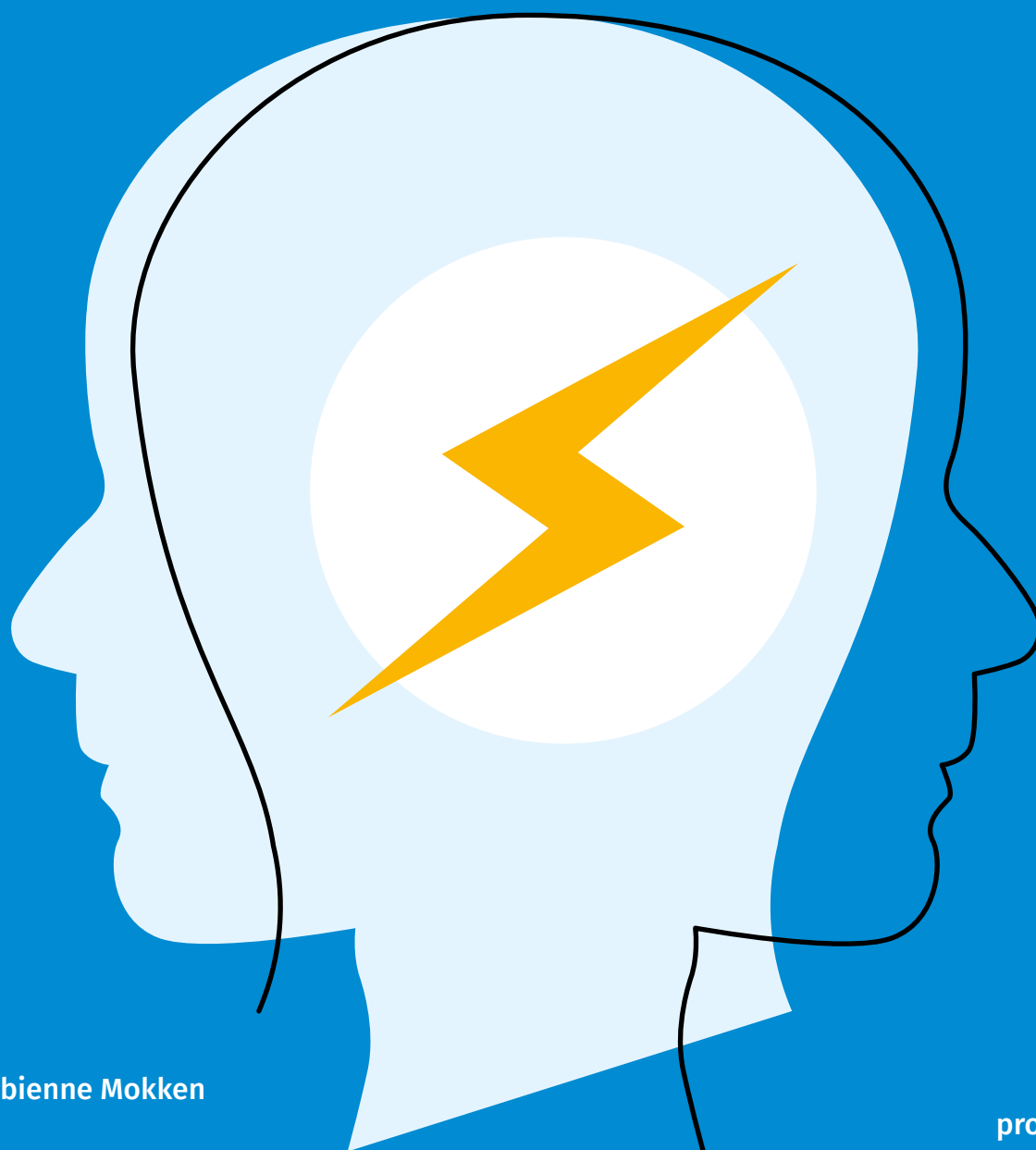


Omgaan met ongewenst gedrag van bezoekers

Een praktische handreiking voor
bibliotheekorganisaties



Inhoud

Inleiding	4
Hoofdstuk 1: Beleidsvorming	6
Risico-inventarisatie en -evaluatie	6
Visie en beleid op ongewenst gedrag	6
Hoofdstuk 2: Maatregelen	9
Organisatie- en teamniveau	9
Fysieke maatregelen	13
Individueel niveau	14
Hoofdstuk 3: Extra informatie	16
Bijlage	18
Bijlage I	
Voorbeeldplan beleid <i>Omgaan met ongewenst gedrag van bezoekers</i>	18
Bijlage II	
Escalatieladder jeugdoverlast	
Huis van Eemnes	19
Bijlage III	
Voorbeeld format incidentenregistratie van Bibliotheek Zuid-Kennemerland	20
Bijlage IV	
Voorbeeld huisregels Bibliotheek Zuid-Kennemerland	22
Meer informatie?	24

Inleiding

Vanuit de branche komen er steeds meer geluiden dat (vrijwillige) frontofficemedewerkers te maken hebben met ongewenst gedrag van bezoekers. Pesten, agressie, geweld, vechtpartijen, intimidatie of discriminatie komen bijvoorbeeld steeds vaker voor. Ook troep en lawaai maken, schreeuwen en vloeken, vernieling of andere bezoekers lastig vallen gebeurt regelmatig.

