

10.2 GEBRUIK STANDAARDSANCTIES EN - BRIEVEN

Onderdeel van de Arbocatalogus Agressie en Geweld 2.0, sector Gemeenten

Doelgroep	Coördinator agressie en geweld, hoger management, leidinggevenden, beleidsmedewerkers
Inhoud	Toelichting op: <ul style="list-style-type: none">- het maken van sanctiebeleid en voorbeelden van sancties- ontzegging van toegang- melding College Bescherming Persoonsgegevens CBP
Gerelateerde documenten	Webdoc 10.2 Gebruik standaard sancties en brieven Zie ook de publicatie Reacties, sancties en maatregelen bij agressief gedrag, Expertisecentrum Veilige Publieke Taak juli 2012
Versie	27 september 2013

INLEIDING

In dit webdoc staat beschreven welke stappen gevolgd worden om sancties te bepalen bij verschillende vormen van agressie en bij recidive. Daarnaast is het gebruik van standaardbrieven beschreven en zijn twintig uitgewerkte standaardbrieven opgenomen die bij de diverse sancties horen.

Dit webdoc hangt nauw samen met de webdocs 10.1 en 10.2. Webdoc 10.1 'Sanctiebeleid' gaat over het opstellen van sanctiebeleid. In webdoc 10.2 'Dadergerichte afhandeling - Ontzegging toegang' staat beschreven hoe het ontzeggen van de toegang tot het pand in zijn werk gaat, en hoe er gehandeld dient te worden indien de persoon het pand toch betreedt.

STAPPEN VOOR HET OPLEGGEN VAN STANDAARDSANCTIES EN HET GEBRUIK VAN BIJBEHORENDE BRIEVEN

Voorafgaand aan het opstellen van de brief:

- Registreer het incident in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).
- Bepaal wie de sanctiebrieven opstelt: bijvoorbeeld de afdelingsmanager, de agressiecoördinator of het bedrijfsbureau, eventueel samen met het 'slachtoffer'.

Stap 1

- Stel vast om welke agressiecategorie het tijdens het incident ging: verbale agressie, (persoonlijke) bedreiging of fysieke agressie (lichamelijk geweld). In tabel 1 is te zien welke standaardsanctie bij die categorie hoort.
- Stel vast waar of hoe het incident plaatsvond (tijdens een bezoek aan een gemeentelijke locatie, in de openbare ruimte, schriftelijk of telefonisch, zie tabel 2 voor een toelichting daarop).

NB Er zijn ook brieven voor:

- tijdelijke pandontzegging. Deze kan direct, zonder tussenkomst van een manager worden opgelegd (brief nummer 19);
- incidenten waarbij alleen vernieling is aangericht (brief nummer 20).

Stap 2

Check voorafgaand aan het opstellen van een sanctiebrief altijd of de persoon al bekend is in het sanctieregister. Vraag dit na bij de beheerder van het sanctieregister, dit is meestal de agressiecoördinator.

Als het om een tweede incident gaat, bekijk dan of het vorige incident nog niet verjaard is. Bij recidive volgt een andere sanctie, zie tabel 3.

Stap 3

Selecteer de juiste sanctiebrief en stel de exacte sanctie vast. Raadpleeg eventueel de staffeltabel (tabel 4) om de duur van het pandverbod te bepalen.

Er is in de sanctiebrieven ruimte om organisatiespecifieke maatregelen toe te voegen.

Voorbeeld

De dienst Werk en Inkomen heeft een speciaal loket voor agressieve burgers. Een incident kan gevolgen hebben voor de uitkering van een persoon. Deze sanctiemaatregel hebben overige organisaties binnen de gemeente (nog) niet. Wel kan er sprake zijn van andere specifieke sancties.

Stap 4

Invullen brief:

- a De tekst die tussen vierkante haken staat en gecursiveerd is, moet door de organisatie zelf worden ingevuld of specifiek gemaakt worden.
- b Bij een aantal tekstgedeelten is een voetnoot geplaatst, of is 'optioneel' vermeld. De organisatie kan zelf beslissen of dit tekstgedeelte in de brief wordt opgenomen.
Let op: verwijder de voetnoot uit de definitieve brief.

Let op:

- c In een aantal brieven zijn reminders opgenomen, zoals 'check of de veroorzaker van het incident al eerder een incident heeft veroorzaakt'. Dit betekent dat de desbetreffende zinsnede/alinea wellicht iets aangepast moet worden.

Stap 5

Onderteken de brief en verstuur deze aangetekend (inclusief bijlagen, bijvoorbeeld de huisregels).

Stap 6

Maak een melding in het sanctieregister en informeer de juiste betrokkenen.

TABEL 1 AGRESSIECATEGORIE EN TOELICHTING OP STANDAARDSANCTIES

Categorie agressie	(Standaard)sanctie
<p>1 Verbale agressie: (aanhoudend) schelden, beledigen, vernederen, smaad, treiteren, niet serieus dreigen en discriminatie. Ook uitingen via telefoon, internet, fax of e-mail vallen hieronder.</p>	<p>Als verbale agressie succesvol door de medewerker wordt omgebogen (dus na één keer een beledigende uitspraak), dan volgt er geen reactie. Is de burger na de interventie van de medewerker nog steeds agressief (of nog agressiever), dan volgt een maatregel.</p> <p>Bij verbale agressie geldt dat bij het eerste incident eerst een waarschuwing wordt gegeven. Bij een tweede incident volgt een sanctie (meestal pandverbod en melding bij de politie).</p> <p>Sanctie opheffen Een sanctie kan opgeheven worden door een ordegesprek / schoneleigesprek te voeren waarin de veroorzaker van het incident zijn excuses aanbiedt.</p>
<p>2 (Persoonlijke) bedreiging: bedreiging door houding en gebaar, dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken, bemoeilijken en/of onmogelijk maken van taken, lokaalvredebreuk, schennis der eerbaarheid, seksuele intimidatie, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen en psychologisch geweld. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, weblog, blog, e-mail en fax vallen onder deze definitie.</p>	<p>Hiervan wordt altijd aangifte gedaan en er wordt vanuit de organisatie een sanctie opgelegd (beleid is standaard een pandverbod).</p> <p>Organisatiespecifieke sancties, bijvoorbeeld tijdelijk de uitkering korten, kunnen hier ook worden opgenomen.</p>
<p>3 Fysieke agressie (lichamelijk geweld): mishandeling, verwonden, (pogingen tot) schoppen, slaan, stompen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, grijpen, spugen, gericht gooien met voorwerpen, bijten, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, wapengebruik, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, een kopstoot geven, het verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden en iemand verwonden.</p>	<p>Hiervan wordt altijd aangifte gedaan. Als er schade is geleden, wordt deze (zoveel mogelijk) verhaald. In de brief wordt aangegeven op welke wijze dit gebeurt.</p> <p>Organisatiespecifieke sancties, bijvoorbeeld tijdelijk de uitkering korten, kunnen hier ook worden opgenomen.</p>

Let op

Een werkgever is verplicht om bij ernstige incidenten de Inspectie SZW te waarschuwen, uiterlijk binnen 24 uur na het incident. Er is sprake van een ernstig incident als de betrokkene aan de gevolgen overlijdt, ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt, in een ziekenhuis moet worden opgenomen of blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hierover). Wanneer de Arbeidsinspectie constateert dat is verzuimd een ernstig ongeval te melden, wordt vrijwel altijd een boeterapport opgemaakt. Het boetenormbedrag is €4.500,-.

