

Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	blz. 1
2. Agressie.....	blz. 2
3. Integraal beleid.....	blz. 3
3.1 Medewerkers.....	blz. 3
3.2 Organisatie.....	blz. 3
3.3 Bouwkundige voorzieningen.....	blz. 4
3.4 “Lik op stuk” beleid.....	blz. 4
3.5 Draaiboek en registratie van agressieve gedragingen.....	blz. 4
4. Draaiboek klantenagressie.....	blz. 5
4.1 De procedure bij agressie.....	blz. 5
4.2 De opvang van medewerkers.....	blz. 6
4.3 De verdeling van de verantwoordelijkheden.....	blz. 7
4.4 Sancties t.a.v. agressieve klanten.....	blz. 7
5. Het doen van aangifte bij de politie.....	blz. 8
6. Gouden regels omgaan met agressie.....	blz. 9
<i>Bijlagen:</i>	
- Gedragsregels voor burgers / klanten.....	blz.10
- Registratieformulier niet acceptabel gedrag en/of fysieke agressie.....	blz.11
- Voorbeeld waarschuwingsbrief.....	blz.13
- Voorbeeld brief lokaalverbod.....	blz.14

Voorwoord

Van tijd tot tijd is agressief gedrag tegenover overheidsinstellingen, uitkeringsinstanties, banken etc. voorpaginanieuws. Meestal gaat het dan om excessieve uitingen die ernstige lichamelijke en/of grote materiële klachten tot gevolg hebben.

Ook de medewerkers van Stam Gerechtsdeurwaarders/Incasso, verder aangeduid als de medewerkers, worden, bij het uitvoeren van de hen opgedragen werkzaamheden, geconfronteerd met agressie en geweld, veroorzaakt door hun klanten. Het is gelukkig nog steeds een kleine groep die zich hieraan schuldig maakt. Het overgrote deel van onze klanten gedraagt zich uiterst correct.

Agressief gedrag van klanten, dat schade berokkent aan het personeel, persoonlijke bezittingen en de onze eigendommen, is niet aanvaardbaar.

De medewerkers dienen zoveel mogelijk beschermd te worden tegen agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan. Een medewerker die ermee wordt geconfronteerd moet zeker niet het gevoel hebben er alleen voor te staan.

De werkgever dient vast te leggen dat zij verantwoordelijkheden en toezichhoudende taken heeft ten aanzien van de veiligheid van de medewerkers en welke bevoegdheden en middelen daarbij behoren.

Er ligt hier een koppeling met de verplichting van de werkgever om een arbeidsomstandighedenbeleid te voeren. De medewerkers zijn verplicht de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht te nemen bij de uitvoering van hun werk, ter vermijding van gevaren voor de veiligheid of de gezondheid van henzelf of van anderen.

De medewerkers dienen de bij de arbeid benodigde hulpmiddelen op de juiste wijze te gebruiken.

In het voorliggend protocol agressie zijn maatregelen en procedures verwerkt die agressie van bezoekers kunnen voorkómen of indammen en die de opvang en nazorg van de eventuele slachtoffers regelen. De werkgever en de medewerker kan erin lezen hoe hij in voorkomende situaties moet handelen. Verder geeft het inzicht in de verdeling van verantwoordelijkheden.

Opgenomen zijn de gedragsregels voor klanten/schuldenaar en op welke manier de zich misdragende klant op niet mis te verstane wijze duidelijk moet worden gemaakt dat hij de grenzen heeft overschreden.

Het opstellen van een protocol agressie biedt geen waarborg dat daarmee agressie voorkomen kan worden.

2. Agressie

Agressief gedrag van klanten heeft veelal te maken met de tenuitvoerlegging van ten laste van hem/haar uitgevaardigde/uitgesproken executoriale titels.

De interpretatie van gedrag als agressief, niet acceptabel gedrag, is individueel afhankelijk. De eigen stemming, de eventuele werkdruk en/of onmacht spelen een rol bij het ervaren van agressie. De wijze waarop klanten tegemoet worden getreden, is mede bepalend.

In sommige gevallen leidt welke aanpak dan ook echter niet tot een reductie van agressief gedrag. Daarom is een goed veiligheidsbeleid - hoe dan ook - van groot belang.

In het beleid komen zowel preventieve als repressieve maatregelen aan de orde.

