenspersonen	6
2.2	Incidentcategorieën	7
2.2.1	Categorie I	7
2.2.2	Categorie II	7
2.2.3	Categorie III	7
2.3	Maatregelen per categorie	7
2.4	Opvolging van maatregelen per incidentencategorie	7
2.5	Preventieve maatregelen	10
3	Centraal meldpunt en registratie van agressie en geweldincidenten	12
3.1	Centraal meldpunt	12
3.2	Registratie van agressie en geweld	12
3.3	Evaluatie meldingen	13
4	Nazorg	14
5	Rol van Risico & Veiligheidscoördinator	16
5.1.1	Taak & verantwoordelijkheid	16
5.1.2	Bevoegdheden	16



5.2	Toezicht op naleving veiligheidsprotocol	16
6	Afspraken met de Politie	17
6.1	Procedure aangifte	17
6.2	Aangifte op het politiebureau	17
6.3	Maatregel/ontzegging toegang tot gebouw of locatie	17
6.4	Gesprek met de burger in het bijzijn van de politie	17
6.5	Wie van de politie benaderen?	18
7	Zo zijn onze manieren (omgangsregels)!	19
8	Bijlagen	20
8.1	Bijlage 1 Onderlegger protocol Agressie en geweld	20
8.2	Bijlage 2 Proces melding & afhandeling veiligheidsprotocol	21
8.3	Bijlage 3 Schriftelijke Waarschuwing Kantoorbezoek	22
8.4	Bijlage 4 Schriftelijke waarschuwing op misdragingen (terrein derden)	23
8.5	Bijlage 5 Ontzegging toegang locaties, schade en aangifte bij de politie	25
8.7	Bijlage 6 Op terrein van derde, verhaal van schade en aangifte bij de politie.	25
8.6	Bijlage 8 Meldingsformulier Agressie en Geweld	27



1 Inleiding

Agressie en geweld komen sinds jaar en dag voor in elke samenleving, ook in de onze. Dit wil nog niet zeggen dat het daarmee een geaccepteerd gegeven is. De mate van acceptatie wordt bepaald door de samenleving. Wij vinden heden ten dage dat een samenleving zonder agressie en geweld eigenlijk continu de norm zou moeten zijn, vooral omdat agressie en geweld veel leed, letsel en schade voor de slachtoffers, hun naasten en onze samenleving met zich meebrengt.

Ook werknemers van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier hebben te maken met agressie en geweld van derden (burgers). Hierbij moet vooral gedacht worden aan de medewerkers in het veld zoals peil- en rayonbeheerders, handhavers en deurwaarders die vaak met boze ingelanden (klanten) te maken krijgen.

Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat agressie en geweld bij enkele clusters min of meer “normaal” is bij het werk, maar dat er wel medewerkers zijn die klagen over de vormen van agressie en geweld. Uit het verleden zijn er vele gevallen bekend van agressie en geweld. De gevallen lopen uiteen van scheldpartijen tot het proberen aan te rijden van een medewerker.

Ook het registreren van agressie en geweld is niet procedureel vastgelegd. Hierdoor is er geen inzicht in de mate van voorkomen binnen HHNK, buiten de verhalen van collega's.

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier wil een goede werkgever zijn. Dit is haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en dit betekent o.a. dat zij goede arbeidsomstandigheden creëert en veiligheid biedt aan haar medewerkers. Dit betekent ook dat zij haar medewerkers een veilige werkomgeving biedt waarbij geen ruimte gelaten wordt aan agressie en geweld. Als werkgever wordt hiermee tevens voldaan aan een wettelijke verplichting. Het is dus belangrijk om heldere afspraken te maken hoe wij als organisatie met een dergelijk maatschappelijk fenomeen omgaan.

1.1 Doelstelling

Doelstelling van deze notitie is vastleggen van het protocol voor Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier ten aanzien van agressie en geweld. In het bijzonder richt het protocol zich op het raakvlak tussen medewerkers van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier en burgers.

1.2 Definitie

Onder agressie en geweld wordt verstaan: Het door derden bedreigd - of aangetast worden met geweld, welk in direct verband staat met uitoefenen van een door Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier toebedeelde taak of functie, waardoor fysieke, psychische of materiële schade ontstaat.

Met agressie en geweld wordt o.a. bedoeld: bedreiging, intimidatie, schelden, discriminatie, afpersing, slaan, schoppen, spugen, vernieling, etc.

Dit betekent dat incidenten niet perse gerelateerd hoeven te zijn aan diensturen. Incidenten die rechtstreeks verband houden met de functie of met de taken van de medewerker in privé-tijd, worden als bedrijfsongeval beschouwd.



1.3 Uitgangspunten

Geweld of agressie staan zelden op zichzelf, doorgaans zijn zij het resultaat van een cumulatie van voorafgaande acties en reacties. Aan de basis van deze relatie liggen de intermenselijke omgangsvormen. Het ontbreken van respect voor elkaar of het ontbreken van zelfrespect is meestal de kiem voor een dergelijke escalerende cumulatie.

Het is aan de medewerkers en de burgers om als voorwaarde elkaar met respect te behandelen en elkaar aan te spreken op het ontbreken van wederzijds respect. De directie en het management vervullen een voorbeeldfunctie en spreken beide partijen, medewerker en klant, aan op hun verantwoordelijkheid.

Het succes van ons dagelijks handelen op individueel en organiek niveau wordt grotendeels bepaald door houding en gedrag. Het is daarvoor noodzakelijk afspraken, overeenkomsten, procedures, etc. zo helder mogelijk vast te leggen zodat alle partijen deze onderschrijven en kunnen naleven.

Respect is de basis voor een succesvolle relatie tussen medewerker en burger. Respect voor de ander maar ook voor jezelf. Respect voor de ander betekent: geen grove taal, geen discriminatie, geen racisme en begrip voor andermans beleving, gevoelens en eigendommen.

Respect voor jezelf betekent: niet hoeven te accepteren dat iemand een dusdanige invloed krijgt op de relatie, dat je jezelf onveilig voelt.

Het respect van de burger komt eerder tot stand wanneer deze zich gehoord en begrepen voelt. Mede de persoonlijke aandacht voor de behandeling van (aan)vraag en klachtsignalen draagt bij aan het zich gerespecteerd voelen van de burger. Iedere maatregel en activiteit die daaraan bijdraagt is waardevol.

