

Handreiking reageren op publieksagressie

Cat.	Voorbeeld	Actie/maatregel	Wie	Informereren / 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 aangelijnd buiten het pand te houden of in het veld op voldoende afstand (Uitz.: blindengeleidehonden)	Medewerker	Collega/ Leidinggevende	Melding formulier wenselijk, maar niet verplicht	
II	Hond opzettelijk aanzetten tot dreigend- of aanvallend gedrag.	Sommeren de hond op te sluiten.	Medewerker	Leidinggevende	Melding formulier invullen + incidenten analyse
		In geval van weigering, aangifte doen	Medewerker, evt hulp van waterschap	Aangifte politie	
	Schriftelijke pogingen tot afpersing of chantage	Klant schriftelijk (brief) op gedrag aanspreken.	Brief ondertekend door D&H.	Leidinggevende Risico & Veiligheids- Coördinator	Melding formulier invullen + incidenten analyse
		Aangifte politie	Medewerker	Aangifte politie	
II	Dreigende houding/ intimidatie/discriminatie	Burger te woord staan	Medewerker Leidinggevend e en collega's	Leidinggevende Risico & Veiligheids- Coördinator	Melding formulier 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	
		Klant ontvangt een waarschuwingbrief	Brief ondertekend door D&H.	Bij herhaling aangifte politie	
		Bij herhaling van het gedrag wordt opgestuurd.			

* 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	Informereren / Inschakelen	Melding/IA
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.	Brief ondertekend door D&H.	Leidinggevende Risico & Veiligheids- Coördinator	Melding formulier invullen + incidenten analyse
		Aangifte bij de politie	Medewerker	Aangifte Politie	