TABEL 2 LOCATIES WAAR / WIJZE WAAROP DE AGRESSIE HEEFT PLAATSGEVONDEN

Waar of hoe werd de agressie geuit?	Toelichting
Tijdens een bezoek aan een gemeentelijke locatie	Aan de balie, spreekkamer, burgerzaken, sporthallen, zorgketteren, begraafplaatsen: met andere woorden alle gemeentelijk locaties, die qua omvang 'afgebakend' zijn.
In de openbare ruimte (OR)	<p>Het betreft hier agressie-incidenten gericht tegen buitendienstmedewerkers zoals reinigers, stratenmakers, medewerkers groenvoorziening, handhavers OR en projectleiders die informatieavonden voor bewoners organiseren.</p> <p>Let op: ook medewerkers die huisbezoeken afleggen, vallen onder deze categorie. In de eerste alinea van de brief kunt u dan bij [op locatie] 'bij u thuis' invullen.</p> <p>Let op: deze categorie brieven kan ook gebruikt worden als medewerkers buiten werktijd door burgers (agressief) worden aangesproken. In de eerste alinea kunt u dan in plaats van 'tijdens zijn werkzaamheden', 'in verband met zijn werkzaamheden' invullen.</p>
Schriftelijke agressie	Per brief, e-mail, sociale media, blog of reactie op internet, internet in het algemeen
Telefonische agressie	

Aan elke sanctie is een standaardbrief gekoppeld. In geval van recidive geldt een staffel (zie tabel 4).

TABEL 3 SCHEMA STANDAARDBRIEVEN

In deze tabel zijn de sancties weergegeven met de nummers van bijbehorende brieven. De brieven zijn verderop in dit webdoc genummerd bijgevoegd.

Categorie	Locatie of wijze uiting agressie	Sanctie (+ briefnummer)	Sanctie bij recidive (+ briefnummer)	Na recidive (+ briefnummer)	Toelichting, opmerking
1 Verbale agressie	Bezoek	Waarschuwing Brief nr. 1	Pandverbod 1 maand + melding politie Brief nr. 2	Lokaalvredebreuk (inclusief verlenging pandverbod met 1 jaar vanaf het moment van overtreding) Brief nr. 18	Eventueel ordegesprek zodat veroorzaker van het incident excuus kan maken en sanctie herzien wordt.
	Openbare ruimte	Waarschuwing Brief nr. 3	Pandverbod 1 maand + melding politie Brief nr. 4	Lokaalvredebreuk (inclusief verlenging pandverbod met 1 jaar vanaf het moment van overtreding) Brief nr. 18	1b: Recidive: optie is om als sanctie een pandverbod op te leggen.
	Schriftelijk	Waarschuwing Brief nr. 5	Pandverbod is optioneel + melding politie Brief nr. 6	N.v.t.	Let op Sanctiemaatregelen bij recidivegeval kunnen worden uitgebreid.
	Telefonisch	Waarschuwing Brief nr. 7	Pandverbod 1 maand + melding Brief nr. 8	N.v.t.	
2 Persoonlijke bedreiging	Bezoek	Pandverbod 3 maanden (is het een recidive, dan verlengen tot 1 jaar) Brief nr. 9	Betreft het een recidivegeval: toevoeging in brief nr. 9 + pandverbod verlengen tot 6 maanden jaar (zie voetnoten bij de brief)	N.v.t.	Toekomst: aantekening op zwarte lijst (zie bovenstaande)
	Openbare ruimte	Pandverbod 3 maanden (is het een recidive, dan verlengen tot 1 jaar) Brief nr. 10	Idem	N.v.t.	Idem

	Schriftelijk	Pandverbod 3 maanden (is het een recidive, dan verlengen tot 1 jaar) Brief nr. 11	Idem	N.v.t.	Idem
	Telefonisch	Pandverbod 3 maanden (is het een recidive, dan verlengen tot 1 jaar) Brief nr. 12	Idem	N.v.t.	Idem
3 Fysieke agressie	Bezoek	Pandverbod 6 maanden Brief nr. 13 Fysieke agressie waarbij schade is geleden: pandverbod 6 maanden Brief nr. 14	Pandverbod wordt verlengd met 1 jaar (toevoeging in brief 13/14)		Uitgangspunt is dat schadevergoeding in beginsel wordt meegenomen in de strafzaak. Daarnaast kan de (bij de gemeente bekende) veroorzaker van het incident ook rechtstreeks gevraagd worden om de schade te vergoeden.
	Openbare ruimte	Pandverbod 6 maanden Brief nr. 15 Fysieke agressie waarbij schade is geleden: pandverbod 6 maanden Brief nr. 16	Pandverbod wordt verlengd met 1 jaar (toevoeging in brief 15/16)		Idem

OVERIGE BRIEVEN

Categorie	Locatie of wijze uiting agressie	Sanctie (+ briefnummer)	Sanctie bij recidive (+ briefnummer)	Na recidive (+ briefnummer)	Toelichting, opmerking
4 Opheffen pandverbod Brief nr. 17					Na verlopen van periode pandverbod
5 Aangifte bij lokaalvredebreuk Brief nr. 18					Zie kolom 'Na recidive'
6 Tijdelijk pandverbod Brief nr. 19	Bezoek		Tijdelijke pandontzegging; brief wordt persoonlijk overhandigd		Let op In standaardbrief staat opgenomen dat aangetekend schrijven binnen 5 dagen verzonden moet zijn
7 Vernieling gemeentelijke eigendommen Brief nr. 20					

Toelichting pandverbod

Het pandverbod houdt in dat een dienst een persoon voor een bepaalde periode de toegang fysiek weigert. De persoon mag het gebouw van de dienst niet meer bezoeken en, indien dit óók is bepaald, geen telefonisch contact opnemen met de dienst.