1.4 Kader voor beheersmaatregelen

Zoals eerder aangegeven wordt met agressie en geweld o.a. bedoeld: bedreiging, intimidatie, schelden, discriminatie, afpersing, slaan, schoppen, spugen en vernieling. Dergelijk gedrag wordt niet getolereerd. Bijlage 1 geeft een overzicht van verschillende vormen van agressie en geweld.

Het is aan de medewerker om te kiezen welke beheersmaatregel wordt gebruikt op het moment dat feitelijk een geweldssituatie zich voordoet. Kort na het voordoen van een geweldssituatie (behorend tot categorie II of III, zie 2.2) wordt een evaluatie uitgevoerd door de leidinggevende, waarbij gekeken wordt naar de genomen acties en mogelijk te nemen vervolgstappen.

De evaluatie mag niet leiden tot een discussie over de juistheid van de gekozen beheersmaatregel door de medewerker.



2 Het protocol

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier voert ten aanzien van agressie en geweld het volgende protocol:

- Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (HHNK) vindt het belangrijk een veilige (werk)omgeving te bieden aan haar medewerkers waarin geen ruimte is voor agressie en geweld;
- Iedere vorm van agressie en geweld wordt door HHNK afgekeurd. Agressief of gewelddadig gedrag tegenover medewerkers, of hun naasten, wordt niet geaccepteerd;
- Melding door medewerkers bij hun leidinggevende van agressie of geweldsincidenten door burgers uit categorie I zijn wenselijk, maar niet verplicht. Daarentegen zijn meldingen van agressie of geweldsincidenten uit categorie I verplicht als deze van eigen collega's afkomstig zijn.
- Melding door medewerkers bij hun leidinggevende van agressie of geweldsincidenten uit categorie II en III zijn te allen tijde verplicht.
- Van iedere vorm van agressie en geweld uit categorie II en III wordt aangifte gedaan bij de politie. Dit wordt door de medewerker zelf gedaan of op verzoek van de medewerker door een afgevaardigde van HHNK;
- Indien noodzakelijk ondersteunt het HHNK de getroffen medewerkers met juridische of andere hulp;
- Tegen de burger die agressief of gewelddadig gedrag heeft vertoond, wordt door HHNK sancties ondernomen. Lopende zaken van betrokkene worden opgeschort (tenzij HHNK hierdoor benadeeld wordt) totdat de dreiging is weggenomen en indien in voorkomende gevallen het Openbaar Ministerie de kwestie naar het inzicht van HHNK naar behoren heeft afgedaan;
- Tegen de medewerker van HHNK die jegens een collega agressief of gewelddadig gedrag heeft vertoond, worden in alle gevallen disciplinaire maatregelen getroffen.
- HHNK onderschrijft het belang van speciale trainingen voor medewerkers die veel contacten met derden hebben. Medewerkers die functies (gaan) vervullen waarbij voorafgaand bekend is dat zij veel met derden in contact komen, krijgen een speciale training, indien aannemelijk is dat er sprake is van een vergrote kans op blootstelling aan agressie en geweld.
- Meldingen op het gebied van agressie en geweld door medewerkers onderling dienen te worden behandeld zoals omschreven in "Regeling klachtenprocedure ongewenste omgangsvormen"



2.1 De uitvoering van het protocol

Om dit protocol op een effectieve wijze ten uitvoer te brengen zijn de volgende maatregelen ingesteld:

2.1.1 Rol leidinggevende

De leidinggevende heeft de centrale rol en daarmee de verantwoordelijkheid voor de implementatie en onderhoud van het Veiligheidsprotocol binnen zijn of haar afdeling. Dit geldt tevens voor de afhandeling van ieder incident binnen de afdeling. Voor de afhandeling wordt de leidinggevende bijgestaan door de Risicocoördinator en eventueel het Risico & Veiligheids Zorgteam.

2.1.2 Risico & Veiligheidscoördinator

De Risico & Veiligheidscoördinator is een taak en niet een functie. Degene die de taak uitvoert is de Arbo-adviseur en bij afwezigheid een vervanger binnen het cluster P&O.

De Risico & Veiligheidscoördinator heeft bij het verder ontwikkelen en onderhouden van het veiligheidsbeleid een ondersteunende functie voor de leidinggevendens. Dit geldt ook voor de instandhouding van de vigerende beleidsmaatregelen. De Risico & Veiligheidscoördinator verzorgt tevens de centrale registratie van incidenten en het uitvoeren van incidentenanalyses. Hij levert ondersteuning bij verdere afhandeling van incidenten. Dit in overleg met de desbetreffende leidinggevende en met medewerking van op dat moment relevante diensten binnen of buiten de organisatie. Jaarlijks zal onder verantwoordelijkheid van het integraal management een rapportage aan de directie plaatsvinden ten aanzien van mogelijke voorgedane incidenten en hun afhandeling.

Voor de Arbo-adviseur die de rol van Risico & Veiligheidscoördinator uitvoert, wordt een aanvullende taakomschrijving gemaakt. Deze taakomschrijving wordt eveneens toegevoegd aan het personeelsdossier van de desbetreffende functionaris.

2.1.3 Risico & Veiligheids Zorgteam

Dit team treedt alleen in werking, onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende, naar aanleiding van een incident behorend tot de categorie II of III (zie 2.2). Het Risico & Veiligheidsteam bestaat uit een vaste bezetting van de desbetreffende leidinggevende, de Risico & Veiligheidscoördinator en de vertrouwenspersoon. Naar gelang de behoefte kan dit team aangevuld worden met interne of externe deskundigen (bijvoorbeeld de bedrijfsarts). Slachtofferhulp Nederland is een organisatie die deskundige medewerkers heeft op het gebied van agressie en geweld op het werk (tel 0900-0101). De functie van het team is het geven van nazorg aan betrokkene(n) na een incident. Deze nazorg kan o.a. bestaan uit het simpelweg luisteren naar het verhaal van betrokkene zodat deze zijn verhaal kwijt kan of in andere en uiterst complexe situaties het doorverwijzen naar professionele hulpverlening. Tevens wordt de informatie die vrijkomt tijdens de nazorg gebruikt voor het opzetten van een incidentenanalyse. De informatie van de incidentenanalyse is niet openbaar. De resultaten naar aanleiding van een incidentenanalyse kunnen wel openbaar gemaakt worden.

