



Agressieprotocol BSR 2025

Colofon

Titel: Agressieprotocol BSR 2025

Opdrachtgever: Mary Scholtus

Auteur: Marianne den Hartog- van Leeuwen

Versie: 0.1

Vastgesteld op: DATUM

Versiebeheer

Versienummer	Wijziging	Auteur	Datum
01		Marianne den Hartog- van Leeuwen	19-02-2025

Inhoud

Colofon	2
1 Inleiding	4
2 Visie op een veilige en publieke dienstverlening	5
3 Wat verstaan we onder grensoverschrijdend gedrag?	6
3.1 Emotioneel gedrag	6
4. Hoe gaan we om met grensoverschrijdend gedrag?	7
4.1 Escalatiematrix: concreet stappenplan	7
5 Wat te doen na een incident?	8
5.1 Melden van het incident	8
5.2 Opvang en nazorg voor medewerkers	8
6 Betrokkenheid Managementteam (MT)	9
6.1 Contactgegevens MT leden	9
7 Bijlage	10

1 Inleiding

Belastingsamenwerking Rivierenland (BSR) hecht veel waarde aan een veilige en respectvolle werkomgeving voor onze medewerkers. Onze medewerkers moeten hun taken veilig en integer kunnen uitvoeren. Hoewel iedereen verschillende persoonlijke grenzen, normen en waarden heeft met betrekking tot agressie, is het cruciaal om een gezamenlijke norm te hanteren, namelijk die van BSR als organisatie. Dit zorgt voor duidelijkheid richting onze inwoners en ondernemers.

Agressie en ongewenst gedrag worden niet getolereerd en moeten actief worden aangepakt om onze professionele dienstverlening te waarborgen. Dit protocol biedt medewerkers een duidelijk handelingskader voor het omgaan met agressie en geweld. Deze benadering bevordert uniformiteit in reacties vanuit BSR op agressie en geweld.

Dit protocol legt algemene principes vast en bevordert een gezamenlijke aanpak. Het geldt voor alle medewerkers die voor of namens BSR werken, zowel vaste als tijdelijke medewerkers, inhuurkrachten, stagiaires enzovoorts.

2 Visie op een veilige en publieke dienstverlening

BSR streeft naar een dienstverlening waarbij zowel medewerkers als inwoners en ondernemers zich veilig voelen. Dit betekent:

- Een respectvolle en professionele omgang met inwoners en ondernemers.
- Een werkomgeving waarin medewerkers zich beschermd voelen tegen agressie en geweld.
- Heldere afspraken en richtlijnen om overschrijdend gedrag te herkennen en aan te pakken.

De kwaliteit van de interactie tussen inwoners en ondernemers, medewerkers en leidinggevenden is een gezamenlijke verantwoordelijkheid waarop iedereen aanspreekbaar is.

Door onze dienstverlening effectief vorm te geven, proberen we het risico op publieksagressie te minimaliseren. Hoewel agressie niet altijd te voorkomen is, omdat niet alle inwoners en ondernemers beïnvloedbaar zijn in hun reacties, streven we naar kwaliteit in dienstverlening als een belangrijk middel om hierop invloed uit te oefenen.

In de interactie tussen inwoners, ondernemers, medewerkers en leidinggevenden komen vormen van emotie, frustratie en/of boosheid voor. Het herkennen en erkennen hiervan, het onderzoeken van de oorzaak van de emotie en het samen met de inwoner/ondernemer zoeken naar een oplossing (waar mogelijk) is onderdeel van de professionaliteit van ons allemaal.

Daar waar het gedrag van de inwoner of ondernemer over de grens gaat, onze organisatienorm, kan de professional als persoon in gevaar komen (fysiek en/of mentaal) en kan ook de dienstverlening onder druk komen te staan. Gedrag van inwoners of ondernemers dat over de grens gaat is nooit toelaatbaar. Dit principe staat los van oorzaken of verwijtbaarheid.