Het doel is tweeledig:

- bescherming van de medewerkers
- sanctioneren van het agressieve gedrag

De persoon kan tijdens deze periode op twee manieren contact opnemen met de dienst:

- a Telefonisch contact (tenzij dit ook onder de ontzegging valt)
- b Schriftelijk contact

De duur van het pandverbod is afhankelijk van de aard van het incident, en van de vraag of de persoon al eerder een incident heeft veroorzaakt (dat is via het sanctieregister op te zoeken). Hierbij is het van belang hoe lang geleden de persoon het eerdere incident heeft veroorzaakt. Als dat binnen de verjaringstermijn valt, dan is het een tweede incident. Valt het daarbuiten, dan wordt het gezien als een nieuw incident.

Let op

Dit is van belang voor het sanctieregister: persoonsgegevens (en dadergegevens) mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze zijn geregistreerd.

Voorbeeld toepassing verjaringstermijn:

Een burger maakt in januari 2011 een ambtenaar twee keer achter elkaar uit voor 'teringlijer'. Hij krijgt dan een waarschuwingsbrief wegens belediging, en dit wordt opgenomen in het sanctieregister. Wanneer hij zich in december 2012 weer beledigend uitlaat tegen een ambtenaar, krijgt hij een maand een pandverbod opgelegd. De verjaringstermijn gaat opnieuw lopen.

TABEL 4 STAFFEL PANDVERBOD

Categorie	Eerste incident (a)	Tweede incident (b)	Overtreding pandverbod (c)
Verbale agressie (a)	Geen pandverbod, waarschuwingsbrief wordt verstuurd (verjaringstermijn 3 jaar)	1 maand pandverbod, vanaf datum overtreding, (verjaringstermijn 3 jaar) Let op Als eerste incident bedreiging of fysieke agressie betrof, dan pandverbod 8 maanden vanaf datum overtreding.	Brief nr. 18 Lokaalvredebreuk: verlenging van 1 jaar vanaf moment overtreding
Bedreiging	3 maanden pandverbod (verjaringstermijn 5 jaar)	8 maanden pandverbod, vanaf datum overtreding, (verjaringstermijn 5 jaar)	Brief nr. 18 Lokaalvredebreuk: verlenging van 1 jaar vanaf moment overtreding
Fysieke agressie	6 maanden pandverbod (verjaringstermijn 10 jaar)	1 jaar pandverbod (verjaringstermijn 10 jaar)	Brief nr. 18 Lokaalvredebreuk: verlenging van 1 jaar vanaf moment overtreding

- (a) Bij verbale agressie in de openbare ruimte kan overwogen worden om een pandverbod op te leggen. Dit kan per geval bepaald worden.
- (b) Let op dat de brief, als het een tweede incident betreft, iets aangepast moet worden, bijvoorbeeld: 'Ik heb besloten u wederom de toegang [...] te ontzeggen' of 'Ik heb besloten het reeds opgelegde pandverbod met [...] maanden te verlengen.'
- (c) Mocht de persoon die de toegang is ontzegd, toch onuitgenodigd verschijnen, volg dan de instructies op uit webdoc 10.1 'Dadergerichte afhandeling – Ontzegging toegang'.
Het ontzeggen van de toegang is een ordemaatregel. Als een medewerker van een dienst of stadsdeel de betrokkene wil spreken, kan de veroorzaker van het incident ondanks het toegangsverbod gewoon worden uitgenodigd, zie webdoc 10.1.

Let op

Het kan een burger (veroorzaker van het incident) niet verboden worden om een openbare raadsvergadering bij te wonen. Mocht een persoon met een pandverbod van dit recht gebruik willen maken, dan zal hij/zij dit vooraf moeten aangeven, zodat hier met de betrokkene afspraken over gemaakt kunnen worden.

Voor meer informatie over het toepassen van een toegangsontzegging, zie webdoc 10.2 'Dadergerichte afhandeling – Ontzegging toegang'.

STANDAARDBRIEF NR. 1

Waarschuwing na verbale agressie

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum	[datum brief]
Ons kenmerk	[div. nr.]
Uw kenmerk	[eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door	[opsteller brief]
E-mail	[algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage	Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan	[optioneel]
Onderwerp	Waarschuwing na verbale agressie

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een bezoek gebracht aan [locatie], [adres] te [plaats]. Tijdens dit bezoek hebt u zich niet gehouden aan de geldende huisregels (zie bijlage [huisregels meesturen]). We hebben het incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels.

Tijdens uw bezoek hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is geweest dat er voor mijn medewerker[s] [indien relevant: en voor onze andere bezoekers] een onveilige situatie is ontstaan. De rust en geregelde gang van zaken op [locatie] is verstoord.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Ik ga er dan ook vanuit dat dit een eenmalig

incident is geweest. Indien zich weer een dergelijke situatie voordoet, worden er passende maatregelen genomen.

Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het doen van aangifte, het verhalen van (immateriële) schade en/of het opleggen van een pandverbod.

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan wil ik u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen: [invulling door dienst].

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

STANDAARDBRIEF NR. 2

Pandverbod na recidive verbale agressie

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Datum	[datum brief]
Ons kenmerk	[div. nr.]
Uw kenmerk	[eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door	[opsteller brief]
E-mail	[algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage	Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan	[optioneel]
Onderwerp	Pandverbod na recidive verbale agressie

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een bezoek gebracht aan [locatie], [adres] te [plaats]. Tijdens dit bezoek hebt u zich niet gehouden aan de geldende huisregels (zie bijlage [huisregels meesturen]).

Binnen een periode van een [half jaar] hebt u zich al eerder misdragen, waarover u op [datum] een brief van ons hebt ontvangen. [Omdat het om een tweede incident gaat, hebben wij hiervan melding gemaakt bij de politie.] Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels.

Tijdens uw bezoek op [datum] hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is geweest dat er voor mijn medewerker[s] [indien relevant: en voor onze andere bezoekers] een onveilige situatie is ontstaan. De rust en geregelde gang van zaken op [locatie] is verstoord.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Omdat u zich eerder hebt misdragen, heb ik besloten u de toegang tot de gebouwen van [dienst] te ontzeggen. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekafspraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zal ik overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid van een verontschuldigingsgesprek: Na het aanbieden van excuses en het maken van gedragsafspraken kan de sanctie heroverwogen worden.]

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

[Als het eerste incident een bedreiging of fysieke agressie betrof, dan wordt het pandverbod verlengd tot 8 maanden. De tekst wordt dan: Omdat u zich hebt misdragen, heb ik besloten het reeds opgelegde pandverbod te verlengen tot 8 maanden.]