2.1.4 Vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersonen behandelen, op verzoek van de medewerker, de melding van agressie en geweldincident. Bijvoorbeeld in geval van agressie en geweld door een collega. De vertrouwenspersonen zullen dan de melding vertrouwelijk behandelen en helpen met het zoeken naar een oplossing. Op regelmatige basis zullen de vertrouwenspersonen terugkoppeling geven aan het hoofd van de cluster P&O. Hiermee kan er toch een indicatie worden gegeven ten aanzien van de agressie en geweldsincidenten binnen het Hoogheemraadschap.



2.2 Incidentcategorieën

Deze verschillende typen van agressie en geweld kunnen leiden tot incidenten die onder te verdelen zijn in de volgende categorieën:

2.2.1 Categorie I

Verbale en schriftelijke agressie en geweld in de vorm van insinuaties, schelden, overige vergelijkbare vormen van intimidatie.

Berichten via e-mail of anderszins elektronische wijze behoren ook tot schriftelijke agressie en geweld.

2.2.2 Categorie II

Verbale en non-verbale agressie en geweld in de vorm van een fysieke houding die als bedreigend wordt ervaren, ongewenste groepsvorming, het gevoel hebben van 'spitsroeden' moeten lopen, omgevingsbedreigende elementen zoals bijvoorbeeld het opzettelijk aanzetten van honden tot dreiging of aanval, onoverzichtelijke situaties bezien vanuit sociale controle. Bedreigingen en pogingen tot afpersing of chantage, in (non)verbale of schriftelijke vorm (ook e-mail, sms, etc.), behoren eveneens tot deze categorie.

2.2.3 Categorie III

Deze categorie varieert van doodsb bedreigingen tot ongewenst fysiek contact zoals vasthouden en duwen, evenals elke andere vorm van fysiek geweld. Tevens dreigen of daadwerkelijk gebruiken van wapens of gelijksoortige middelen en beschadiging of molest ten aanzien van eigendom(men) van medewerker of Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier.

2.3 Maatregelen per categorie

De indeling van typen agressie en geweld naar categorieën niet te accepteren gedrag, leidt dus uiteindelijk tot een indeling van drie categorieën incidenten. Deze drie categorieën staan in verbinding met een eventuele sanctionering van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier.

Categorie I is een lichte categorie incidenten waarbij de medewerker zelf tracht de situatie op te lossen d.m.v. een gesprek met betrokkene. Het is wenselijk, maar niet verplicht dat de medewerker een collega of leidinggevende op de hoogte van de situatie. De collega of leidinggevende kan mogelijk het gesprek overnemen.

Categorie II is een zwaardere categorie incidenten waarbij de medewerker zijn collega op de hoogte stelt van de situatie. Tevens wordt de leidinggevende door de medewerker ingeschakeld ter ondersteuning. De leidinggevende stelt de Risico & Veiligheidscoördinator op de hoogte van de situatie.

Categorie III is de zwaarste categorie incidenten waarbij altijd de leidinggevende wordt betrokken. Collega's en Risico & Veiligheidscoördinator worden direct op de hoogte gesteld van de situatie.

2.4 Opvolging van maatregelen per incidentencategorie

In onderstaand schema volgt een overzicht van te nemen beheersmaatregelen in relatie tot de verschillende categorieën van agressie en geweld. In de kolom Voorbeeld zijn hiertoe mogelijk voorkomende situaties beschreven die zowel in ambulante situaties (buitenwerk zoals handhavers, deurwaarders, schouwmeesters, projectleiders, etc.) als in kantoor/balie situaties kunnen voorkomen. In de kolom Melding / IA staat IA voor Incidenten Analyse.



Cat.	Voorbeeld	Actie/maatregel	Wie	Informeren / Inschakelen	Melding/IA
I	Schelden/insinueren	Burger te woord staan.	Medewerker	Collega/ Leidinggevende	Meldingformulier wenselijk, maar niet verplicht
		Burger op gedrag aanspreken.	Medewerker		
		Gesprek stoppen / overdragen.	Medewerker		
		Nieuwe afspraak maken onder bepaalde voorwaarden.	Medewerker		
	Schriftelijke bedreiging of insinuatie, schelden, overige vergelijkbare vormen van intimidatie (brief, e-mail, sms, etc.).	Burger schriftelijk (brief) op gedrag aanspreken.	Brief ondertekend door D&H.	Leidinggevende	Meldingformulier wenselijk, maar niet verplicht
		Nieuwe afspraak maken onder bepaalde voorwaarden.	Medewerker		
Burger heeft hond bij zich op kantoorbalie, of in het veld buiten	De hond aangeliend buiten het pand te houden of in het veld op voldoende afstand (Uitz.: blindengeleidehonden)	Medewerker	Collega/ Leidinggevende	Meldingformulier wenselijk, maar niet verplicht	
II	Hond opzettelijk aanzetten tot dreigend- of aanvallend gedrag.	Sommeren de hond op te sluiten.	Medewerker	Leidinggevende	Meldingformulier invullen + incidenten analyse
		In geval van weigering, aangifte doen	Medewerker, evt hulp van HHNK	Aangifte politie	
	Schriftelijke pogingen tot afpersing of chantage	Klant schriftelijk (brief) op gedrag aanspreken. ¹	Brief ondertekend door D&H.	Leidinggevende Risico & Veiligheids- Coördinator	Meldingformulier invullen + incidenten analyse
		Aangifte politie	Medewerker	Aangifte politie*	
II	Dreigende houding/ intimidatie/discriminatie	Burger te woord staan	Medewerker Leidinggevende en collega's	Leidinggevende Risico & Veiligheids- Coördinator	Meldingformulier invullen + incidenten analyse
		Burger op gedrag aanspreken.			
		Gesprek stoppen of overdragen aan collega.			
		Evt.: Nieuwe afspraak maken onder bepaalde voorwaarden			
		Melding politie	Medewerker	Melding politie	

¹ Zie bijlage 3 (voor bedreiging binnen HHNK-gebouwen), bijlage 4 (voor bedreiging op terrein van derden)

* Bij aangifte wordt er een proces-verbaal opgemaakt, terwijl bij een melding alleen de gegevens en het voorval van de veroorzaker worden genoteerd.