Uit de vele gesprekken die zijn gevoerd om tot deze publicatie te komen, blijkt dat het thema ongewenst gedrag in de frontoffice een landelijk thema is. Een onderwerp waar veel bibliotheken (en andere organisaties) mee te maken hebben. Daarnaast laat de arbeidsmarktanalyse van Stichting Bibliotheekwerk en het CAOP uit 2023 zien dat 40% van de medewerkers aangeeft wel eens last te hebben van agressie en intimidatie op het werk. Soms gaat het over kleine incidenten, maar zeer regelmatig gaat het om schrijnende voorvallen. Met als gevolg dat (vrijwillige) medewerkers zich onveilig voelen, stress ervaren, zich ziekmelden of zelfs ontslag nemen. Bovendien kan een negatieve werkervaring van medewerkers zorgen voor minder motivatie en betrokkenheid, wat een negatieve weerslag kan hebben op klanten.

Met name (groepen) jongeren (± 10-20 jaar) kunnen een uitdaging vormen en hun gedrag vraagt in bepaalde situaties om handhaving. Iets wat vaak niet gemakkelijk is, omdat jongeren hiervoor niet altijd ontvankelijk zijn, regelmatig in groepen optreden en bewust confrontatie met medewerkers opzoeken. Belangrijk om hierbij te vermelden is dat overlast van jongeren niet bibliotheek specifiek is: het is een maatschappelijk probleem. Jongeren zoeken een plek om samen te komen buiten school en een

buurthuis is niet meer van deze tijd. Waar ga je dan naar toe? De bibliotheek is openbaar, gratis, droog en warm en daarmee een logische plek om naartoe te gaan.

Ook geven bibliotheken aan last te hebben van bezoekers met psychische klachten en daklozen. Bovendien werken bibliotheken aan een divers personeelsbestand. Een divers personeelsbestand is positief, maar brengt ook uitdagingen met zich mee. Diversiteit van medewerkers op de werkvloer zorgt ervoor dat bezoekers in aanraking komen met mensen die anders kunnen zijn dan zichzelf. Helaas kan dit ongewenst gedrag van (jonge) bezoekers zoals pesten van medewerkers tot gevolg hebben. Van de verschillende bezoekers lijken jongeren op dit moment voor de meeste overlast te zorgen, waarbij met name sinds het voorjaar van 2023 de overlast van jongeren sterk is verhevigd. Deze verhevigde overlast is de aanleiding voor deze publicatie.

Wat kunnen bibliotheekorganisaties doen aan ongewenst gedrag in de frontoffice? Niets doen is geen optie. Ook vanuit goed werkgeverschap is het creëren van een veilige omgeving essentieel. Het probleem oplossen is anderzijds een illusie, ook gezien de maatschappelijke aard van het probleem. Wel brengt het vraagstuk een

Waarom een publicatie over omgaan met ongewenst gedrag van, met name, jongeren?

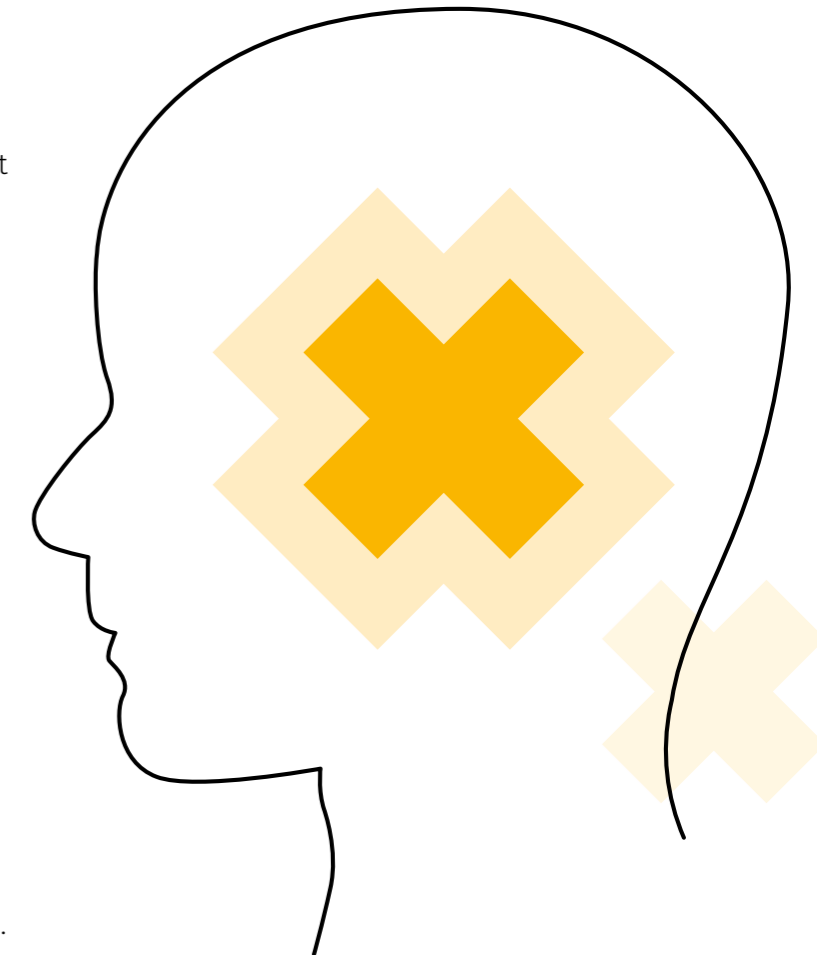
Het is van belang om op te merken dat deze publicatie vooral focust op het omgaan met ongewenst gedrag van bezoekers, en met name van jongeren, op het moment dat er al ongewenst gedrag wordt vertoond in de bibliotheek. Omdat dit het geval is bij veel bibliotheken, is deze publicatie geschreven. Het omgaan met ongewenst gedrag is echter niet het enige perspectief wat een bibliotheekorganisatie zou kunnen belichten. Jongeren zijn ook een doelgroep van de bibliotheek en het streven zou moeten zijn een omgeving te creëren waarin jongeren zich welkom voelen, medewerkers zich veilig voelen en jongeren en medewerkers elkaar weten te vinden. Want door jongeren te betrekken en samen te creëren, verminder je de kans op escalatie naar problemen.