STANDAARDBRIEF NR. 3

Waarschuwing na verbale agressie openbare ruimte

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum [datum brief]
Ons kenmerk [div. nr.]
Uw kenmerk [eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door [opsteller brief]
E-mail [algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan [optioneel]

Onderwerp Waarschuwing na verbale agressie in de openbare ruimte

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u [een van mijn buitendienstmedewerkers/handhavers/projectleiders] aangesproken tijdens zijn werkzaamheden op [locatie]. Tijdens dit contact hebt u mijn medewerker[s] op een onacceptabele wijze te woord gestaan.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als burger verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van ons beleid, zie [adres website].

Tijdens het contact gebruikte u onder meer de volgende bewoordingen/gedragingen: [formuleer het gedrag/taalgebruik, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is geweest dat er voor mijn medewerker[s] [en voor andere burgers] een onveilige situatie is ontstaan.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Ik ga er dan ook van uit dat het dit een eenmalig incident is geweest. Indien zich weer een dergelijke situatie voordoet, worden er passende

maatregelen genomen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het doen van aangifte, het verhalen van (immateriële) schade en/of het opleggen van een pandverbod.

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan wil ik u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen: [invulling door dienst].

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

STANDAARDBRIEF NR. 4

Pandverbod na recidive verbale agressie openbare ruimte

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum [datum brief]
Ons kenmerk [div. nr.]
Uw kenmerk [eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door [opsteller brief]
E-mail [algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan [optioneel]

Onderwerp Waarschuwing na recidive verbale agressie openbare ruimte

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een van mijn [buitendienstmedewerkers/handhavers/projectleiders] aangesproken tijdens zijn werkzaamheden op [locatie]. Tijdens dit contact hebt u mijn medewerker[s] op een onacceptabele wijze te woord gestaan.

Binnen een periode van een [half jaar] hebt u zich al eerder misdragen, waarover u op [datum] een brief van ons hebt ontvangen. We hebben het incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem [en omdat het hier om een tweede incident gaat, hebben wij hiervan ook melding gemaakt bij de politie].

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als burger verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van ons beleid, zie [adres website].

Tijdens het contact gebruikte u onder meer de volgende bewoordingen/gedragingen: [formuleer het gedrag/taalgebruik, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is geweest dat er voor mijn medewerker[s] [en voor andere burgers] een onveilige situatie is ontstaan.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Omdat u zich eerder hebt misdragen, heb ik besloten u de toegang tot de gebouwen van [dienst] te ontzeggen [optioneel]. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoeksafpraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zal ik overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid van een verontschuldigingsgesprek. Na het aanbieden van excuses en het maken van gedragsafspraken kan de sanctie heroverwogen worden.]

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

[Als het eerste incident een bedreiging of fysieke agressie betrof, dan wordt het pandverbod verlengd tot 8 maanden. De tekst wordt dan: Omdat u zich hebt misdragen, heb ik besloten het reeds opgelegde pandverbod te verlengen tot 8 maanden.]

STANDAARDBRIEF NR. 5

Waarschuwing na schriftelijke agressie

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum	[datum brief]
Ons kenmerk	[div. nr.]
Uw kenmerk	[eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door	[opsteller brief]
E-mail	[algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage	Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan	[optioneel]
Onderwerp	Waarschuwing na schriftelijke verbale agressie

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] heeft [locatie], [adres] te [plaats] van u [een brief/e-mail] ontvangen over [onderwerp] / hebt u op internet / de website [URL of naam website invoegen] een bericht geplaatst. In [deze brief, e-mail / dit bericht] uitte u beledigingen aan het adres van een [specifieke medewerker/bestuurder / specifiek organisatieonderdeel van de gemeente]. Wij hebben dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht benaderen. Andersom wordt van u als burger verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van ons beleid, zie [adres website].

In uw [brief/e-mail] schreef u het volgende: [letterlijke tekst of essentie; korte beschrijving van het agressie-incident]. [Optioneel: Het gevolg van uw schrijven is dat mijn medewerker zich bedreigd voelt / heeft gevoeld].

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u schriftelijk worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Ik verzoek u om u in de toekomst uw woorden zorgvuldiger te kiezen of u tot inhoudelijke aspecten te beperken. Indien u zich in de toekomst nogmaals beledigend/bedreigend uit, worden er passende maatregelen genomen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het doen van aangifte, het verhalen van (immateriële) schade en/of het opleggen van een pandverbod.

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan wil ik u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen: [invulling door dienst].

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

STANDAARDBRIEF NR. 6

Tweede incident schriftelijke agressie

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum	[datum brief]
Ons kenmerk	[div. nr.]
Uw kenmerk	[eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door	[opsteller brief]
E-mail	[algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage	Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan	[optioneel]
Onderwerp	Tweede incident (schriftelijke) agressie

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] heeft [locatie], [adres] te [plaats] [van u een [brief/e-mail] ontvangen over [onderwerp] / hebt u op internet / de website [URL of naam website invoegen] een bericht geplaatst]. In [deze brief, e-mail / dit bericht] uit u beledigingen aan het adres van [een specifieke medewerker/bestuurder/specifiek organisatieonderdeel van de gemeente].

Binnen een periode van een [half jaar] hebt u zich al eerder misdragen, waarover u op [datum] een brief van ons hebt ontvangen. [Omdat het om een tweede incident gaat, hebben wij hiervan melding gemaakt bij de politie]. Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht benaderen. Andersom wordt van u als burger verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van ons beleid, zie [adres website].

In uw [brief/e-mail] schreef u het volgende: [letterlijke tekst of essentie; korte beschrijving van het agressie-incident]. [Optioneel: Het gevolg van uw schrijven is dat mijn medewerker zich bedreigd voelt / heeft gevoeld].

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u schriftelijk worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd], of op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Op uw [brief/e-mail / bericht op internet] zal om bovenstaande redenen niet inhoudelijk worden ingegaan. Wij verzoeken u om uw woorden in de toekomst zorgvuldiger te kiezen of u tot inhoudelijke aspecten te beperken.

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid van een verontschuldigingsgesprek. Na het aanbieden van excuses en het maken van gedragsafspraken kan de sanctie heroverwogen worden.]

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

[Afhankelijk van het eerste incident kan hier ook een pandverbod of een verlenging van een pandverbod opgelegd worden. Zie staffeltabel 4 + toelichting]

STANDAARDBRIEF NR. 7

Waarschuwing na telefonische verbale agressie

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum	[datum brief]
Ons kenmerk	[div. nr.]
Uw kenmerk	[eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door	[opsteller brief]
E-mail	[algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage	Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan	[optioneel]
Onderwerp	Waarschuwing na telefonische verbale agressie

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u telefonisch contact gehad met [locatie], te [plaats]. Tijdens dit contact hebt u [een van] mijn medewerkers op een onacceptabele wijze te woord gestaan. Wij hebben dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als burger verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van ons beleid, zie [adres website].