Cat.	Voorbeeld	Actie/maatregel	Wie	Informeren / Inschakelen	Melding/IA
		Klant ontvangt een waarschuwingsbrief (bijlage 3/4)	Brief ondertekend door D&H.	Bij herhaling aangifte politie	
		Bij herhaling van het gedrag word opgestuurd ² .			
III	Burger is in bezit van bijv. slag-, steek- of schietwapen.	Medewerker verlaat direct op veilige wijze de locatie (buiten).	Medewerker	Leidinggevende Risico & Veiligheids- Coördinator	Melding formulier invullen + incidenten analyse
		Burger verzoeken pand te verlaten. (Binnen)	Medewerker /leidinggevend e/collega's	Leidinggevende en collega's	
		Intern en extern alarmering (Balie)	Medewerker /leidinggevend e/collega's	Leidinggevende, collega's en politie	
		Aangifte politie	Medewerker	Aangifte Politie	
III	Schriftelijke doodsbedreiging, insinuatie, afpersing	Klant schriftelijk (brief) op gedrag aanspreken ² .	Brief ondertekend door D&H.	Leidinggevende Risico & Veiligheids- Coördinator	Melding formulier invullen + incidenten analyse
		Aangifte bij de politie	Medewerker	Aangifte Politie	

² Zie bijlage 5



Cat.	Voorbeeld	Actie/maatregel	Wie	Informereren / Inschakelen	Melding/IA
III	Bedreiging/moedwillige vernieling/ persoonlijk letsel / burger volgt medewerker privé.	Medewerker verlaat direct op veilige wijze de locatie. (Buiten)	Medewerker	Leidinggevende Risico & Veiligheids- Coördinator	Melding formulier invullen + incidenten analyse
		Burger verzoeken pand te verlaten. (Balie)	Medewerker /leidinggevend e/collega's	Leidinggevende en collega's	
		Intern en extern alarmering (Balie)	Medewerker /leidinggevend e/collega's	Leidinggevende en collega's en politie	
		Aangifte doen bij politie.	Medewerker	Aangifte Politie	
		Schriftelijk op gedrag aanspreken (bijlage 3/4)/ (tijdelijk) toegangsverbod opleggen (bijlage 5).	Brief ondertekend door D&H.	Leidinggevende Risico & Veiligheids- Coördinator	
I II III	Agressie en geweld door een collega	Collega op gedrag aanspreken.	Medewerker	Collega	Melding formulier invullen desgewenst vertrouwelijk
		Leidinggevende inlichten	Medewerker	Leidinggevende	
		Vertrouwenspersonen inschakelen	Medewerker	Vertrouwens-personen	

2.5 Preventieve maatregelen

Ingeval zich naast het protocol en de uitvoering van maatregelen onverhoopt een incident heeft voorgedaan, geldt natuurlijk ook het pakket aan preventieve maatregelen ten einde de kans op het ontstaan en uiten van agressie en geweld drastisch te reduceren. Deze maatregelen richten zich enerzijds op organieke en functionele aspecten, anderzijds op fysieke en procedurele aspecten.

Inrichting administratieve organisatie

- Afspreken van procedures.
- Duidelijke verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
- Actuele voorlichting.
- Registratie in een register agressie en geweld
- Extra aandacht voor heldere communicatie door Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (bijv. duidelijke schrijfwijze uitgaande brieven)

Houding, gedrag en training

- Medewerkers die functies (gaan) vervullen waarbij voorafgaand bekend is dat zij veel met klanten in contact komen, en waarbij aannemelijk is dat er sprake is van een vergrote kans op blootstelling aan agressie en geweld, ontvangen hiervoor een speciale training.
- Machogedrag niet toestaan en elkaar hier ook op aanspreken.
- Het onderwerp agressie en geweld regulier als agendapunt bij werkoverleg.

Beveiliging



- Ingeval van een verwacht verhoogd risicoprofiel ten aanzien van een extern burger- en/of locatiebezoek, wordt uitvoering gegeven door minimaal 2 medewerkers.
- Ingeval van een verwacht verhoogd risicoprofiel ten aanzien van een intern balie, c.q. kantoorbezoek, wordt een extra medewerker of ingehuurde externe ingezet. Deze beveiliging mag zich op geen enkele wijze uitlaten over de burger zelf of zich uitspreken over inhoudelijke gang van zaken tussen burger en medewerker. Ingeval van escalatie zijn zij de eerste partij die moeten trachten de rust op geweldloze wijze weer te laten keren. Mocht dit niet baten dan wordt de politie ingeschakeld.
- Indien voorkomend vanuit een veranderd veiligheidsprofiel, kan ook externe beveiliging ingezet worden bij andere ontvangsthallen binnen Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier of bij externe activiteiten van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier.



3 Centraal meldpunt en registratie van agressie en geweldincidenten

Voor de afhandeling van incidenten en om inzicht te krijgen in de omvang, tijdstip, verloop en locatie van incidenten is het noodzakelijk een centraal meld- en registratiepunt te creëren. Inzicht is nodig om preventieve (het voorkomen), preparatieve (het voorbereiden op de bestrijding) en repressieve (het daadwerkelijk bestrijden) maatregelen te kunnen ontwikkelen en om de veiligheid van de medewerkers te waarborgen. Hierbij wordt enerzijds aandacht besteed aan de verslaglegging in een register, anderzijds wordt er aandacht besteed aan het incident zelf en de begeleiding van de medewerker. Het standaardiseren van het veiligheidsprotocol binnen de organisatie is noodzakelijk.

3.1 Centraal meldpunt

Voor de medewerkers is het centrale meldpunt ondergebracht bij de Risico & Veiligheidscoördinator. Bij het centrale meldpunt vindt de coördinatie plaats ten aanzien van de aandacht die besteed wordt aan de medewerker, de begeleiding, het incident en de analyse.

Indien gewenst kunnen ook meldingen worden gedaan bij de vertrouwenspersonen. Dit als de melding vertrouwelijk moet worden behandeld bij incidenten tussen collega's

3.2 Registratie van agressie en geweld

Registratie van agressie en geweld vindt plaats in een digitaal register, in beheer bij de cluster P&O. De registratie wordt o.a. gebruikt voor het ontwikkelen van nieuw beleid en het bijsturen van het gevoerde protocol. Ook wordt de registratie gebruikt voor de managementrapportages.

Ieder incident dient gemeld te worden door de leidinggevende i.s.m. de medewerker. De melding geschiedt per e-mail aan melding_agressieengeweld@hnhk.nl

De melding wordt gedaan met het meldingsformulier (zie bijlage 8).

Ingeval van acute situaties kan in eerste instantie worden volstaan met een telefonische melding naar nummer:

0299-391659 bgg 0299-391681

Meldingen uit categorie I worden alleen geregistreerd. Registratie is niet verplicht voor categorie I. Meldingen uit categorie II of III worden naast de registratie, opgevolgd door een incidentenonderzoek en analyse, uitgevoerd door het Risico & Veiligheid coördinator en indien nodig het Zorgteam.