Op overschrijdend gedrag volgt een reactie vanuit de organisatie. De inwoner of ondernemer wordt aangesproken op zijn/haar gedrag en krijgt, als deze aanspreekbaar is op gedrag, de gelegenheid zijn/haar kant te belichten. Dat doet niets af aan de gestelde grenzen, maar kan voor medewerkers of managementteam wel aanleiding zijn om ook het eigen functioneren onder de loep te nemen. Op deze manier nemen we gezamenlijk verantwoordelijkheid voor onze interacties. Indien nodig zal de organisatie passende maatregelen treffen die zijn afgestemd op de aard van het grensoverschrijdende gedrag van de inwoner of ondernemer.

De norm: emotie mag, agressie accepteren we niet!

3 Wat verstaan we onder grensoverschrijdend gedrag?

Grensoverschrijdend gedrag kan verschillende vormen aannemen:

Verbale agressie: Onder verbale agressie wordt verstaan: gedrag van de inwoner of ondernemer dat direct wordt gericht op de medewerker met als doel om schade toe te brengen door te schelden, beledigen, bedreigen of intimideren. Uitingen van agressie via sociale media vallen onder verbale agressie of worden gezien als persoonlijke bedreiging.

Fysieke agressie: Onder fysieke agressie wordt verstaan: gedrag van de inwoner of ondernemer dat direct wordt gericht op de medewerker met als doel om schade toe te brengen door bijvoorbeeld te duwen, trekken, slaan of vernielen van eigendommen.

Non-verbale agressie: Onder non-verbale agressie wordt dreigende lichaamstaal of een intimiderende houding verstaan.

Psychische agressie: Onder psychische agressie verstaan wij langdurige intimidatie, manipulatie, chantage. Een voorbeeld hiervan is doxing. Doxing is het (digitaal) aanbieden of verspreiden van identificerende persoonsgegevens, met de intentie om vrees aan te (laten) jagen, ernstige overlast aan te (laten) doen of de medewerker in zijn ambt of beroep ernstig te (laten) hinderen. Anders gezegd: om anderen lastig te vallen of te intimideren. Denk aan persoonsgegevens als een naam, adres of beeldmateriaal. Steeds vaker krijgen medewerkers met een publieke taak te maken met doxing. Doxing wordt gezien als 'dreiging en intimidatie' met een grote impact op de persoonlijke situatie. Bij doxing wordt aangifte gedaan bij de politie, omdat het vanaf 2024 gezien wordt als een strafbaar feit.

3.1 Emotioneel gedrag

Als medewerker krijg je het meest te maken met emotioneel gedrag van de inwoner of ondernemer. De inwoner of ondernemer krijgt de ruimte om zijn frustratie of boosheid kort te uiten. Emotioneel gedrag kun je niet voorkomen; emoties horen erbij. Door een professionele houding voorkom je in de meeste gevallen dat het gedrag erger wordt en overgaat van emotioneel naar agressief gedrag.

Het doel van emotioneel gedrag is het gedrag ombuigen. Dit doe je door geen inhoudelijke discussie te voeren, aandacht voor de emotie te hebben en de inwoner of ondernemer te laten uitspreken. Hierna kan inhoudelijk meer uitleg gegeven worden en kan gekeken worden wat de (on)mogelijkheden zijn.

Het standpunt van BSR is dat inwoners en ondernemers kritiek mogen hebben op ons beleid en de regelgeving en dit mag geuit worden. De medewerkers van BSR gaan hier professioneel mee om. Emotioneel gedrag hoeft niet gemeld te worden. Als het emotionele gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat moet dit wel gemeld worden.

4. Hoe gaan we om met grensoverschrijdend gedrag?

- We hanteren duidelijke communicatie over gedragsregels naar inwoners en ondernemers.
- We zorgen voor training en voorlichting voor medewerkers over omgaan met agressie.
- Onze werkplekken zijn ingericht zodat veiligheid gewaarborgd is (bijv. vluchtroute bij de bemande balie).
- We herkennen signalen van oplopende frustratie en agressie. (Zie ook escalatiematrix)
- We staan onze inwoners op een kalme, neutrale manier te woord staan.
- We stellen vriendelijke maar duidelijke grenzen.