Tijdens het telefoongesprek hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. [Optioneel: Het gevolg van uw gedrag is dat mijn medewerker zich bedreigd voelt / heeft gevoeld].

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Ik ga er dan ook van uit dat dit een eenmalig incident is geweest. Indien een dergelijke situatie zich nogmaals voordoet, worden er passende maatregelen genomen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld

bestaan uit het doen van aangifte, het verhalen van (immateriële) schade en/of het opleggen van een pandverbod.

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan wil ik u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen: [invulling door dienst].

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

STANDAARDBRIEF NR. 8

Tweede incident telefonische agressie

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum [datum brief]
Ons kenmerk [div. nr.]
Uw kenmerk [eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door [opsteller brief]
E-mail [algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan [optioneel]

Onderwerp Tweede incident telefonische agressie

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u telefonisch contact gehad met [locatie], te [plaats]. Tijdens dit contact hebt u [een van] mijn medewerkers op een onacceptabele wijze te woord gestaan.

Binnen een periode van een [half jaar] hebt u zich al eerder misdragen, waarover u op [datum] een brief van ons hebt ontvangen. [Optioneel: Omdat het om een tweede incident gaat, hebben wij hiervan melding gemaakt bij de politie]. We hebben dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht benaderen. Andersom wordt van u als burger verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van ons beleid, zie [adres website].

Tijdens het telefoongesprek hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. [Optioneel: Het gevolg van uw gedrag is dat mijn medewerker zich bedreigd voelt / heeft gevoeld].

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Omdat u zich eerder hebt misdragen, heb ik besloten u de toegang tot de gebouwen van [dienst/stadsdeel] te ontzeggen, tenzij u vooraf een afspraak hebt gemaakt. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoeksafpraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zal ik overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid van een verontschuldigingsgesprek. Na het aanbieden van excuses en het maken van gedragsafspraken kan de sanctie heroverwogen worden.]

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

[Als het eerste incident een bedreiging of fysieke agressie betrof, dan wordt het pandverbod verlengd tot 8 maanden. De tekst wordt dan: 'Omdat u zich eerder hebt misdragen, heb ik besloten u wederom de toegang voor ... maanden te ontzeggen' of 'heb ik besloten het reeds opgelegde pandverbod te verlengen tot...']

STANDAARDBRIEF NR. 9

Bedreiging van een medewerker

Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken.' Zie voetnoten (in definitieve brief deze voetnoten verwijderen).

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Datum	[datum brief]
Ons kenmerk	[div. nr.]
Uw kenmerk	[eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door	[opsteller brief]
E-mail	[algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage	Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan	[optioneel]
Onderwerp	Bedreiging van medewerker

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een bezoek gebracht aan [locatie], [adres] te [plaats]. Tijdens dit bezoek hebt u zich bedreigend uitgelaten tegenover [een van] mijn medewerkers. U hebt hiermee een duidelijke grens overschreden. Wij hebben van dit incident aangifte gedaan bij de politie.¹ Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels.

¹ Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken'.

Tijdens uw bezoek hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is dat er voor mijn medewerker[s] [en voor onze andere bezoekers] een onveilige situatie is ontstaan. [Optioneel: De rust en geregelde gang van zaken op [locatie] is verstoord.]

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd/geschopt/geslagen/verwond, of dat daartoe een poging gedaan wordt], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Vanwege het hierboven beschreven incident heb ik besloten u de toegang tot de gebouwen van [dienst/stadsdeel] te ontzeggen. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekspraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zal ik overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid om gesprek te plannen bij speciaal loket of op het politiebureau].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan wil ik u wijzen op onze klachtenprocedure.² Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen: [invulling door dienst].

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

² Als het een recidivegeval betreft: deze toevoeging weglaten; de dader is hier al eens op gewezen!

STANDAARDBRIEF NR. 10

Bedreiging van een medewerker in de openbare ruimte

Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken.' Zie voetnoten (in definitieve brief deze voetnoten verwijderen).

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Datum	[datum brief]
Ons kenmerk	[div. nr.]
Uw kenmerk	[eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door	[opsteller brief]
E-mail	[algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage	Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan	[optioneel]
Onderwerp	Bedreiging van medewerker in de openbare ruimte

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een van mijn [buitendienstmedewerkers/handhavers/projectleiders] aangesproken tijdens zijn werkzaamheden op [locatie]. U hebt zich [hierbij/tijdens dit bezoek] bijzonder bedreigend uitgelaten tegenover [een van] mijn medewerkers. U hebt hiermee een duidelijke grens overschreden. Wij hebben van dit incident aangifte gedaan bij de politie.³ Ook hebben wij het incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als burger verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van ons beleid, zie [adres website].

³ Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken'.

Tijdens het contact gebruikte u onder meer de volgende bewoordingen/gedragingen:
[formuleer het gedrag/taalgebruik, korte beschrijving van het agressie-incident].
[Optioneel: Het gevolg van uw gedrag is dat er voor mijn medewerker[s] [en voor aanwezige burgers] een onveilige situatie is ontstaan].

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden
[bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd/ geschopt/geslagen/verwond, of dat daartoe een poging gedaan wordt], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Vanwege het hierboven beschreven incident heb ik besloten u de toegang tot de gebouwen van [dienst] te ontzeggen. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekspraak gemaakt hebt. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging].

Bij overtreding van dit pandverbod zal ik overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid om gesprek te plannen bij speciaal loket of op het politiebureau].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan wil ik u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen⁴: [invulling door dienst].

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

⁴ Als het een recidivegeval betreft: deze toevoeging weglaten; de dader is hier al eens op geweest!

STANDAARDBRIEF NR. 11

Schriftelijke bedreiging van een medewerker

Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken.' Zie voetnoten (in definitieve brief deze voetnoten verwijderen).

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Datum	[datum brief]
Ons kenmerk	[div. nr.]
Uw kenmerk	[eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door	[opsteller brief]
E-mail	[algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage	Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan	[optioneel]
Onderwerp	Schriftelijke bedreiging van medewerker

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] heeft [locatie], [adres] te [plaats] van u een [brief/e-mail] ontvangen over [onderwerp] of / hebt u op internet / de website [URL of naam website invoegen] een bericht geplaatst. In [deze brief, e-mail / dit bericht op internet] uit u beledigingen/bedreigingen aan het adres van een specifieke [medewerker/bestuurder/specifiek organisatieonderdeel] van de gemeente. U hebt hiermee een duidelijke grens overschreden. Wij hebben van dit incident aangifte gedaan bij de politie.⁵ Ook hebben wij het incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

⁵ Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken.'