Omdat het meldingsformulier persoonsgegevens bevat van de veroorzaker van agressie en geweld, dient het ingevulde formulier vertrouwelijk te worden behandeld. Ook het archiveren en inboeken in CORSA wordt onder het regiem Vertrouwelijk uitgevoerd.



3.3 Evaluatie meldingen

Om een goed inzicht te verkrijgen van de oorzaak, aard, omvang, verloop en locatie van incidenten is het noodzakelijk om alle incidenten eenduidig vast te leggen binnen een centraal meldings- en registratiesysteem. Er is bewust gekozen om een standaard meldingsformulier³ te creëren. Dit meldingsformulier moet door de betrokken medewerker of leidinggevende worden ingevuld. Uiteindelijk wordt de informatie ingevoerd in een database. Naar aanleiding van de melding en registratie vindt elk jaar een rapportage plaats. Op basis van deze rapportage wordt een analyse uitgevoerd waarmee zo mogelijk ook het protocol aangepast kan worden. Deze analyse-informatie wordt ook teruggekoppeld aan de directie.

³ Zie bijlage 8



4 Nazorg

De nazorg van medewerkers bij incidenten is erg belangrijk. Daarom hebben we de volgende afspraken daarover gemaakt:

- Na ieder incident vindt er altijd een gesprek plaats met de direct leidinggevende en bijvoorbeeld collega's. Bij ieder incident uit categorie III vindt het gesprek plaats in aanwezigheid van de Risico & Veiligheidscoördinator. Voordien wordt geen contact met de betreffende burger gezocht of de locatie bezocht waar het incident heeft plaatsgevonden.
- De getroffen medewerker wordt tijdens de dienstuitoefening in overleg en naar behoefte verder begeleid door de leidinggevende. De leden van het Risico & Veiligheids Zorgteam kunnen hierbij ondersteunen. Slachtofferhulp kan aan de orde zijn.
- De direct leidinggevende stelt een incidentmelding op en stelt dit ter beschikking van de getroffen medewerker en de Risico & Veiligheidscoördinator.
- Bij ernstige incidenten wordt in overleg met de getroffen medewerker, leidinggevende en het Risico & Veiligheids Zorgteam bepaald of de Arbodienst of andere hulpverlenende instanties worden ingeschakeld.
- Bijzondere aandacht wordt ook besteed aan collega's, eventueel andere getroffen getuigen en huisgenoten van de medewerker. Ook deze kunnen psychische schade ondervinden van een incident.
- Zolang de medewerker fysieke of psychische hinder ondervindt van een incident wordt hij of zij vrijgesteld van publieksfuncties of op zijn of haar verzoek ontheven van het dossier van de dader.
- In het geval dat de medewerker rechtsbijstand nodig heeft bij de aangifte of het persoonlijke schadeverhaal, draagt de organisatie daarvoor zorg.
- Indien persoonlijk schadeverhaal niet mogelijk blijkt, zal HHNK naar redelijkheid een schadevergoeding toekennen aan de getroffene.
- In geval van materiële en immateriële schade wordt deze in alle redelijkheid door de organisatie vergoed. Deze kosten worden door de organisatie verhaald op de dader.
- Afhankelijk van de situatie en de persoonlijke omstandigheden van de persoon kan de nazorg worden onderverdeeld in twee categorieën:

1 *Lichte incidenten (categorie I)*

Bij lichte incidenten kan worden volstaan met een melding van het gebeurde aan het meldpunt, leidinggevende en collegiale steun. Melding is niet verplicht, maar wel wenselijk. Individuele steun is van belang en het incident wordt ter sprake gebracht in het werkoverleg.

2 *Zwaardere incidenten (categorie II en III)*

Bij zwaardere incidenten moet de medewerker direct opgevangen worden door de direct leidinggevende. In principe volgen na de gebeurtenis drie gesprekken of zoveel meer indien noodzakelijk geacht.



Nazorg gesprekken		
1 ^e gesprek – direct na het incident	<ul style="list-style-type: none">- Bespreken van emoties en schade.- Kort informatie geven.- Steun en structuur bieden.	<ul style="list-style-type: none">- Hoe voelt de medewerker zich?- Wat is normaal als iets dergelijks gebeurt.- Zaken regelen.
2 ^e gesprek – één tot drie dagen na het incident	<ul style="list-style-type: none">- Reconstructie van het incident.- Meer informatie geven.- Klachten signaleren.	<ul style="list-style-type: none">- Wat is er precies gebeurd.
3 ^e gesprek – vier tot zes weken na het incident	<ul style="list-style-type: none">- Huidige stand van zaken opnemen.- Zijn er oude of nieuwe klachten.- Verwijzen naar gespecialiseerde hulpverlening.	<ul style="list-style-type: none">- Afrondend en evaluatie.



5 Rol van Risico & Veiligheidscoördinator

De Risico & Veiligheidscoördinator heeft de volgende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

5.1.1 Taak & verantwoordelijkheid

De Risico & Veiligheidscoördinator heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden. Hij/zij:

- Ontvangt alle meldingen van incidenten met agressie en/of geweld.
- Toetst of de melding voldoet aan de volgende eisen:
 - aard van het incident;
 - datum, tijd en locatie van incident;
 - slachtoffer(s), dader(s), getuige(n);
 - vermoedelijke oorzaak of aanleiding van incident;
 - eventuele schade naar aanleiding van het incident;
 - genomen preventieve of repressieve maatregelen;
 - schadeverhaal;
 - bijzonderheden.
- Houdt centrale registratie bij met betrekking tot de meldingen.
- Bij ieder incident uit categorie II & III wordt onderzocht of er een mogelijkheid is tot het doen van aangifte. Na aangifte wordt door het OM uiteindelijk bepaald of er tot vervolging overgegaan wordt.
- Indien voorkomend, pleegt de Risico & Veiligheidscoördinator overleg met de politie.
- Naar aanleiding van bovenstaande registratie wordt periodiek een analyse uitgevoerd m.b.t. specifieke risicoverhogende factoren, situaties, voorspelbaarheid en dergelijke.

5.1.2 Bevoegdheden

De Risico & Veiligheidscoördinator heeft de volgende bevoegdheden. Hij/zij:

- Rapporteert rechtstreeks aan de directie.
- Schakelt rechtstreeks interne of externe deskundigen in.