De Arbo-wet eist een aantal activiteiten zoals:

- het geven van voorlichting aan de medewerkers over agressie en de gevolgen daarvan;
- het treffen van maatregelen om de gevolgen van agressie- en geweldsincidenten in te perken;
- het eventueel melden van ernstige incidenten bij de arbeidsinspectie, indien de getroffen medewerkers letsel hebben opgelopen;

Het spreekt voor zich dat een adequaat veiligheidsbeleid niet alleen voor medewerkers van belang is, maar ook voor andere klanten die betrokken zouden kunnen raken bij incidenten.

Agressievormen

Het is van belang over een gemeenschappelijk kader te beschikken. Wat wordt verstaan onder agressief gedrag dat niet geaccepteerd kan worden?

De volgende vormen van niet acceptabel gedrag en/of fysieke agressie zijn te onderscheiden:

- a. verbaal geweld (beledigen, discriminerende opmerkingen maken, vernederen, uitschelden, schreeuwen en treiteren)
- b. dreigen met geweld ten aanzien van de medewerker of zijn/haar familie ('Ik zal jou ...', 'Ik zal jullie, je gezin, je collega's ...', 'Ik kom je nog wel tegen, mijn tijd komt nog')
- c. fysiek geweld (slaan, schoppen, knijpen, vastpakken, steken, spuwen, gericht gooien van voorwerpen)
- d. intimidatie (sexuele intimidatie, tonen van wapens)
- e. vernielzucht (persoonlijke bezittingen, kantoorinventaris e.d.)
- f. weigering gebouw te verlaten.

Daarnaast kan zich nog de situatie voordoen waarbij als gevolg van drugs en/of alcohol geen enkele vorm van gesprek meer mogelijk is. Hierbij hoeft geen sprake te zijn van agressie, maar wel van niet acceptabel gedrag.

3. Integraal beleid

Het protocol agressie heeft betrekking op de volgende terreinen:

1. medewerkers
2. organisatie
3. bouwkundige voorzieningen
4. "lik op stuk" beleid
5. draaiboek en registratie.

3.1. Medewerkers

Van medewerkers wordt verwacht dat zij:

- beschikken over de juiste vaardigheden en houding in het omgaan met klanten (duidelijke, rechtvaardige, zakelijk klantvriendelijke en klantgerichte opstelling);
- voor de behandeling van klantenvragen de geldende termijnen en procedures in acht nemen.

3.2 Organisatie

Van de organisatie (Stam b.v.) wordt verwacht:

- gedragsregels voor klanten/schuldenaren op te stellen en kenbaar te maken;
- bij de werving en selectie goed te letten op de voor de desbetreffende functie noodzakelijke sociale vaardigheden en stressbestendigheid;
- zorg voor adequate opvang van haar medewerkers die met agressie te maken hebben gehad;
- medewerkers worden steeds geïnformeerd over (de namen van) agressieve klanten en geven deze door aan hun collega's, zodat zij zich kunnen instellen op mogelijk lastig gedrag;
- training in het herkennen van en omgaan met agressie;
- instructie van medewerkers in procedures;
- jaarlijkse onderzoek op bekendheid met / werking van procedures/apparatuur en aanpassingen aan de hand van de hieruit volgende conclusies.

Alle bezoekers dienen zich te melden bij de receptie/balie.

De betreffende dienstdoende medewerker is verantwoordelijk voor het in goede banen leiden van bezoekers. Ook de eerste opvang van luidruchtige klanten is zijn/haar receptionist(e), die een wezenlijk aandeel heeft in de handhaving van orde en rust aan de balie/receptie.

3. Integraal beleid

3.3. Bouwkundige voorzieningen

Fysieke maatregelen receptie/balie bij Stam b.v.

- er is een gesloten, klantvriendelijk receptie/balie ruimte;
- er zijn bijzondere eisen gesteld aan het meubilair (brede balie);
- de vluchtweg in de kantoorruimte loopt niet langs de klant;
- de vluchtdeur in de kantoorruimte opent naar buiten;
- de toegangsdeuren tot de kantoorruimten zijn afgesloten en alleen uit de kantoorruimte te openen.

3.4. “Lik op stuk” beleid

Teneinde op een adequate manier naar agressieve klanten te kunnen optreden, is een ‘incidentenregister’ nodig, waarin registratie van klanten met niet acceptabel of agressief gedrag wordt bijgehouden.

Alle klachten van medewerkers over agressief gedrag van klanten worden, middels het bijgevoegde formulier ‘Registratie niet acceptabel gedrag en/of fysieke agressie’ vastgelegd binnen de kantoorprotocollen deeluitmakend van het kwaliteitshandboek.