dilemma voor bibliotheken met zich mee, want de branchbrede stelling luidt: “De bibliotheek is er voor iedereen”. Maar is dat wel zo? Er zijn grenzen. Mogen en willen we expliciet aan de voorkant stellen dat de bibliotheek er niet is voor diegenen die zich niet gedragen en een onveilige of onprettige situatie veroorzaken? *Iedereen is welkom, mits je je aan de regels houdt.*

Uiteindelijk zijn er verschillende knoppen waaraan je als organisatie kan draaien om met dit probleem om te gaan. Bijvoorbeeld maatregelen gericht op de (vrijwillige) medewerkers, de organisatie of bezoekers zelf. Daarnaast zijn er binnen die categorieën wederom weer talloze knoppen te onderscheiden. Er zijn gesprekken gevoerd met een aanzienlijk aantal bibliotheken en verschillende professionals met als resultaat deze publicatie, waarin praktische handvatten, tips en maatregelen zijn verzameld. Bibliotheekorganisaties hoeven namelijk niet telkens zelf het wiel uit te vinden, zij kunnen van elkaar leren.

Deze publicatie is daarom opgesteld met de bedoeling kennis uit te wisselen. De informatie uit deze publicatie kan bibliotheken inspireren en op weg helpen met het vinden van geschikte maatregelen voor de problematiek rondom ongewenst gedrag van bezoekers in de frontoffice.

Wil je verder praten over dit onderwerp, heb je vragen of behoefte aan advies? Neem dan contact op met HR-adviseur Fabienne Mokken (fmokken@probiblio.nl of 06 40 20 70 81).



Hoofdstuk 1: Beleidsvorming

De basis voor het voorkomen van en omgaan met ongewenst gedrag van bezoekers is het opstellen van beleid. In dit hoofdstuk wordt beschreven welke informatie je hierin meeneemt en hoe je dat kan doen.

Risico-inventarisatie en -evaluatie

Vanuit de Arbowet is elke werkgever verplicht om psychosociale arbeidsbelasting (PSA) van medewerkers te voorkomen of beperken (artikel 3, lid 2) door een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit te voeren en een bijbehorend plan van aanpak op te stellen. Een onderdeel van deze RI&E is aandacht voor de risico's op agressie en geweld door derden.

De Nederlandse Arbeidsinspectie geeft aan dat de RI&E het volgende dient te laten zien:

- in welke functies medewerkers te maken kunnen krijgen met agressie en geweld;
- in welke situaties dat kan gebeuren;
- welke soorten agressie en geweld er zijn.

Tip: De Nederlandse arbeidsinspectie biedt de online tool Zelfinspectie.nl. Door het beantwoorden van een aantal vragen, krijg je direct inzicht in welke zaken de organisatie op orde heeft en wat nog kan worden verbeterd. Aanpak van agressie en geweld van derden is in deze tool een apart onderdeel (stap 3).



Scan (of klik op) de code voor de online tool Zelfinspectie

Visie en beleid op ongewenst gedrag

Als eerste is het van belang om te kijken wat er aan de hand is in de organisatie. Wat gebeurt er, wat voor gedrag wordt er getoond door bezoekers en waar komt het gedrag vandaan? Dit neem je mee in de RI&E. Ook kijk je naar de werkbeleving van medewerkers: hoe ervaren zij de veiligheid op

Een visie op ongewenst gedrag van bezoekers vormt de basis. Vandaaruit bepaal je de maatregelen en zorg je voor een samenhangend geheel en consequente benadering van ongewenst gedrag. Dit leg je vast in beleid.