5.2 Toezicht op naleving veiligheidsprotocol

- De leidinggevendenden zijn verantwoordelijk voor de implementatie van en het toezicht houden op de naleving van, het veiligheidsprotocol. De Risico & Veiligheidscoördinator heeft hier een ondersteunende en adviserende rol.
- De leidinggevende rapporteert aan de Risico & Veiligheidscoördinator ingeval van categorie I meldingen. Ingeval van categorie II of III incidenten vindt direct een melding plaats.
- Indien de situatie daarom vraagt (omvang en ernst) rapporteert de Risico & Veiligheidscoördinator tussentijds aan de directie.
- De Risico & Veiligheidscoördinator draagt i.o.m. leidinggevendenden zorg voor de uitvoering van de speciale trainingen in het kader van dit protocol.



6 Afspraken met de Politie

De contactpersonen bij de politie zijn verspreid over het gehele verzorgingsgebied van hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier. Afhankelijk van de locatie waar het incident heeft plaatsgevonden wordt bekeken met welke specifieke politiepost contact opgenomen wordt.

6.1 Procedure aangifte

Aan de hand van het schema 'Opvolging van maatregelen per incidentencategorie' zijn de gedragingen onder categorie II & III in het schema reden om aangifte te doen. Er zijn verschillende mogelijkheden voor het doen van aangifte. Op het politiebureau, telefonisch, schriftelijk (concept aangifte) en digitaal. Per situatie wordt bekeken in welke vorm aangifte zal worden gedaan. Als er sprake is van lichamelijk geweld wordt ter plekke door de politie een concept aangifte opgenomen.

6.2 Aangifte op het politiebureau

1. Aangifte vindt plaats bij fysiek geweld, vernieling van eigendommen en na inroepen van bijstand door politie.
2. Bij aangifte op het politiebureau wordt vooraf een afspraak gemaakt, het telefoonnummer is 0900 8844.
3. Aangifte dient in de regel te gebeuren door de medewerker die bedreigd is en/of getuige was van het incident. In overleg kan ook worden gekozen voor aangifte door de leidinggevende of Risico & Veiligheidscoördinator.
4. Aangifte kan niet anoniem plaatsvinden. Je geeft altijd je naam door.
5. Bij aangifte kan het adres van het hoofdkantoor van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier worden doorgegeven: Schepenmakersdijk 16, 1135 AG EDAM.
6. Voor terugkoppeling van de aangifte of als behoefte is aan een gesprek kan er na drie maanden (afhankelijk van behoefte) door de leidinggevende en de betreffende medewerker contact worden opgenomen met de desbetreffende politiefunctionaris. Hierbij moet de Risico & Veiligheidscoördinator geïnformeerd worden.

6.3 Maatregel/ontzegging toegang tot gebouw of locatie

Bij het toepassen van een maatregel en/of bij ontzegging van de toegang tot een gebouw of locatie van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier wordt altijd de gebiedsgebonden politiefunctionaris op de hoogte gesteld van de situatie. Indien van toepassing worden vervolgafspraken gemaakt.

Als de burger een maatregel krijgt opgelegd of de toegang tot één van de locaties wordt ontzegd, dan wordt een kopie van de brief naar de gebiedsgebonden politiefunctionaris gestuurd.

Als een burger toch een aanvraag moet indienen (wettelijke verplichting), dan worden er extra maatregelen getroffen in overleg met de leidinggevende. Hierbij wordt de Risico & Veiligheidscoördinator voorafgaand geconsulteerd.

6.4 Gesprek met de burger in het bijzijn van de politie

Indien het nodig is dat een gesprek met een burger plaatsvindt in aanwezigheid van de politie, dan kan dit op een kantoor van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier in het bijzijn van een politiefunctionaris. Wel vooraf



een afspraak maken met de politie! Op verzoek van de politie kan het gesprek ook gehouden worden op het dichtstbijzijnde politiebureau.

6.5 Wie van de politie benaderen?

In geval van *acute nood* (levensbedreigende situaties en wanneer elke seconde telt) altijd **112** bellen.
Bij alle andere niet spoedeisende situaties de wachtcommandant van de politieregio via 0900-8844



7 Zo zijn onze manieren (omgangsregels)!

Voor de burgers in contact met Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier en al haar locaties zijn huisregels opgesteld. Wat mag de burger van ons verwachten en wat verwachten wij van de burger.

Ongangsregels van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier

Wat mag u van ons verwachten?

- a. Wij behandelen u met respect.
- b. Wij staan u op correcte wijze te woord.
- c. Wij lichten u op correcte wijze voor en houden u op de hoogte.
- d. Wij gaan op correcte wijze met uw persoonlijke gegevens om.
- e. Wij houden ons aan de afspraken die wij met u maken.
- f. Wij verwerken uw aanvraag zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijnen.

Wat verwachten wij van u?

1. U behandelt ons op dezelfde wijze zoals wij u behandelen.

Wat tolereren wij niet?

1. Schelden, discriminerende taal of schreeuwen.
2. Het mee naar binnen nemen van uw huisdier.
3. Bedreigen van medewerkers en/of Bestuur.
4. Het lastig vallen van anderen.
5. Het onder invloed van alcohol of drugs betreden van onze locaties.
6. Handtastelijkheden en lichamelijk geweld.
7. Het gooien of het vernielen van spullen.

Bovenstaande geldt voor alle communicatiekanalen, bijvoorbeeld: telefoon, e-mail en/of tijdens een bezoek aan één van de locaties.



8 Bijlagen

8.1 Bijlage 1 Onderlegger protocol Agressie en geweld

Onderstaande lijst van fysiek en verbaal geweld is in dit protocol opgenomen om ervoor te zorgen dat er een gemeenschappelijk kader bestaat, wanneer er over agressie en geweld gesproken wordt. Deze lijst is verder een uitwerking van wat er in de huisregels staat vermeld onder: Wat tolereren wij niet. Incidenten die zich voor kunnen doen zijn vervolgens voor dit protocol in drie categorieën onderscheiden met richtlijnen waarbij verschillende sancties van toepassing zijn.

Wat tolereren wij niet:

1. Schelden, discriminerende taal of schreeuwen.
2. Het mee naar binnen nemen van uw huisdier.
3. Bedreigen van medewerkers en/of bestuur.
4. Het lastig vallen van andere burgers.
5. Het betreden van één van onze locaties onder invloed van alcohol of drugs.
6. Discrimineren.
7. Handtastelijkheden en lichamelijk geweld.
8. Het gooien of vernielen van spullen.