4.1 Escalatiematrix: concreet stappenplan

Gedrag	Emotioneel gedrag	(Non)verbale agressie	Psychische agressie	Fysieke agressie
Gedrag van de burger	Gedrag gericht op zichzelf en op de eigen situatie. Vaak te herkennen aan uitingen in de ik-vorm. Uitzondering of begrip vragen, klagen, excuus verzinnen, beroep op redelijkheid doen, afhankelijk gedrag, claimen. OF kritiek op regels, beleid en organisatie. Vaak te herkennen met 'jullie' als aanspreekvorm. In discussie gaan, ter verantwoording roepen, beschuldigen, schande spreken.	Gericht op de medewerker. Vaak te herkennen aan uitingen met aanspreekvorm 'jij'. Sarren, treiteren, dreigen, grof zijn, schelden.	Dreigen met geweld, intimideren, doxing. Gaat een stap verder dan (non)verbale agressie. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of door openlijk hiermee te dreigen. Het gedrag is op de medewerker of persoonlijk (of op het gebouw van BSR) gericht.	Schoppen, slaan, spugen, beetpakken, trekken, vernielen, voorwerp gooien. Dit gaat een stap verder dan bedreiging of intimidatie. Het gedrag is gericht tegen personen en/of zaken.
Standpunt BSR	Inwoners en ondernemers mogen klagen, boos en geïrriteerd zijn. Ze mogen daarbij hun kritiek hebben op het beleid op regelgeving.	Inwoners en ondernemers mogen niet persoonlijk worden tegen medewerkers. We gaan pas verder in gesprek als de inwoner dit gedrag stopt. Als het gedrag niet stopt beëindigen we het gesprek.	Inwoners en ondernemers mogen medewerkers niet bedreigen of intimideren. We beëindigen in zo'n geval het gesprek en nemen passende maatregelen.	De veiligheid van medewerkers gaat boven alles. Inwoners mogen dus nooit fysiek worden naar personen en/of zaken.
Aanpak/werkinstructie	• Behoud zelfcontrole en ga niet in discussie • Eerst aandacht voor de emotie en uit laten praten. • Hierna uitleg werkwijze • Uitleggen wat de (on)mogelijkheden zijn. • Gesprek afronden	• Behoud zelfcontrole en ga niet in discussie. • Inschatting situatie > veilig? Dan gedrag benoemen en aangeven dat we dit niet accepteren. Stopt het? Werkzaamheden voortzetten. • Onveilig of het gedrag stop niet? Afstand vergroten, gesprek beëindigen, evt. bijstand inschakelen en naaste collega informeren.	• Behoud zelfcontrole en ga niet in discussie. • Inschatting situatie • Dan gedrag benoemen en aangeven dat we dit niet accepteren. • Afstand vergroten, gesprek beëindigen, evt. bijstand inschakelen en naaste collega informeren.	Zorg direct voor je eigen veiligheid, neem afstand, schakel bijstand in van een directe collega en de politie. Eigen veiligheid gaat altijd voor.
Melden en afhandelen?	Niet melden tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat.	Als inwoner of ondernemer zijn/haar gedrag positief corrigeert na daarop te zijn aangesproken wordt het niet gemeld. Waarna het gedrag niet stopt of het direct onveilig is wordt er direct een melding gemaakt bij een MT-lid. Het MT-lid bepaalt de vervolgstappen. Dit kan bestaan uit telefonisch contact met de inwoner of ondernemer en/of een formele waarschuwingsbrief.	Er wordt direct een melding gemaakt bij een MT-lid. Het MT-lid bepaalt de vervolgstappen. Dit kan bestaan uit een telefonisch contact met de inwoner of ondernemer en/of een formele waarschuwingsbrief. Er kan ook gekozen worden voor het doen van aangifte bij de politie en het versturen van een ontzegging van de toegang tot ons pand.	Na contact met de politie direct MT-lid informeren. Afronden aangifte, versturen ontzeggingsbrief van het pand. Indien noodzakelijk en gewenst slachtofferhulp inschakelen.