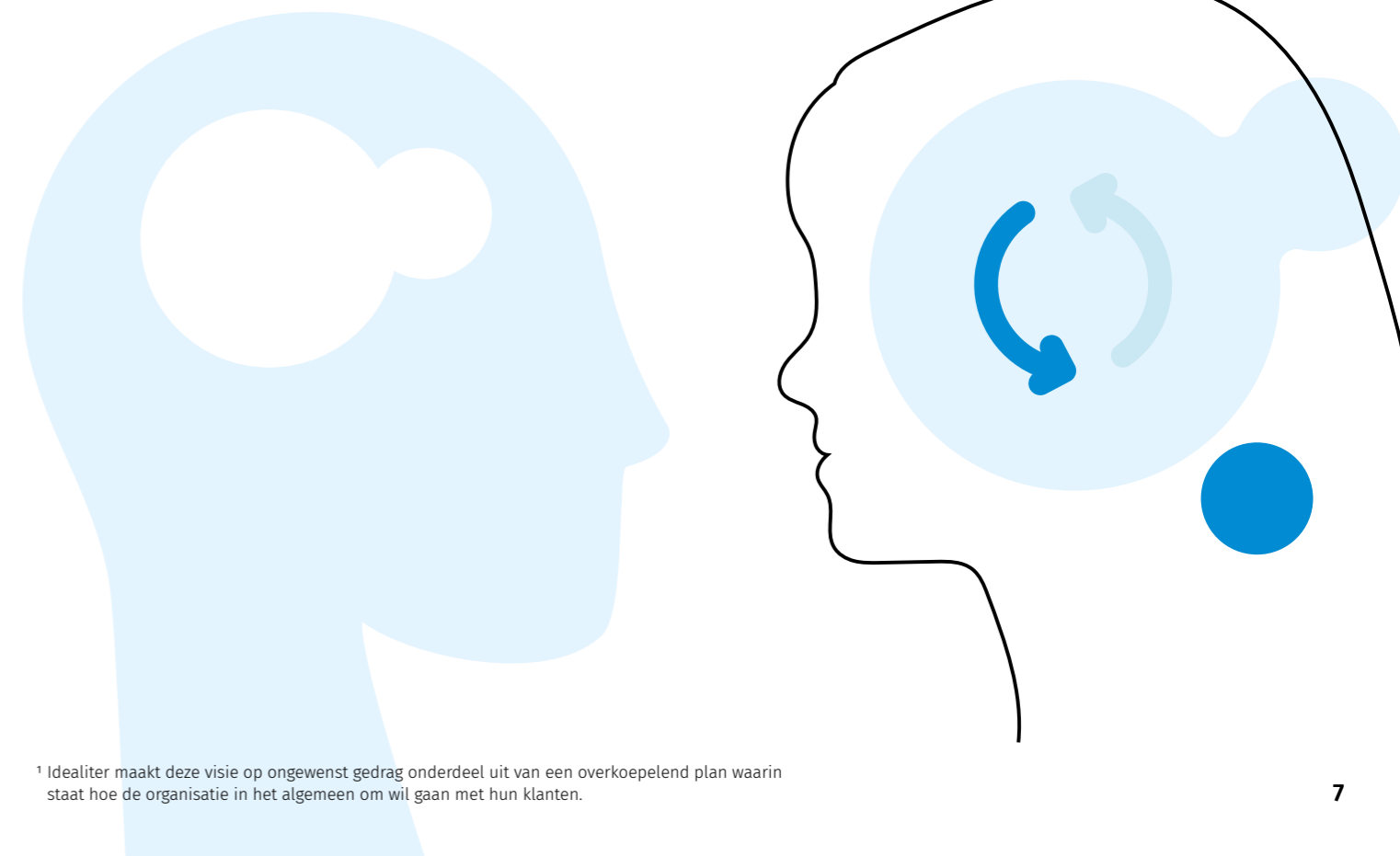
de werkvloer? Dit kan je uitvragen aan de hand van een medewerkersonderzoek (MO). Vervolgens gaat de organisatie intern het gesprek aan en stelt, mede aan de hand van de benoemde risico's in de RI&E en de MO-resultaten, beleid op over hoe er binnen de organisatie wordt omgegaan met ongewenst gedrag van bezoekers en wat de kaders en richtlijnen zijn. Daarbij kan je denken aan de volgende stappen:

1. Bepaal met elkaar de grenzen van gewenst en ongewenst gedrag. Welk gedrag tolereren jullie wel en welk gedrag niet? Waar ligt de grens?

2. Formuleer met elkaar een visie van de organisatie op ongewenst gedrag van bezoekers.
3. Werk vanuit de visie de kaders uit. In het beleid beschrijf je welke maatregelen de organisatie gaat opzetten om de veiligheid van (vrijwillige) medewerkers te borgen. Denk hierbij aan huisregels voor bezoekers, processen, procedures, bevoegdheden, richtlijnen en manier van samenwerken. Hoofdstuk 2 biedt een overzicht van zulke maatregelen.
4. Communiceer de visie en het beleidsplan met de gehele organisatie. Niet eenmalig, maar regelmatig. Bijvoorbeeld via de mail, intranet, medewerkers- en vrijwilligersbijeenkomsten en individuele gesprekken.
5. Werk voor de communicatie naar bezoekers een visie op *gewenst* gedrag uit. Communiceer wat deze visie van de organisatie op *gewenst* gedrag is, welke (gedrags)regels voor bezoekers hierbij horen en wat de consequenties zijn

als deze worden overtreden. Dit kan ook in de vorm van huisregels. Gebruik hierbij positieve taal, want ook in positieve bewoording kunnen heldere grenzen worden gesteld. Een positieve bewoording sluit aan bij de merkpositionering van de bibliotheek waarin 'Samen' en 'Gastvrij' belangrijke waarden zijn. Zorg dat medewerkers, managers en directie dezelfde boodschap uitdragen naar buiten, zodat voor iedereen helder is wat de grenzen van gedrag zijn.