Categorie I.

1. Schelden, discriminerende taal of schreeuwen.
 - Verbaal geweld in de zin van persoonlijke bedreigingen.
 - Beledigingen, vernederingen.
 - Uitschelden, discriminerende opmerkingen.
 - Passief: niet willen vertrekken uit de spreekkamer/ontvangsthal.
2. Het mee naar binnen nemen van uw huisdier.
 - Omgevingsbedreigende elementen zoals loslopende honden.
 - Uitzondering zijn blinde geleide honden.

Categorie II.

3. Bedreigen van medewerkers.
 - Dreigen met geweld: ik zal jou.... ik zal jullie, je gezin, je collega's..., ik kom je nog wel tegen, mijn tijd komt nog...
 - Aanzetten van huisdier tot dreiging of aanval.
 - Uitvoeren van schijnaanval.
 - Ongewenste groepsvorming: 'Spitsroeden' moeten lopen.
 - Onder verbale agressie en geweld in de zin van schelden in het algemeen valt ook schriftelijke agressie met bedreigingen, beledigingen, poeder etc.
 - Situationeel geweld (bij thuisbezoek, confrontatie op straat enz.).
4. Het lastig vallen van andere klanten.
 - Vanuit sociale controle beschouwd onoverzichtelijke situaties.
5. Het onder invloed van alcohol of drugs betreden van een locatie.
6. Discrimineren.

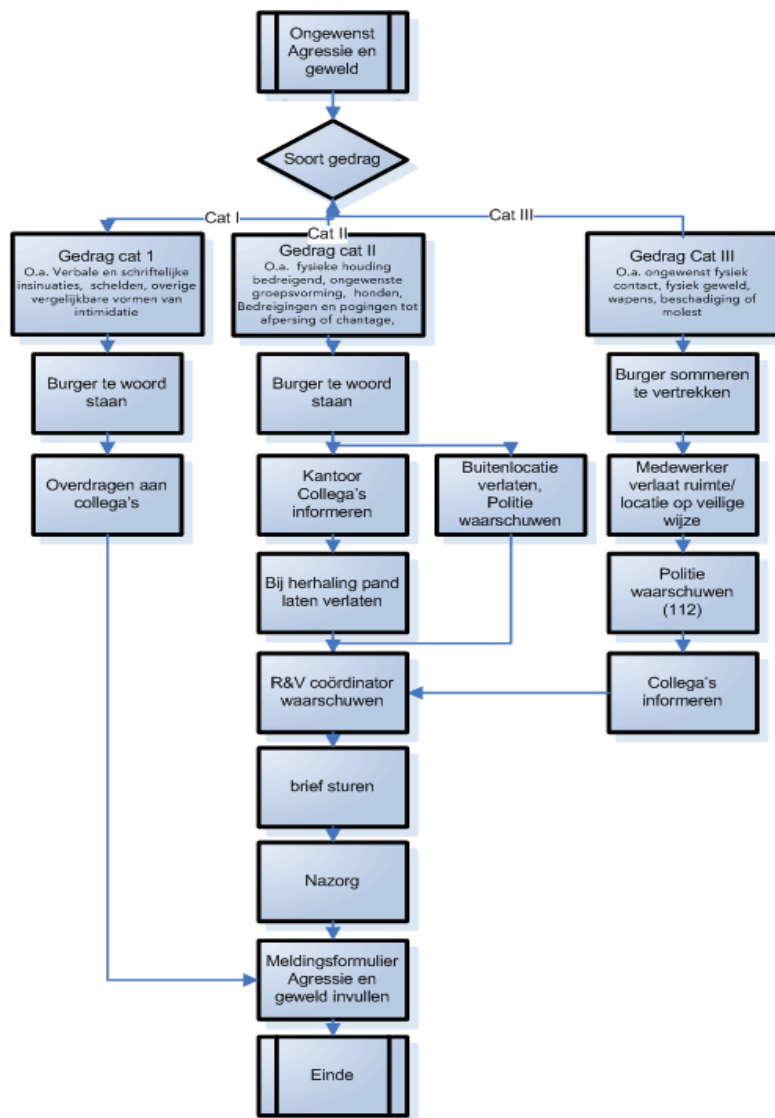


Categorie III.

7. Handtastelijkheden en lichamelijk geweld

- Gooien met voorwerpen.
- Vernielingen (materieel).
- Gepaard met schelden, vloeken en bedreigingen, stalking.
- Doodsbedreigingen.
- Schoppen, slaan, knijpen.
- Steken en spuwen.
- Dreigen of in het bezit zijn van steek, slag of vuurwapen.
- Het gooien of vernielen van spullen.

8.2 Bijlage 2 Proces melding & afhandeling veiligheidsprotocol



Bij agressie en geweld van collega's: Neem contact op met een vertrouwenspersoon!



8.3 Bijlage 3A Schriftelijke Waarschuwing Kantoorbezoek

Geachte heer/mevrouw ,

Op <datum> bezocht u <locatie>, <afdeling>. U heeft hier onder andere gesproken met een van onze medewerkers. Tijdens dit gesprek heeft u zich misdragen (xxxx) /ernstige bedreigingen geuit/ tegenover onze medewerker.

Wanneer dit gedrag nogmaals plaatsvindt, zullen wij u de toegang tot <locatie>, <afdeling> ontzeggen. Wij nemen aan dat u het niet zover zult laten komen!

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is een dienstverlenend bedrijf. Bij het leveren van die diensten staan wij voor een werkklimaat waarin onze medewerkers veilig en met plezier hun werk kunnen uitvoeren. Daarbij hoort een respectvolle bejegening van de medewerkers in uw richting en andersom. In zo'n omgeving past geen agressief gedrag.

Hoogachtend,

het college van dijkgraaf en hoogheemraden,

de dijkgraaf,

de secretaris,

drs. L.H.M. Kohsiek

M.J. Kuipers



8.4 Bijlage 3B Schriftelijke Waarschuwing telefonisch contact

Geachte heer/mevrouw ,

Op <datum> heeft u telefonisch contact gezocht met onze medewerker, de heer/mevrouw XX.
Tijdens dit telefoongesprek heeft u ernstige bedreigingen geuit tegenover onze medewerker.