In uw [brief/e-mail/post (blog)] gebruikte u onder meer de volgende bewoordingen/gedragingen: [formuleer het gedrag/taalgebruik, korte beschrijving van het agressie-incident]. [Optioneel: Het gevolg van is dat mijn medewerker zich bedreigd voelt / heeft gevoeld].

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als burger verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van ons beleid, zie [adres website].

Uw [brief/e-mail / bericht op internet] zal om bovenstaande redenen niet inhoudelijk in behandeling worden genomen [indien van toepassing, waarschijnlijk niet bij posts op internet].

Vanwege aard van de bedreiging heb ik besloten u ook de toegang tot de gebouwen van [dienst/stadsdeel] te ontzeggen, tenzij u vooraf een afspraak hebt gemaakt. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging].

Bij overtreding van dit pandverbod zal ik overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid om gesprek te plannen bij speciaal loket of op het politiebureau].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan wil ik u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen⁶: [invulling door dienst].

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

⁶ Als het een recidivegeval betreft: deze toevoeging weglaten; de dader is hier al eens op geweest!

STANDAARDBRIEF NR. 12

Telefonische bedreiging van een medewerker

Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken.' Zie voetnoten (in definitieve brief deze voetnoten verwijderen).

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Datum	[datum brief]
Ons kenmerk	[div. nr.]
Uw kenmerk	[eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door	[opsteller brief]
E-mail	[algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage	Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan	[optioneel]
Onderwerp	Telefonische bedreiging van een medewerker

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u telefonisch contact gehad met [locatie], [adres] te Amsterdam. Tijdens dit contact hebt u zich bijzonder bedreigend uitgelaten tegenover [een van] mijn medewerkers. U hebt hiermee een duidelijke grens overschreden. [Wij hebben van dit incident aangifte gedaan bij de politie⁷]. Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

In dit telefoongesprek gebruikte u onder meer de volgende bewoordingen/gedragingen: [formuleer het gedrag/taalgebruik, korte beschrijving van het agressie-incident]. [Optioneel: Het gevolg van uw schrijven is dat mijn medewerker zich bedreigd voelt / heeft gevoeld].

⁷ Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken.'

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [bedreigd/beledigd/geïntimideerd/gediscrimineerd], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als burger verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van ons beleid, zie [adres website].

Vanwege aard van de bedreiging heb ik besloten u ook de toegang tot de gebouwen van [dienst] te ontzeggen, tenzij u vooraf een afspraak hebt gemaakt. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging]. Deze ontzegging geldt ook voor telefonisch contact.

Bij overtreding van dit pandverbod zal ik overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

Als u gebruik wilt maken van onze dienstverlening, kunt u ons schriftelijk benaderen. [Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid gesprek te plannen bij speciaal loket of op het politiebureau].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan wil ik u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen:⁸ [invulling door dienst].

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

⁸ Als het een recidivegeval betreft: deze toevoeging weglaten; de dader is hier al eens op gewezen!

STANDAARDBRIEF NR. 13

Fysieke agressie richting medewerker

Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken.' Zie voetnoten (in definitieve brief deze voetnoten verwijderen).

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Datum [datum brief]
Ons kenmerk [div. nr.]
Uw kenmerk [eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door [opsteller brief]
E-mail [algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan [optioneel]

Onderwerp Fysieke agressie richting medewerker

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een bezoek gebracht aan [locatie], [adres] te [plaats]. Tijdens dit bezoek hebt u [fysiek geweld gebruikt / gedreigd met een (vuur)wapen] tegenover [een van] mijn medewerkers. U hebt hiermee een duidelijke grens overschreden. [Wij hebben van dit incident aangifte gedaan bij de politie.] Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels.

Tijdens uw bezoek hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is dat er voor mijn medewerker[s] [en voor onze andere bezoekers] een onveilige situatie is ontstaan. De rust en geregelde gang van zaken op [locatie] is verstoord.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [mishandeld/aangerand/beetgepakt/bespuugd/bedreigd met een (vuur)wapen], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Vanwege het hierboven beschreven incident heb ik besloten u ook de toegang tot de gebouwen van [dienst] te ontzeggen. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekafspraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zal ik overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

Mocht blijken dat als gevolg van uw handelen door (medewerkers van de) gemeente (im)materiële schade geleden is of wordt, dan zal deze desnoods via de rechter op u verhaald worden. [In dat geval ontvangt u een aparte brief met het verzoek de schade te vergoeden. Het op u verhalen van door u aangerichte schade kan tevens bij de aangifte tegen u betrokken worden en zal, indien u de schade op dat moment nog niet vergoed hebt, door de politie meegenomen worden in een mogelijk tegen u aan te spannen strafzaak.⁹]

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid om gesprek te plannen bij speciaal loket of op het politiebureau].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan wil ik u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen¹⁰: [invulling door dienst].

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

⁹ Het is altijd goed om ook schadevergoeding te vragen in de strafzaak; echter, vraag de (bij de gemeente bekende) dader wel (parallel daaraan) altijd gewoon rechtstreeks om de schade te vergoeden. Wellicht zal dit gewoon gedaan worden.

¹⁰ Als het een recidivegeval betreft: deze toevoeging weglaten; de dader is hier al eens op gewezen!

STANDAARDBRIEF NR. 14

Fysieke agressie richting medewerker en het verhalen van schade aan eigendommen

Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken.' Zie voetnoten (in definitieve brief deze voetnoten verwijderen).

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum [datum brief]
Ons kenmerk [div. nr.]
Uw kenmerk [eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door [opsteller brief]
E-mail [algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan [optioneel]

Onderwerp Fysieke agressie richting medewerker en verhalen schade

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een bezoek gebracht aan [locatie], [adres] te [plaats]. Tijdens dit bezoek hebt u fysiek geweld gebruikt tegenover [een van] mijn medewerkers en daarbij schade [en/of: lichamelijk letsel] toegebracht aan [gemeentelijke en/of persoonlijke eigendommen]. U hebt hiermee een duidelijke grens overschreden. Wij hebben van dit incident aangifte gedaan bij de politie. Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels.

Tijdens uw bezoek hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is dat er voor mijn medewerker[s] [en voor onze andere bezoekers] een onveilige situatie is ontstaan. De rust en geregelde gang van zaken op [locatie] is verstoord.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [mishandeld/aangerand/beetgepakt/bespuugd / bedreigd met een (vuur)wapen], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Vanwege het hierboven beschreven incident heb ik besloten u ook de toegang tot de gebouwen van [dienst] te ontzeggen. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekspraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zal ik overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

Mocht blijken dat als gevolg van uw handelen door (medewerkers van de) gemeente (im)materiële schade, [eventuele medische kosten] geleden is [zijn] of wordt [worden], dan zal [zullen] deze desnoods via de rechter op u verhaald worden. [In dat geval ontvangt u een aparte brief met het verzoek de schade te vergoeden. Het op u verhalen van door u aangerichte schade kan tevens bij de aangifte tegen u betrokken worden en zal, indien u de schade op dat moment nog niet vergoed hebt, door de politie meegenomen worden in een mogelijk tegen u aan te spannen strafzaak.¹¹]

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid om gesprek te plannen bij speciaal loket of op het politiebureau].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan wil ik u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen¹²: [invulling door dienst].