Al met al gaat het erom dat medewerkers en vrijwilligers zich veilig voelen op de werkvloer en dat zij zich gesteund voelen door de organisatie. Een visie van de organisatie op ongewenst gedrag is daarbij het startpunt¹. Vanuit de visie kunnen vervolgens de kaders, regels, richtlijnen, processen en maatregelen worden opgesteld in beleid. Door het beleid consequent te implementeren, medewerkers en vrijwilligers de juiste vaardigheden te verschaffen om met lastige bezoekers om te gaan én leidinggevenden de juiste ondersteuning te laten bieden aan medewerkers, zal er meer



¹ Idealiter maakt deze visie op ongewenst gedrag onderdeel uit van een overkoepelend plan waarin staat hoe de organisatie in het algemeen om wil gaan met hun klanten.

grip komen op de situatie. Het is daarbij van belang dat leidinggevenden medewerkers scherp houden op de geleerde lessen van de weerbaarheidstrainingen en hen faciliteren deze toe te passen in de praktijk. Regelmatige aandacht van leidinggevenden aan het onderwerp veiligheid zal daarbij een preventief en versterkend effect hebben.

Zorg er daarom voor dat het niet slechts bij een papieren beleid blijft. Communiceer regelmatig over hoe er binnen de organisatie wordt omgegaan met ongewenst gedrag en wat medewerkers kunnen en moeten doen. Draagvlak voor het beleid creëer je ook door bij de visie- en beleidsvorming verschillende disciplines te

Een voorbeeld van een compacte visie

‘Onder ongewenst gedrag verstaan we alle vormen van pesten, agressie, intimidatie, discriminatie en seksuele intimidatie. Wij accepteren in onze bibliotheek geen enkele vorm van ongewenst gedrag. Niet van medewerkers, niet van leidinggevenden en niet van publiek. Wij willen dat iedereen in onze bibliotheek met respect met elkaar omgaat en iedere gast of bezoeker onze medewerkers met respect behandelt.’

Bron: Arbocatalogus Openbare Bibliotheken 2022

betrekken, zoals de directeur-bestuurder, HR, leidinggevenden, frontofficemedewerkers en de ondernemingsraad. Het is raadzaam om elk jaar dit beleid te evalueren. Spreek daarbij goed met elkaar af hoe de rollen en verantwoordelijkheden zijn verdeeld tussen medewerkers en vrijwilligers. Leg vast wie wat doet en wie waar verantwoordelijk voor is, en communiceer dit helder naar alle medewerkers en vrijwilligers. Het kan daarbij helpen om een medewerker aan te stellen als ambassadeur of verantwoordelijke voor het beleid, waarbij deze medewerker zorg draagt voor het naleven en evalueren ervan.

In [bijlage I](#) vind je een voorbeeldplan voor het opstellen van beleid voor omgaan met ongewenst gedrag van bezoekers. Let op: het opstellen van beleid is niet alleen zinvol op het moment dat er al ongewenst gedrag van bezoekers voorkomt. Het opstellen van beleid is ook een preventieve maatregel en kan dus ook al worden gedaan op het moment dat er nog (bijna) geen sprake is van ongewenst gedrag van bezoekers.

Tip: In de Arbocatalogus Openbare Bibliotheken (2022) vind je meer informatie over het uitvoeren van een RI&E en het vormen van visie en beleid op het gebied van publieksagressie: hoofdstuk 7 en bijlage A.



Scan (of klik op) de code voor de Arbocatalogus Openbare Bibliotheken

Bibliotheek Gooi+ heeft een WhatsApp-groep opgezet. In deze groep zitten frontofficemedewerkers, de beleidsmedewerker openbare orde en veiligheid van de gemeente, de jeugdagent, jongerenwerker en meerdere boa's. Wanneer er een incident in de bibliotheek plaatsvindt en de medewerkers komen er zelf niet uit, kunnen zij dit melden in de WhatsApp-groep en om hulp vragen. Indien mogelijk komt de wijkagent of handhaving dan naar de bibliotheek om te helpen. Bibliotheek Gooi+ geeft aan dat binnen een half jaar sinds het gebruik van de app er significant minder incidenten zijn geweest! Bovendien helpt het om bewustwording van de problematiek bij de partners zoals de gemeente en politie hoog te houden.

Hoofdstuk 2: Maatregelen

Omgaan met ongewenst gedrag van bezoekers en het voorkomen ervan, kan door het inzetten van verschillende maatregelen. Dit hoofdstuk geeft suggesties voor maatregelen die organisaties kunnen inzetten op het niveau van de organisatie, het team en de individu, zowel als fysieke maatregelen. Elke bibliotheek kan kijken welke maatregelen geschikt kunnen zijn voor de eigen organisatie.

Organisatie- en teamniveau

Afspraken en procedures

- Maak heldere afspraken over welke bevoegdheden medewerkers en vrijwilligers hebben en wat zij moeten en mogen doen op het moment dat zij worden geconfronteerd met ongewenst gedrag. Zijn zij bijvoorbeeld bevoegd om een bezoeker te verzoeken de bibliotheek te verlaten?
- Beschrijf de alarmprocedure bij een incident van ongewenst gedrag. Een escalatieladder opstellen kan hierbij helpen. In [bijlage II](#) vind je een voorbeeld van de escalatieladder van het Huis van Eemnes, waarin een vestiging van Bibliotheek Gooi+ is gevestigd. Ook kan je per vestiging een belboom ontwikkelen waarin wordt beschreven wie je voor wat soort incident kan bellen (inclusief telefoonnummers), zoals:
 - Bij bedreigingen en spoed: bel 112.
 - Bij kleinere incidenten: bel het algemene nummer van de politie/de wijkagent/het beveiligingsbedrijf.
 - Spreek af wanneer medewerkers/vrijwilligers de leidinggevende, collega's, bedrijfshulpverlening of samenwerkingspartners bellen.
- Beschrijf jullie procedure voor het melden,