5 Wat te doen na een incident?

5.1 Melden van het incident

- Alle incidenten worden direct gemeld bij de leidinggevende.
- Vul een agressie-incidentenformulier in en stuur dit naar je direct leidinggevende of diens vervanger.
- Het volledige MT wordt altijd op de hoogte gesteld en beoordeelt eventuele vervolgstappen aan de hand van de escalatiematrix. Zo nodig worden consequenties bepaald en acties ondernomen.
- Het MT zorgt jaarlijks voor een evaluatie van alle gemelde incidenten en deelt deze evaluatie ook met de OR. Vanuit deze evaluatie volgen eventuele verbeteracties.

5.2 Opvang en nazorg voor medewerkers

- Bij ernstige incidenten wordt passende ondersteuning geboden door de leidinggevende, vertrouwenspersoon en/of bedrijfsarts.
- Indien nodig wordt slachtofferhulp ingeschakeld.

6 Betrokkenheid Managementteam (MT)

- Het MT wordt bij alle gevallen van agressie geïnformeerd.
- Het MT draagt bij aan structurele verbeteringen van het protocol en zorgt voor handhaving.
- Evaluatie en bijstelling van het agressieprotocol gebeurt eenmaal per jaar.
Dit protocol biedt medewerkers duidelijke richtlijnen voor het omgaan met agressie en draagt bij aan een veilige werkomgeving binnen BSR.

6.1 Contactgegevens MT leden

Manager Basisregistraties en Belastingen

Johan van Scherpenzeel/06-13556204

Manager Bedrijfsvoering en Innovatie

Marijn Brouwer/06-48763687

Manager Dienstverlening

Marianne den Hartog/06-40661218

Directeur

Mary Scholtus/06-51559950

7 Bijlage

Agressie of Incidentenformulier Belastingsamenwerking Rivierenland

Datum: [Datum invullen]

Locatie van het incident: [Locatie invullen]

Naam medewerker: [Naam medewerker invullen]

Betrokken partij(en): [Betrokken partij(en) invullen]

1) Beschrijving van het incident:

[Beschrijf hier wat er is gebeurd]

2) Type agressie/incident (aanvinken wat van toepassing is):

☐ Verbale agressie

☐ Non-verbale agressie

☐ Psychische agressie

☐ Fysieke agressie

☐ Overig: [Toelichting]

3) Eventuele getuigen: [Indien van toepassing, namen van getuigen]

4) Gevolgen van het incident:

☐ Emotionele impact

☐ Lichamelijk letsel

☐ Schade aan eigendommen

☐ Werkonderbreking

☐ Overig: [Toelichting]

5) Direct ondernomen maatregelen/acties:

[Maatregelen die direct zijn genomen]

Vanaf hier in te vullen door leidinggevende of vervangend leidinggevende

6) Is er aangifte gedaan?

☐ Ja

☐ Nee

Zo ja, door wie? [Naam en functie]

7) Vervolgacties en nazorg:

☐ Gesprek met leidinggevende

☐ Ondersteuning door vertrouwenspersoon

☐ Externe melding (bijv. politie)

☐ Evaluatie en mogelijke verbetermaatregelen

☐ Overig: [Toelichting]

Afgerond door: [Naam opsteller]

Datum en tijd opmaking: [Datum en tijd invullen]

Dit formulier is opgesteld in overeenstemming met het Agressieprotocol van Belastingsamenwerking Rivierenland (BSR). Alle meldingen worden vertrouwelijk behandeld en beoordeeld voor passende opvolging.