De klachten worden bij de werkgever gemeld.

Op basis van het Incidentenregister worden maatregelen getroffen ten opzichte van de klant. Hierbij dient snel en adequaat te worden gehandeld, d.w.z. dezelfde dag nog de klacht op papier zetten en de daaropvolgende dag de klant meteen in kennis stellen van de genomen maatregelen.

3.5. Draaiboek en registratie van agressieve gedragingen

Hierbij gaat het met name over de te volgen procedure, de opvang van medewerkers en de sancties t.a.v. agressieve klanten bij agressie. Het registratieformulier en voorbeeldbrieven zijn als bijlagen bij dit protocol agressie gevoegd.

Aan de hand van de registratie kan een incidentenregister worden samengesteld van klanten die agressief gedrag blijven vertonen. Dit register is uitsluitend bedoeld voor intern gebruik (herkenning).

4. Draaiboek klantenagressie

Het draaiboek bevat de volgende onderdelen:

1. de procedure bij agressie
2. de opvang van medewerkers
3. sancties t.a.v. agressieve klanten.

4.1 De procedure bij agressie

Agressief gedrag kan zich voordoen tijdens het bezoek aan het kantoor maar ook bij telefonische contacten of bij huisbezoeken.

In eerste instantie zal de medewerker de klant tactvol maar duidelijk wijzen op zijn ongewenst gedrag, waarna het gesprek verder kan gaan. Indien het ongewenst gedrag blijft aanhouden, moet het gesprek beëindigd worden.

Indien nodig: schakel hulp in van een collega dan wel de werkgever.

In het nu volgende schema zijn de stappen in de verschillende situaties weergegeven:

1. Klant gedraagt zich agressief bij de balie
2. Klant indien mogelijk aanspreken op gedrag
3. Assistentie invoeren van collega/werkgever
4. Verwijdering klant, eventueel m.b.v. politie
5. Verplichte melding/registratie bij/door afdelingshoofd
6. Afhankelijk van aard en gedrag
 - melding politie
 - aangifte politie
 - kostenverhaal wegens vernielingen/schade
 - waarschuwing gebouwoontzegging (zie bijlagen)
 - aanzegging gebouwoontzegging (zie bijlagen)
 - agressor registreren op incidentenregister
 - beoordeling welke actie: medewerker in overleg met werkgever
 - actie door werkgever

N.B. Actie: z.s.m. na incident
7. Na incident gesprek medewerker - werkgever eventueel met derde deskundige
 1. "gesprek: direct na het incident"
steun en structuur bieden, zaken regelen;
 2. "gesprek: één tot drie dagen na het incident"
reconstructie en klachten signaleren, nieuwe afspraken maken werkwijze, eventueel doorverwijzen;
 3. "gesprek: 4 tot 6 weken na het incident":
stand van zaken bespreken (oude/nieuwe klachten), doorverwijzen of afsluiten.

N.B. Termijnen zijn indicatief

4. Draaiboek klantenagressie

Je wordt bedreigd of er wordt fysiek geweld gebruikt in de buitendienst

Aggressie kan soms worden voorkomen door zoveel mogelijk te werken in aanwezigheid van een of meerdere collega's. Krijg je toch te maken met agressie:

- Toon begrip voor de situatie en de boosheid van degene die je bedreigt, ook al ben je het daar niet mee eens.
- Ga niet met bezoeker in discussie, maar meld dat je de klacht zult doorgeven aan je directie.
- Laat je niet verleiden om agressie te beantwoorden met agressie.
- Probeer de aandacht van collega's of voorbijgangers te trekken voor zover zij nog niet op de situatie geattendeerd zijn.
- Zorg dat je de mobiele nummers van directe collega's/cq agressieteam hebt geprogrammeerd op de mobiele telefoon zodanig dat die met één druk op de knop op te roepen zijn. Zorg dus dat je je mobiele telefoon bij de hand hebt.
- Rij (als je over een voertuig beschikt) bij agressief gedrag op de weg dóór naar kantoor.
- Onderbreek je werkzaamheden en probeer je naar elders te begeven.

Meld de agressie onmiddellijk bij je werkgever.

In overleg met je werkgever wordt een passende actie of sanctie bepaald.

Voor kandidaat deurwaarders geldt dat zij zelf een passende actie of sanctie bepalen

Er wordt aangifte gedaan bij de politie.

