



Stop



Agressie



Samen:

zeg nee, meld het en maak werk van veiligheid

Op Facebook werd
mij een dodelijke
ziekte toegewenst.

Ik werd in het gemeentehuis met de dood bedreigd. Er gebeurde niets met mijn melding.

Over collega's worden akelige dingen gezegd: ze zijn dom of verdienen een pak slaag.

Na een gesprek zei een inwoner: "Ik hoop dat jij vannacht lekker slaapt..."

Waarom is een norm nodig?

Eén op de drie ambtenaren die contact hebben met burgers krijgt op het werk te maken met agressie.¹ Dit is zeer ernstig, want agressie ontwricht en brengt de gezondheid en het werkplezier in gevaar. Collega's vallen hierdoor uit of vertrekken. Agressie beïnvloedt ook de ambtelijke integriteit; ambtenaren kunnen hun functie niet adequaat uitvoeren door agressie. Genoeg redenen om duidelijk nee te zeggen tegen agressie. Agressie moet stoppen. Dat begint bij het stellen van een duidelijke norm over de omgang met ambtenaren. De norm stelt een grens die nooit overschreden mag worden. Ambtenaren zeggen nee tegen agressie en melden agressie altijd. De werkgever zorgt voor een veilig werkomgeving; vindt er toch een incident plaats dan komt de werkgever onmiddellijk in actie. Agressie kunnen we alleen met elkaar stoppen. Daarom passen we vanaf nu deze norm toe.

Wanneer is het nee?

Gelukkig verlopen de meeste contacten met ambtenaren probleemloos. Er wordt respectvol met elkaar gepraat en omgegaan. Soms ook met emotie en kritiek. Dit is geen probleem. Gevoel uiten mag, zolang het niet op agressie uitdraait. Dit mag niet, daar zeggen ambtenaren nee tegen.

✓ Gewenst gedrag:

Vriendelijk praten, uitleggen, luisteren, vragen stellen, samenvatten, glimlachen, complimenten geven en begrip tonen.

⚠ Acceptabel gedrag:

Emoties tonen ('Ik ben kwaad!' / Ik ben het zat! / Ik ben er kapot van!') of kritiek uiten op het beleid, de regels of de organisatie ('Ik vind jullie niet functioneren / Jullie zijn belachelijk bezig! / Dit slaat nergens op!')². Ambtenaren geven aandacht aan de kritiek of de emotie maar als dat niet meer helpt en het gedrag door blijft gaan of erger wordt, is dit gedrag niet meer acceptabel.

✗ Onacceptabel gedrag³:

- Verbale agressie, zoals uitschelden, beledigen, discrimineren ('Dom wijf! / Klerelijer! / Jij kan helemaal niks. / Ik wil alleen door een echte Nederlander geholpen worden.').
- Non-verbale agressie, zoals het opsteken van de middelvinger.
- Psychische agressie, bedreiging, vernederen of intimidatie ('Ik breek je poten / Wacht maar / Jou pak ik wel terug').
- Fysieke agressie, zoals beetpakken, duwen, spugen, schoppen, slaan, spullen stuk maken en aanrijden.

1 Monitor Integriteit en Veiligheid 2022, I&O Research.

2 Normenschema Veilige Publieke Dienstverlening A en B gedrag

3 Normenschema Veilige Publieke Dienstverlening C en D gedrag

De norm – Stop Agressie Samen: zeg nee, meld het en maak werk van veiligheid – bestaat uit drie onderdelen:

1. Ik zeg nee tegen agressie



Gewenst en acceptabel gedrag mogen. Onacceptabel gedrag is agressief gedrag: daar zeg ik nee tegen.

- Agressie is altijd onacceptabel, of het nu offline of online gebeurt, mondeling of schriftelijk.
- Ik stel de grens bij (non-)verbale agressie. Als het gedrag aanhoudt, beëindig ik het contact.
- Ik beëindig het contact op het moment dat er sprake is van psychische agressie.
- Ik beëindig het contact op het moment dat er sprake is van fysieke agressie.

2. Wij melden agressie



Wij zeggen niet: 'Agressie hoort erbij', 'We hebben er geen last van' of 'Melden kost te veel tijd'.

Wij melden agressie altijd om onszelf en onze collega's te beschermen. Door te melden kunnen vervelende gebeurtenissen worden voorkomen en is het mogelijk om tijdig iets tegen ongewenst gedrag te doen. Wij melden agressie:

- Altijd.
- Ook wanneer we er zelf geen last van hebben.
- Ook bij twijfel.
- Ook wanneer het over collega's gaat.
- Ook als er verzachtende omstandigheden zijn of als er door onze organisatie fouten zijn gemaakt.

3. De werkgever zorgt voor een veilige werkomgeving



Voor de veiligheid van ambtenaren is de werkgever moreel en juridisch verantwoordelijk. De ambtenaar mag dan ook op het volgende rekenen van zijn werkgever:

Preventie

- De huisregels zijn duidelijk over wat gewenst, acceptabel en onacceptabel gedrag is en worden ook kenbaar gemaakt.
- De werkgever investeert in trainingen voor iedere ambtenaar met externe contacten, zodat men leert om gedrag goed in te schatten, hoe te kalmeren, hoe de ambtenaar grenzen stelt en wanneer het contact moet worden beëindigd.
- De werkgever zorgt voor een werkklimaat waarin melden en registreren simpel en laagdrempelig is.

Opvolging

- Alle incidenten worden geregistreerd. Na een melding is er contact, een terugkoppeling, opvang en nazorg en een gerichte actie naar aanleiding van het incident.
- De centrale coördinator geeft advies en doet aangifte bij de politie als dat nodig is.

Leren

- Door te melden en te registreren kan worden geleerd van de incidenten. De werkgever evalueert incidenten om te leren en de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.
- De organisatie voert jaarlijks het gesprek over de aard, omvang en aanpak van agressie binnen de organisatie.

Tot slot

Iedereen binnen de organisatie kent, herkent en erkent deze norm. Vanaf nu passen wij de norm consequent in onze organisatie toe. Dat doen we niet alleen voor de ambtenaren, maar voor iedereen in onze samenleving.