registreren en analyseren van incidenten van ongewenst gedrag door middel van incidentenregistratie. Stel bijvoorbeeld een incidentenformulier en/of -mailbox in, waar medewerkers incidenten intern kunnen melden. Dit kan ook via intranet of een dashboard. Verwerk vervolgens de gegevens in de incidentenregistratie. Moedig medewerkers aan om hun incidenten te melden, ook als een medewerker getuige is geweest. Alleen dan kan er een compleet beeld van de problematiek

Het Spotlight Effect

André Weijers, trainer bij Politie Opleidingen Centrum Nederland:

“Zorg ervoor dat iedere bezoeker bij binnenkomst gezien en aangesproken wordt. Zo haal je bezoekers uit de anonimiteit.”

worden gemaakt. Koppel daarbij altijd aan de melder terug wat er met de melding is gedaan. Bovendien helpt de incidentenregistratie bij bewustwording van de problematiek en verantwoording van uitgaves zoals de inzet van beveiligers. In [bijlage III](#) vind je het format van de incidentenregistratie van Bibliotheek Zuid-Kennemerland.



- Bespreek de visie van de organisatie op ongewenst gedrag.
 - Maak afspraken met elkaar over hoe om te gaan met ongewenst gedrag.
 - Bespreek wie welke behoeftes heeft en hoe jullie elkaar kunnen ondersteunen.
 - Erken dat de grens niet voor iedereen hetzelfde is en dat het belangrijk is dat iedereen zich veilig voelt.
- Stel gedrags-/huis-/zero-toleranceregels op. Maak deze goed zichtbaar bij de ingang en door de bibliotheek heen, door ze op te hangen en op tafels neer te zetten. Ook kan je de regels op de website van de bibliotheek vermelden, zoals Bibliotheek Zuid-Kennemerland heeft gedaan. In [bijlage IV](#) vind je een voorbeeld van de huisregels van Bibliotheek Zuid-Kennemerland.



Scan (of klik op) de code voor de huisregels Bibliotheek Zuid-Kennemerland

- Maak jaarlijks een analyse van de incidentenregistratie: wanneer komt welk ongewenst gedrag voor? En welke opvolgingen worden er gegeven? Wat is het effect van bepaalde interventies geweest? De analyse kan je gebruiken ter input van de RI&E, het opzetten van gepaste maatregelen, het aanpassen van beleid en voorlichting aan medewerkers.
- Beschrijf jullie procedure voor nazorg voor medewerkers die te maken krijgen met ongewenst gedrag. Regel bijvoorbeeld nazorg vanuit de leidinggevenden middels een persoonlijk gesprek goed in. Bespreek wat er is gebeurd, wat de verwachtingen en te nemen stappen zijn, en welke behoeften de medewerker heeft.
- Schrijf een protocol met de verschillende stappen die worden genomen als de overlast echt serieus wordt. Bepaal bijvoorbeeld wanneer iemand een toegangsverbod krijgt en hoe je dat juridisch deugend kan maken (de gemeente kan hierin adviseren).
- Organiseer een jaarlijkse teamsessie over ongewenst gedrag:

Tip
Probeer zoveel mogelijk verantwoordelijkheid bij medewerkers weg te halen. Zij moeten zich vooral kunnen richten op het zo ontspannen mogelijk uitvoeren van hun kerntaak: klanten helpen. Als dat wordt bedreigd moeten ze een beroep kunnen doen op ondersteuning vanuit de eigen organisatie en/of vanuit organisaties waarmee wordt samengewerkt bij het beperken van overlast.

- Stel een zero-tolerancebeleid in. Bibliotheek en gemeente Den Haag hanteren een zero-tolerance beleid. Er wordt op geen enkele

manier agressief gedrag getolereerd. De ervaring leert dat gelijk afkappen en aangeven dat het gedrag of manier van aanspreken niet wordt getolereerd het beste werkt. Dit werkt beter dan afwachten, wat de kans op escalatie vergroot. Hun motto: Emotie mag, agressie niet.

- Zorg voor een budget voor maatregelen voor veiligheid.
- Benoem een medewerker in de organisatie die kartrekker is voor het onderwerp veiligheid. Stel bijvoorbeeld een security-officer of projectleider sociale veiligheid aan.
- Schakel de bedrijfsmaatschappelijk werker in voor een teamsessie waarin het voorgevallen incident wordt besproken.

Bezetting

- Zorg ervoor dat medewerkers zo min mogelijk alleen in de bibliotheek werken. Zet daarom minimaal twee medewerkers in tijdens een dienst en zorg dat zij zichtbaar en herkenbaar zijn. De inzet van een medewerker en vrijwilliger is ook een overweging, maar bedenk hierbij dat de verantwoordelijkheid bij de medewerker ligt, niet bij de vrijwilliger.
- Laat minimaal twee medewerkers (twee frontofficemedewerkers/front- en backofficemedewerkers/een medewerker en vrijwilliger) samen afsluiten. Of laat het beveiligingsbedrijf afsluiten.
- Indien er toch één medewerker op de werkvloer is, wijs dan een backofficemedewerker aan als achterwacht voor incidenten. Collega's van de Facility-afdeling kunnen ook een extra oogje op de openbare ruimte houden.
- Zet een beveiliging/bewaker/huismeester/conciërge in.
- Zorg voor extra personeel tijdens piekmomenten: vanuit de incidentenregistratie kunnen patronen van ongewenst gedrag worden herleid.