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

¹¹ Het is altijd goed om ook schadevergoeding te vragen in de strafzaak; echter, vraag de (bij de gemeente bekende) dader wel (parallel daaraan) altijd gewoon rechtstreeks om de schade te vergoeden. Wellicht zal dit gewoon gedaan worden.

¹² Als het een recidivegeval betreft: deze toevoeging weglaten; de dader is hier al eens op geweest!

STANDAARDBRIEF NR. 15

Fysieke agressie richting medewerker in de openbare ruimte

Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'Ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken.' Zie voetnoten (in definitieve brief deze voetnoten verwijderen).

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum [datum brief]
Ons kenmerk [div. nr.]
Uw kenmerk [eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door [opsteller brief]
E-mail [algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan [optioneel]

Onderwerp Fysieke agressie richting medewerker in de openbare ruimte

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een van mijn [buitendienstmedewerkers/handhavers/projectleiders] aangesproken tijdens zijn/haar werkzaamheden op [locatie]. U hebt hierbij [fysiek geweld gebruikt en/of gedreigd met een (vuur)wapen]. U hebt hiermee een duidelijke grens overschreden. [Wij hebben van dit incident aangifte gedaan bij de politie.] Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels.

Tijdens uw bezoek hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is dat er voor mijn medewerker[s] [en voor andere burgers] een onveilige situatie is ontstaan. De rust en geregelde gang van zaken op [locatie] is verstoord.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [mishandeld/aangerand/beetgepakt/bespuugd / bedreigd met een (vuur)wapen], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Vanwege het hierboven beschreven incident heb ik besloten u ook de toegang tot de gebouwen van [dienst] te ontzeggen. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekafspraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zal ik overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

Mocht blijken dat als gevolg van uw handelen door (medewerkers van de) gemeente (im)materiële schade, [en/of eventuele medische kosten] geleden is [zijn] of wordt [worden], dan zal [zullen] deze desnoods via de rechter op u verhaald worden. [In dat geval ontvangt u een aparte brief met het verzoek de schade te vergoeden. Het op u verhalen van door u aangerichte schade kan tevens bij de aangifte tegen u betrokken worden en zal, indien u de schade op dat moment nog niet vergoed hebt, door de politie meegenomen worden in een mogelijk tegen u aan te spannen strafzaak.¹³]

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid om gesprek te plannen bij speciaal loket of op het politiebureau].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan wil ik u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen¹⁴: [invulling door dienst].

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

¹³ is altijd goed om ook schadevergoeding te vragen in de strafzaak; echter, vraag de (bij de gemeente bekende) dader wel (parallel daaraan) altijd gewoon rechtstreeks om de schade te vergoeden. Wellicht zal dit gewoon gedaan worden.

¹⁴ Als het een recidivegeval betreft: deze toevoeging weglaten; de dader is hier al eens op gewezen!

STANDAARDBRIEF NR. 16

Fysieke agressie richting medewerker in de openbare ruimte en het verhalen van schade aan eigendommen

Check of er al een eerder incident is geweest, dan opnemen: 'ook het incident op [datum] wordt bij deze aangifte betrokken'. Zie voetnoten (in definitieve brief deze voetnoten verwijderen).

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum [datum brief]

Ons kenmerk [div. nr.]

Uw kenmerk [eventueel: 'n.a.v. brief...']

Behandeld door [opsteller brief]

E-mail [algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]

Bijlage Huisregels Gemeente[, locatie]

Kopie aan [optioneel]

Onderwerp Fysieke agressie richting medewerker in de openbare ruimte en het verhalen van schade

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een van mijn [buitendienstmedewerkers/handhavers/projectleiders] aangesproken tijdens zijn werkzaamheden op [locatie]. U hebt hierbij fysiek geweld gebruikt en daarbij schade toegebracht aan [gemeentelijke en/of persoonlijke eigendommen]. U hebt hiermee een duidelijke grens overschreden. Wij hebben [van dit incident aangifte gedaan bij de politie en] het incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels.

Tijdens uw bezoek hebt u zich niet gehouden aan de volgende punten: [aangeven op welke punten de persoon zich niet aan de huisregels heeft gehouden, korte beschrijving van het agressie-incident]. Het gevolg van uw gedrag is dat er voor mijn medewerker[s] [en voor onze andere bezoekers] een onveilige situatie is ontstaan. De rust en geregelde gang van zaken op [locatie] is verstoord.

De gemeente accepteert niet dat medewerkers door u worden [mishandeld/aangerand/beetgepakt/bespuugd / bedreigd met een (vuur)wapen], hetzij op enige andere wijze ernstig worden belemmerd bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Vanwege het hierboven beschreven incident heb ik besloten u ook de toegang tot de gebouwen van [dienst] te ontzeggen. Deze toegangsbeperking geldt van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging]. Gedurende deze periode bent u pas welkom nadat u telefonisch of via e-mail een bezoekspraak gemaakt hebt.

Bij overtreding van dit pandverbod zal ik overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

Mocht blijken dat als gevolg van uw handelen door (medewerkers van de) gemeente (im)materiële schade, [en/of eventuele medische kosten] geleden is [zijn] of wordt [worden], dan zal [zullen] deze desnoods via de rechter op u verhaald worden. [In dat geval ontvangt u een aparte brief met het verzoek de schade te vergoeden. Het op u verhalen van door u aangerichte schade kan tevens bij de aangifte tegen u betrokken worden en zal, indien u de schade op dat moment nog niet vergoed hebt, door de politie meegenomen worden in een mogelijk tegen u aan te spannen strafzaak.¹⁵]

[Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen, bijvoorbeeld de mogelijkheid om gesprek te plannen bij speciaal loket of op het politiebureau].

Bent u van mening dat onze medewerker u niet correct te woord heeft gestaan, dan wil ik u wijzen op onze klachtenprocedure. Op de volgende wijze kunt u een klachtenmeldingsformulier verkrijgen¹⁶: [invulling door dienst].

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

¹⁵ Het is altijd goed om ook schadevergoeding te vragen in de strafzaak; echter, vraag de (bij de gemeente bekende) dader wel (parallel daaraan) altijd gewoon rechtstreeks om de schade te vergoeden. Wellicht zal dit gewoon gedaan worden.