4.2 De opvang van medewerkers

Het is van groot belang dat medewerkers die betrokken zijn geweest bij een incident, adequaat worden opgevangen. Afhankelijk van de aard van het incident en de reactie van een medewerker daarop, kan het nodig zijn ook de arbodienst in te schakelen.

De werkgever is verantwoordelijk voor een goede opvang van de medewerker. De werkgever voert, afhankelijk van de behoefte van en na overleg met de medewerker, een 3-tal gesprekken:

1. "gesprek: direct na het incident"
 - bespreken hoe iemand zich voelt
 - steun en structuur bieden (regel zaken)
2. "gesprek: één tot drie dagen na het incident":
 - reconstructie en klachten signaleren
 - nieuwe afspraken maken (werkwijze e.d.)
 - eventueel doorverwijzen naar arbodienst (bedrijfsarts / vertrouwenspersoon)
3. "gesprek: 4 tot 6 weken na het incident":
 - stand van zaken bespreken
 - zijn er nog oude/nieuwe klachten eventueel
 - doorverwijzen of afsluiten

Uiteraard kan, in goed overleg, eerder worden afgerond.

4. Materiële schade die de medewerker heeft opgelopen, opnemen en verhalen.

4. Draaiboek klantenagressie

4.3 De verdeling van de verantwoordelijkheden

De werkgever is verantwoordelijk voor het reilen en zeilen op de werkvloer. Het is van belang dat er één centrale registratie plaatsvindt. Deze wordt bijgehouden een daartoe door de werkgever aangewezen medewerker.

Deze draagt verder zorg voor:

1. het onder de aandacht brengen van het protocol agressie in het werkoverleg;
2. het bieden van steun aan de medewerker;
3. indien noodzakelijk het begeleiden van de medewerker bij het doen van aangifte bij de politie;
4. het zorgen voor de noodzakelijke opvang. In de praktijk zal de eerste opvang van door de collegae verzorgd worden. De nazorg geschiedt onder verantwoordelijkheid van de werkgever;
5. het bekijken van noodzaak van eventuele schadeloosstelling en het doen van voorstellen daartoe;
6. terugkoppeling naar aan de medewerker, bij wie het incidentenregister wordt bijgehouden, teneinde waar nodig, in overleg, bij te sturen c.q. aanvullende maatregelen te treffen.

Besluiten inzake het verzenden van waarschuwingsbrieven en brieven inzake eventuele ontzegging van toegang tot het gebouw worden genomen door C.W.M. Stam, directeur van Stam b.v., dan wel mevr. T. Bierlee, kandidaat gerechtsdeurwaarder

4.4 Sancties t.a.v. agressieve klanten

Agressief gedrag van klanten kan leiden tot oplegging van sancties aan de dader.

De aard van de sanctie wordt per situatie beoordeeld. Hierbij kan besloten worden tot

- het verzenden van een waarschuwingsbrief met de aanzegging van verdere sancties bij herhaald agressief gedrag;
- het doen van aangifte bij de politie bij fysiek geweld of bedreigingen;
- het ontzeggen van de toegang tot het gebouw, waarbij de noodzakelijke contacten slechts telefonisch of schriftelijk worden onderhouden dan wel via een gemachtigde.

Mocht een klant aan wie de toegang is ontzegd toch het gebouw betreden, dan is dit een wederrechtelijke handeling. In een dergelijke situatie moet meteen de politie worden ingeschakeld;

- het verhaal van eventuele kosten t.g.v. vernielingen.

5. Het doen van aangifte bij de politie

Wie doet aangifte?

Aangifte van een strafbaar feit moet altijd gebeuren door een natuurlijk persoon. In naam van Stam b.v. kan dus nooit aangifte worden gedaan. Aangifte gebeurt altijd op naam. Als adres wordt echter vermeld het adres van de locatie waar het gebeuren plaatsvond. **Het privé-adres van de desbetreffende medewerker komt niet in het proces-verbaal te staan!**

Als sprake is van een algemene bedreiging of vernieling, dan kan de werkgever aangifte doen. Als sprake is van persoonlijke bedreiging of vernieling van persoonlijke eigendommen, moet de desbetreffende medewerker zélf aangifte doen.

Aangifte doen van een strafbaar feit leidt alleen tot strafvervolging als er getuigen zijn. Een één op één situatie (slachtoffer versus dader) leidt dus (in het algemeen) niet tot vervolging. Noteer daarom dus altijd de persoonlijke gegevens van eventuele getuigen. Als er onverhoopt geen getuigen mochten zijn van een strafbaar feit, moet ook in een dergelijke situatie aangifte worden gedaan (voor de registratie).