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is een dienstverlenend bedrijf. Bij het leveren van die diensten staan wij voor een werkklimaat waarin onze medewerkers veilig en met plezier hun werk kunnen uitvoeren. Daarbij hoort een respectvolle bejegening van de medewerkers in uw richting en andersom. In zo'n omgeving past geen agressief gedrag. Dergelijk gedrag tolereren wij absoluut niet.
In de bijgevoegde brochure staan onze gedragsregels vermeld.

Wanneer u nogmaals een van onze medewerkers bedreigt, zullen wij aangifte doen bij de politie en onze dienstverlening aan u beëindigen.
Wij nemen aan dat u het niet zover zult laten komen!

Hoogachtend,
het college van dijkgraaf en hoogheemraden,

de dijkgraaf,

de secretaris,



8.5 Bijlage 4 Schriftelijke waarschuwing op misdragingen (terrein derden)

Geachte heer/mevrouw ,

Op <datum>/Vandaag bezocht een medewerker uw terrein. Tijdens dit bezoek heeft u laten blijken dat u dat bezoek niet op prijs stelde.

Aangezien het niet mogelijk bleek met u een gesprek aan te gaan, heeft onze medewerker toen het bezoek beëindigd en deze brief bij u achtergelaten.

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is een dienstverlenend bedrijf. Bij het leveren van die diensten staan wij voor een werkklimaat waarin onze medewerkers veilig en met plezier hun werk kunnen uitvoeren. Daarbij hoort een respectvolle bejegening van de medewerkers in uw richting en andersom. In zo'n omgeving past geen agressief gedrag. Dergelijk gedrag tolereren wij absoluut niet.

Om hun werk goed te kunnen doen, moeten onze medewerkers gebouwen of terreinen van u en anderen bezoeken. Wij verwachten van u dat u onze medewerkers daartoe in staat stelt.

De medewerker in kwestie neemt binnenkort met u contact op. Hij legt u dan graag verder uit waarom hij op uw terrein moet zijn.

Wij rekenen op uw medewerking.

Hoogachtend,

het college van dijkgraaf en hoogheemraden,

de dijkgraaf,

de secretaris,

drs. L.H.M. Kohsiek

M.J. Kuipers



8.6 Bijlage 5 Ontzegging toegang locaties, schade en aangifte bij de politie

Geachte heer/mevrouw ,

Op xxxx bezocht u <locatie>, <afdeling>. U heeft hier onder andere gesproken met een van onze medewerkers. Tijdens dit gesprek heeft u zich misdragen (xxxxx) / ernstige bedreigingen geuit/tegenover onze medewerker.

Optie a (er is nog geen brief gestuurd):

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is een dienstverlenend bedrijf. Bij het leveren van die diensten staan wij voor een werkklimaat waarin onze medewerkers veilig en met plezier hun werk kunnen uitvoeren. Daarbij hoort een respectvolle bejegening van de medewerkers in uw richting en andersom. In zo'n omgeving past geen agressief gedrag. In de bijgevoegde brochure staan onze gedragsregels vermeld

Optie b (er is al een waarschuwingsbrief met brochure gestuurd).

Wij hebben u in onze brief van < datum> al laten weten dat wij dergelijk gedrag niet tolereren en dat wij bij herhaling u de toegang tot onze gebouwen zouden ontzeggen.

Wij ontzeggen u nu met onmiddellijke ingang tot <datum> de toegang tot <locatie>. Betreedt u <locatie> toch, dan pleegt u een misdrijf (lokaalvredebreuk, artikel 139 lid 1 Wetboek van strafrecht). Wij schakelen in dat geval direct de politie in.

Op dit misdrijf staat een maximum gevangenisstraf van 3 maanden of een geldboete van € 2.265,00.

Wij beëindigen vanaf nu tot <datum> tevens onze dienstverlening aan u, voor zover het althans niet gaat om zeer dringende wettelijke verplichtingen. Als u met het bestuur of met medewerkers van het hoogheemraadschap wilt communiceren, dan mag dat uitsluitend schriftelijk of via een door u ingeschakelde gemachtigde.

Bij de politie doen wij bovendien aangifte van overtreding van art. 266 van het Wetboek van Strafrecht in verband met art. 267 lid 2 van het Wetboek van Strafrecht. Dit betreft een belediging van een ambtenaar gedurende en ter zake van de rechtmatige uitoefening van zijn bediening. Over het strafrechtelijke traject ontvangt u apart bericht van de politie c.q. het Openbaar Ministerie.

Een afschrift van deze brief is verzonden aan de politie te <gemeente>.

Hoogachtend,

het college van dijkgraaf en hoogheemraden,

de dijkgraaf,
drs. L.H.M. Kohsiek

de secretaris,
M.J. Kuipers

8.7 Bijlage 6 Op terrein van derde, verhaal van schade en aangifte bij de politie.

Geachte heer ,



Pagina
26 van 27

Datum
1 september 2008

Op <datum> bezocht een van onze medewerkers u op <adres>. Tijdens het gesprek met deze medewerker heeft u zich misdragen (xxxxxx)/ ernstige bedreigingen geuit/ tegenover onze medewerker en ook heeft u vernieling(en) aangebracht (xxxxxx).

Optie a (dit is de eerste brief)

Dergelijk gedrag tolereren wij absoluut niet.

Optie b (er is al een waarschuwingsbrief gestuurd)

Al eerder heeft u zich jegens een medewerker van het hoogheemraadschap misdragen.

Wij hebben u als reactie daarop in onze brief van < datum> laten weten dat wij dergelijk gedrag niet tolereren.

Naar aanleiding van uw gedrag hebben wij daarom besloten tot de volgende maatregelen:

1. Wij doen bij de politie aangifte van overtreding van art. 266 van het Wetboek van Strafrecht in verband met art. 267 lid 2 van het Wetboek van Strafrecht. Dit betreft een belediging van een ambtenaar gedurende en ter zake van de rechtmatige uitoefening van zijn bediening.
2. Wij doen bij de politie aangifte van de door u toegebrachte vernielingen.
3. Wij stellen u aansprakelijk voor de schade die het gevolg is van de toegebrachte vernielingen.

Indien u tussentijds persoonlijk contact met Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier wenst, dan kan dit uitsluitend schriftelijk, of op afspraak door vertegenwoordiging door een derde die u hiervoor dient te machtigen.

Een afschrift van deze brief is verzonden aan de politie te < gemeente>.

Hoogachtend,

het college van dijkgraaf en hoogheemraden,

de dijkgraaf,

drs. L.H.M. Kohsiek

de secretaris,

M.J. Kuipers



8.7 Bijlage 8 Meldingsformulier Agressie en Geweld