¹⁶ Als het een recidivegeval betreft: deze toevoeging weglaten; de dader is hier al eens op geweest!

STANDAARDBRIEF NR. 17

Opheffing pandverbod

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]
[adres]
[postcode] [plaatsnaam]

Datum	[datum brief]
Ons kenmerk	[div. nr.]
Uw kenmerk	[eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door	[opsteller brief]
E-mail	[algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage	Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan	[optioneel]
Onderwerp	Opheffing pandverbod

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u een pandverbod opgelegd gekregen. Hierbij deel ik u mee dat dit verbod met ingang van [datum opheffing verbod] is opgeheven.

[Optioneel: Voorafgaand aan deze opheffing nodigen wij u uit voor een ordegesprek. U wordt op [datum, tijdstip] of [datum, tijdstip] verwacht op [locatie]. U hebt dan een gesprek met [naam leidinggevende] en [tweede persoon]. Mocht dit tijdstip u niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met [naam].]

U bent vanaf [datum] weer welkom op [locatie].

Wij staan u daarna graag weer te woord en vertrouwen erop dat onze contacten met wederzijds respect zullen plaatsvinden.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[naam manager]

STANDAARDBRIEF NR. 18

Aangifte wegens lokaalvredebreuk

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum [datum brief]
Ons kenmerk [div. nr.]
Uw kenmerk [eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door [opsteller brief]
E-mail [algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan [optioneel]

Onderwerp Aangifte wegens lokaalvredebreuk

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u van ons een pandverbod opgelegd gekregen van [startdatum ontzegging] tot en met [einddatum ontzegging]. U kunt slechts op afspraak met een van mijn medewerkers in gesprek.

Toch bent u [datum] op [locatie] verschenen, zonder dat u vooraf een afspraak had gemaakt. U werd toen gevraagd om het pand te verlaten. Dit deed u echter niet direct.

Wij hebben hiervan aangifte gedaan bij de politie op grond van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid 1 Wetboek van Strafrecht). Ook hebben wij dit incident geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Op grond van het bovenstaande heb ik besloten de termijn van het aan u opgelegde pandverbod, inhoudende dat u slechts na een gemaakte afspraak met onze medewerkers in contact kunt komen, te verlengen met één jaar tot [datum].

Hoogachtend,

[naam manager]

STANDAARDBRIEF NR. 19

Tijdelijke ontzegging toegang gebouw

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum	[datum brief]
Ons kenmerk	[div. nr.]
Uw kenmerk	[eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door	[opsteller brief]
E-mail	[algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage	Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan	[optioneel]
Onderwerp	Tijdelijke ontzegging toegang gebouw

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Vandaag hebt u een bezoek gebracht aan [locatie], [adres] te [plaats]. Tijdens dit bezoek hebt u zich niet gehouden aan de geldende huisregels.

Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u correct en servicegericht te woord staan. Andersom wordt van u als bezoeker van [locatie] verwacht dat u zich ook correct gedraagt. Dit is onderdeel van onze huisregels. Vandaag hebt u zich niet aan deze huisregels gehouden. Het gevolg van uw gedrag is dat er een [onveilige/onrustige] situatie is ontstaan. De rust en geregelde gang van zaken op onze locatie is verstoord. De gemeente accepteert geen agressief gedrag van haar burgers.

Naar aanleiding van uw gedrag zal ik passende maatregel(en) nemen. U zult over deze maatregelen schriftelijk worden geïnformeerd. **In afwachting van deze maatregel(en) krijgt u hierbij een tijdelijke ontzegging tot [locatie].** Deze tijdelijke pandontzegging is geldig tot u geïnformeerd bent over de genomen maatregel(en) of ten hoogste tot [5 werkdagen] vanaf vandaag.

Contacten zijn alleen nog schriftelijk en telefonisch mogelijk. [Eventueel specifieke organisatiemaatregelen toevoegen].

Bij overtreding van dit pandverbod zal ik overwegen om bij de politie aangifte te doen van lokaalvredebreuk (artikel 139, lid1 Wetboek van Strafrecht).

Hoogachtend,

[naam manager]

STANDAARDBRIEF NR. 20

Verhalen van schade aan gemeentelijke eigendommen

Bezoekadres

Postbus

Postcode

Telefoon

E-mail

Website

AANTEKENEN

De heer/mevrouw [naam dader]

[adres]

[postcode] [plaatsnaam]

Datum [datum brief]
Ons kenmerk [div. nr.]
Uw kenmerk [eventueel: 'n.a.v. brief...']
Behandeld door [opsteller brief]
E-mail [algemeen e-mailadres, bv. info@gemeente.nl]
Bijlage Huisregels Gemeente[, locatie]
Kopie aan [optioneel]

Onderwerp Verhalen van schade aan gemeentelijke eigendommen

Geachte [heer of mevrouw] [naam dader],

Op [datum incident] hebt u schade veroorzaakt aan gemeentelijke eigendommen.

U bent verplicht de door u aangerichte schade te vergoeden, op grond van het begaan van een 'onrechtmatige daad'. De door u veroorzaakte schade bedraagt [bedrag invullen: €]. Bestaande uit de volgende kosten:

- [specificatieregel 1
- specificatieregel 2
- et cetera]

De gemeente behoudt zich het recht voor om in de toekomst aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de als gevolg van uw handelen geleden schade in de toekomst groter blijkt te zijn of verder oploopt.

Ik verzoek u het door u verschuldigde bedrag uiterlijk [datum] over te maken op rekening [rekeningnummer] t.a.v. [naam/plaats]. Indien de betaling niet tijdig ontvangen wordt, zal de gemeente over het door u verschuldigde bedrag vertragingsrente in rekening brengen. Dit betekent dat het door u te betalen bedrag zal worden verhoogd met het wettelijke

rentepercentage, waardoor de kosten voor u op zullen lopen naarmate u langer wacht met betalen. Ook de eventuele kosten die de gemeente moet maken om dit bedrag bij u te kunnen incasseren (kosten voor incassobureau, dagvaarding en advocaat) zullen op u worden verhaald.

Hoogachtend,

[naam manager]

Opdrachtgever

Stichting A+O fonds Gemeenten
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
070 373 83 56

www.aeno.nl
secretariaat@aeno.nl

Auteurs

W. Bertrand, RadarVertige

Uitgave



© Stichting Arbeidsmarkt- en opleidingsfonds Gemeenten, Den Haag 2013

Stichting A+O fonds Gemeenten bevordert en ondersteunt vernieuwende activiteiten op het gebied van arbeidsmarkt en HRM-beleid. Actuele informatie over de verschillende projecten treft u aan op www.aeno.nl.

Hoewel aan deze uitgave de grootst mogelijke zorg is besteed, kunnen de samenstellers niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.