Als besloten wordt tot aangifte en deze niet zo urgent is, kan hiervoor een afspraak worden gemaakt met de contactpersoon bij de politie. Als sprake is van bedreigingen die onmiddellijk politie-ingrijpen noodzakelijk maken, dan het landelijke alarmnummer **112** bellen.

Bij minder dringende zaken bellen naar nummer **0900 – 8844**.

6. De gouden regels omgaan met agressie

1. Alle bezoekers moeten zich melden bij de receptie/balie.
2. Het in goede banen leiden van bezoekers alsmede de eerste opvang van luidruchtige klanten is een taak van de betreffende balie medewerkster.
3. Hij/zij ziet tevens erop toe dat klanten die hun afspraak gehad hebben dan wel geen afspraak hebben het gebouw te verlaten.
4. De betreffende medewerkster heeft een wezenlijk aandeel in de handhaving van orde en rust aan de balie.
5. Agressief gedrag wordt niet getolereerd. Onacceptabel gedrag kan zijn verbaal geweld, fysiek geweld, dreigen, weigeren het gebouw te verlaten. De desbetreffende medewerker spreekt de klant aan op haar/zijn gedrag en probeert in gesprek te komen met de klant.
6. Indien er een situatie ontstaat waar de medewerker zelf niet uitkomt, of zich niet veilig voelt, wordt direct overleg gevoerd met de collegae en de werkgever gewaarschuwd.
7. Als problemen worden verwacht, licht dan reeds voor de komst van de bezoekers je collega's in en de werkgever.
8. Bij escalatie van een situatie beslist je zelf eventueel in overleg met je collega's of inschakeling van de politie gewenst is.
9. Beheers je en ga nooit even toekijken. Ramptoeristen zijn absoluut niet gewenst en kunnen een situatie zelfs verergeren.
10. Als er sprake is geweest van onacceptabel gedrag, evalueert de werkgever de behoefte aan opvang en hoe om te gaan met de situatie.
11. De werkgever is verantwoordelijk voor het eventueel verzenden van een waarschuwingsbrief.

Een ontzegging van de toegang tot het gebouw (lokaalverbod) valt onder de verantwoording van de werkgever.

Gedragsregels voor klanten/schuldenaren

Vanuit het oogpunt van agressiebeheersing is het van belang dat ook de klant/schuldenaar weet dat hij /zij zich aan een aantal regels moet houden. Een aantal regels vallen onder algemeen gebruikelijke gedragsregels en mogen als bekend worden verondersteld. Onderstaand zijn een aantal gedragsregels opgesteld.

Afspraken:

Als u zich buiten de openingstijd zonder afspraak aan de balie meldt kunt u in principe niet door een medewerker te woord worden gestaan. Als op deze regel een uitzondering wordt gemaakt zal dit aan u medegedeeld worden.

Melden bij afspraak:

Als u een afspraak heeft, betaling komt verrichten, informatie wenst over een zaak etc. moet u zich altijd eerst melden bij de balie. Behandeling van een zaak vindt te allen tijde aan de balie plaats.

Drank / drugsgebruik:

Bent u kennelijk onder invloed van drank en / of drugs en daardoor niet redelijk aanspreekbaar, dan wordt u geweigerd voor een gesprek.

Wapenbezit/gevaarlijke voorwerpen/bedreiging:

Als u in bezit bent van een wapen of ander gevaarlijk voorwerp dan wordt u niet te woord gestaan. Melding aan de politie vindt altijd plaats. Bedreiging van medewerkers wordt op geen enkele wijze geaccepteerd (handtastelijkheden, verbaal en/of lichamelijk geweld). U wordt niet geholpen en bij herhaling wordt u de toegang tot het gebouw ontzegd. Er volgt een aangifte aan de politie voor het opmaken van proces-verbaal.

Roken, alcohol en drugs:

Het is niet toegestaan te roken, alcohol en drugs te gebruiken in de gebouw. In dat geval wordt u gevraagd het gebouw te verlaten.

Overig:

Bij schelden, schreeuwen, intimidatie, discriminerende taal wordt u op uw gedrag aangesproken; bij herhaling wordt u niet verder geholpen. Het lastig vallen van andere bezoekers is niet toegestaan; u wordt verzocht het gebouw te verlaten. Bij het gooien met voorwerpen of aanrichten van vernielingen wordt de politie ingeschakeld voor het opmaken van een proces-verbaal; de kosten worden op u verhaald.