Bibliotheek Rotterdam heeft de jongerenvloer. Foorwalkers (bibliotheek-medewerkers met focus op jongeren) organiseren samen met jongeren activiteiten zoals het spelen van spellen, debatteren en literaire- en muziek-activiteiten. Bibliotheek Rotterdam geeft aan dat de jongerenvloer voor een positieve jongerencultuur in de bibliotheek zorgt en daarmee preventief werkt. Zonder de jongerenvloer zou het probleemgedrag van jongeren vele malen erger zijn. Het geeft hen een plek om mee te doen en tegelijkertijd te leren: goed voorbeeld doet goed volgen.

Bijvoorbeeld bepaalde dagdelen waarop ongewenst gedrag vaker voorkomt. Vervolgens kan er standaard tijdens deze piekmomenten extra personeel worden ingezet, dat een rondje over de vloer loopt. Dit kan ook de directeur of leidinggevende zijn. Op deze manier weten bezoekers dat de organisatie groter is dan alleen de desbetreffende medewerker en/of vrijwilliger.

- Laat collega's en de directeur sowieso af en toe een rondje door de frontoffice lopen. Dit verhoogt de zichtbaarheid van toezicht.
- Rooster medewerkers die goed kunnen omgaan met ongewenst gedrag in op piekmomenten of vestigingen waar veel ongewenst gedrag voorkomt. Collega's kunnen vervolgens leren van deze medewerkers. Doe dit uiteraard wel in overleg met en na goedkeuring van de desbetreffende medewerker. Dat zij goed kunnen omgaan met dit soort situaties betekent niet automatisch dat dit voor hen geen negatieve invloed heeft op het werk.
- Schakel collega's in die met overlastgevers in gesprek gaan. Dit kan ook de directeur of leidinggevende zijn.

- Haal na een incident de desbetreffende frontofficemedewerker van de vloer af en laat de medewerker even wat anders doen, weg van de frontoffice.
- Zet een bereikbaarheidsdienst op. Zo heeft Bibliotheek Rijn en Venen een poule van beroepskrachten van de bibliotheek die gebeld kunnen worden buiten kantooruren, maar tijdens openingstijden van de bibliotheek, voor overleg 'wat te doen' als de aanwezige medewerkers of vrijwilligers het moeilijk vinden om een beslissing te nemen.

Samenwerking met maatschappelijke organisaties

- Ga in gesprek en zoek nauwe samenwerking met de politie/wijkagent/boa's en de straatcoach/buurtcoach. Laat hen weten wat er speelt, spreek procedures af (wat kunnen medewerkers wanneer doen?) en zorg dat medewerkers de contactgegevens van de samenwerkingspartij binnen handbereik hebben. Misschien kan de wijkagent of boa

Tips voor omgaan met jongeren

- Bouw een band op als iemand vaak komt en maak sowieso een praatje, juist ook buiten incidenten om. Dus niet alleen als reactie op incidenten.
- Accepteer de maatschappij van dit moment. Verwacht niet dat jongeren dezelfde waarden en normen hebben als jij. Iedere generatie is anders.
- Als er iets is, probeer hen dan aan te spreken op de manier die bij hen past.
- Stel wel grenzen en wees daar duidelijk in.
- Als een oudere klant een klacht indient over een jongere klant, neem dat dan niet direct voor waarheid aan, hoor ook eerst de jongere klant.
- Let op je houding. Met je armen over elkaar staan kijken van 'o daar heb je die weer' en daar met je collega over praten, kan negatief gedrag opwekken.

Tip ter preventie

Ga in gesprek met jongeren: weet wie er binnenkomt en leer ze kennen. "Hallo, ik ben ..., wie ben jij? En op welke school zit je?". Knoop persoonlijke praatjes met ze aan. Jongeren hebben vaak behoefte aan aandacht, geef hen die op een positieve manier.

Bron: Artikel *Bibliotheken trainen met fysieke weerbaarheid*, Bibliotheekblad 4 april 2023

regelmatig langskomen en een rondje door de bibliotheek lopen. Ook kan politie/handhaving de namen van de bezoekers die ongewenst gedrag vertonen registreren.

- Als de bibliotheek deel uitmaakt van een MFA/MFO, maak dan ook goede afspraken met de verschillende partijen in het gebouw: wie doet wat in welk scenario? Hoe kan je elkaar bereiken?
- Meld incidenten bij de politie en handhaving: politie en handhaving werken incidentgestuurd. Meld je incidenten niet, dan weten zij dit ook niet. Als ze weten wat er speelt dan kunnen ze bijvoorbeeld vaker langslopen.
- Indien het jongeren zijn die overlast veroorzaken: de wijkagent/straatcoach/boa kan naast het gesprek met de jongeren zelf ook het gesprek aangaan met de ouders en/of de school van de jongeren. Bibliotheek Gooi+ geeft aan dat het een hele effectieve interventie is wanneer de wijkagent/boa contact opneemt met de ouders en het gesprek met hen aangaat door te bellen, mailen of langs te gaan.
- Naast de korte lijntjes met lokale handhaving, kan je ook samenwerken met andere lokale maatschappelijke organisaties of jongerenwerkers. Bibliotheek Hoogeveen werkt bijvoorbeeld samen met de jongerenwerkers van Stichting Welzijnswerk Hoogeveen en het

jeugdteam van de gemeente. Bibliotheek Rijn en Venen werkt (in beperkte mate) samen met Participe. Ook hebben zij een bijeenkomst met een jongerenwerker gehad, waarin zij nuttige tips kregen over de omgang met jongere bezoekers. Zie kader pagina 12 voor deze tips.