Registratieformulier niet acceptabel gedrag en/of fysieke agressie/1

Datum voorval:

Plaats voorval:

Melding door:

Getuige 1:

Getuige 2:

Getuige 3:

Gegevens cliënt

Naam:

Adres: Postcode:

Geb.datum: GWS-nr:

Uiting niet acceptabel gedrag en/of fysieke agressie

Fysiek geweld:

Schoppen / slaan / knijpen / gooien / gericht gooien / steken / vastpakken

Anders

Verbaal geweld:

Uitschelden / beledigen / vernederen / schreeuwen

Telefonisch

Anders

Dreigen met geweld:

 Persoonlijk Jegens familieleden/bekenden Derden/collega's Schriftelijk / e-mail Anders

Vernielingen:

 Persoonlijke bezittingen Kantoorinventaris/ruiten/deuren Weigering gebouw te verlaten (omschrijving omstandigheden)

Registratieformulier niet acceptabel gedrag en/of fysieke agressie/2**Omschrijving van het vermelde incident.**

.....

.....

.....

Verklaring van (vermelde) getuigen.

.....

.....

.....

Schade.

Materieel:

Eigendom van:

Letsel:

Behandeling door:

Psychisch (klachten):

Eventuele aanvullende opmerkingen:

.....

.....

.....

Is de politie ingeschakeld bij de afhandeling van dit incident? ja/nee

Is er aangifte gedaan bij de politie: ja/nee

Door wie, datum, tijdstip

.....

.....

Naam contactpersoon politie (verbalisant):

.....

Wenst betrokkene (slachtoffer) aangifte te doen? ja/nee

Opgesteld door (naam):

Datum Plaats

Voorbeeld waarschuwingsbrief

Betreft:

Geachte

Op d.d. heeft u ons kantoor bezocht.

Op d.d. heeft u telefonisch contact opgenomen met ons kantoor .

Dit contact is niet correct verlopen.

Het is voor ons onaanvaardbaar dat medewerkers van Stam b.v. door u bedreigd worden, of op enig andere wijze werkzaamheden niet kunnen uitvoeren, doordat u overlast veroorzaakt. Uw gedrag tijdens bovengenoemd gesprek / bezoek noodzaakt ons dringend te verzoeken dit gedrag niet meer te tonen bij toekomstige bezoeken en / of telefoongesprekken. Gebeurt dit wel dan kan dit voor ons aanleiding zijn u de toegang tot ons kantoor te ontzeggen of u telefonisch niet langer te woord te staan.

Wij vertrouwen er op dat u zich voortaan houdt aan de gedragsregels van ons kantoor.

Deze gedragsregels kunt u terugvinden in het protocol agressie van de Stam b.v.

U kunt deze nog eens nalezen op www.dwkstam.nl.

Hoogachtend

Voorbeeld brief kantoorverbod

Betreft :

Geachte heer/mevrouw,

Op d.d... ontving u een schriftelijke waarschuwing omdat uw gedrag niet acceptabel was tijdens uw bezoek/telefonisch gesprek d.d...

Aangekondigd werd in de brief dat een herhaling hiervan gevolgen voor u kan hebben. Op d.d..., heeft u opnieuw ongewenst gedrag vertoond tijdens uw bezoek aan/telefonisch gesprek met een van onze medewerkers. Op basis daarvan heb ik besloten u de toegang tot ons kantoor te ontzeggen voor een periode van ... maanden, vanaf heden.

Indien u tot de datum zonder afspraak toch ons kantoor betreedt, wordt door u een strafbaar feit gepleegd. De politie zal direct ingeschakeld worden om u uit het gebouw te verwijderen. Gelijktijdig zal met de inschakeling van de politie aangifte worden gedaan wegens het plegen van een misdrijf als bedoeld in de artikelen t 38 en 139 van het Wetboek van Strafrecht (lokaalvredebreuk).

U kunt voortaan nog slechts telefonisch of schriftelijk contact opnemen met een van onze medewerkers of uw belangen laten behartigen door een gemachtigde. Mocht het noodzakelijk zijn een ons kantoor te bezoeken, dan moet u vooraf telefonisch contact opnemen en hiervoor een afspraak maken. U krijgt daarna een uitnodiging per brief om op een bepaalde datum en uur te komen voor het bezoek, We adviseren u zich stipt te houden aan de afspraak, omdat u anders alsnog de toegang wordt geweigerd.

Hoogachtend