- Voer een wijk- of veiligheidsoverleg met maatschappelijke partners in. Bibliotheek Den Haag neemt bijvoorbeeld per stadsdeel deel aan het wijkoverleg waar verschillende sociale partners samenkomen. In dit overleg kan de problematiek besproken worden en afspraken worden gemaakt over samenwerking en verantwoordelijkheid. Bij het Huis van Eemnes voeren ze tweejaarlijks een veiligheidsoverleg, waar onder andere de bibliotheek, politie, jongerenwerk, dorps-/gemeenschapslocaties en gemeente (zowel BOA's als beleidsmedewerkers) samenkomen om overlast rondom jeugd in publieke ruimtes te bespreken.

Tips voor het opstellen van huisregels

Formuleer de huisregels positief en maak ze laagdrempelig. Dit kan je doen door minder tekst en meer plaatjes of symbolen te gebruiken. Ook zou je jongeren kunnen vragen mee te denken over het formuleren en communiceren van de gedrags-/huisregels.

- De directeur-bestuurder kan in gesprek gaan met (de beleidsmedewerker van) de gemeente. Dit zorgt voor bewustwording van de problematiek bij de gemeente en verheldering van waarom bepaalde keuzes worden gemaakt. Ook kunnen de bibliotheek en gemeente samen verkennen wat voor rol de gemeente eventueel zou kunnen spelen om te helpen.
- Indien er een school dichtbij een bibliotheekvestiging is, ga dan in gesprek met de directeur van de school. Laat ook

Floorwalker Sadik bij de jongerenvloer van Bibliotheek Rotterdam:

"Benader jongeren vriendelijk en duidelijk. Lichaamshouding en het verhaal dat je vertelt zijn hierbij heel belangrijk. Ik houd hen een spiegel voor en vertel wat hun gedrag met mij doet. Ook geef ik aan dat de bibliotheek er voor iedereen is, dus ook voor hen. Vervolgens nodig ik ze uit om een Chocomel te gaan drinken. Daarmee haal ik ze weg van hun plaats, dat werkt goed."

bibliotheekmedewerkers kennismaken met de directeur en conciërges van de school. Indien mogelijk kunnen jullie afspreken dat de bibliotheekmedewerkers de directeur of conciërge mogen bellen wanneer leerlingen probleemgedrag vertonen, zodat zij hen kunnen komen ophalen uit de bibliotheek en mee terug kunnen nemen naar school. Eenzelfde principe geldt ook voor andere partners in de buurt, zoals het Leger des Heils.

Fysieke maatregelen

- Houd met de inrichting van de bibliotheek ook rekening met veiligheid. Zorg voor goede zichtlijnen en voorkom hoekjes waar toezichthouden lastig is. Zijn er toch plekken waar veel overlast ontstaat? Kijk dan hoe je deze plekken kan aanpassen. Is er bijvoorbeeld een bank waar jongeren verzamelen en zich niet gedragen? Haal dan de bank weg. Ben je bezig met inrichtingsplannen voor een vernieuwde/nieuwe vestiging? Neem veiligheid dan gelijk mee in het gesprek met de architect.
- Hang camera's op en communiceer helder over de aanwezigheid van deze camera's. **Let op:** er zijn strikte AVG-regels voor het invoeren van cameratoezicht. Het is bijvoorbeeld verplicht om eerst een data protection impact assessment (DPIA) uit te voeren. Ook voor het uitlezen van

camerabeelden zijn strikte regels.

- Het kan helpen om bij de entree een scherm op te hangen, waarop bezoekers zichzelf kunnen zien. Op deze manier wordt hen gelijk duidelijk gemaakt dat er toezicht is. Supermarkten gebruiken dit soort schermen ook.
- Doe een rondje langs de vestigingen en check waar de camera's hangen: zijn er dode hoeken?



Scan (of klik op) de code voor de regels voor het invoeren van cameratoezicht



Scan (of klik op) de code voor de regels voor het uitlezen van camerabeelden (artikel 2.10 Beveiliging)

Bij een bibliotheek was er veel overlast van jongeren. De bibliotheek heeft uitgezocht wie deze jongeren zijn en heeft de jongeren op school opgezocht voor een gesprek. In dit gesprek is er gevraagd naar de redenen van hun gedrag en waar de behoefte van deze jongeren ligt. Uit dit gesprek kwam naar voren dat de jongeren behoefte hadden aan een "phoneloze" spelletjesavond. De bibliotheek heeft de jongeren gevraagd dit zelf te komen organiseren en dit is een groot succes!

- Installeer een noodknop- of alarmsysteem. Bibliotheek Den Haag heeft op alle vestigingen een noodknop geïnstalleerd en/of medewerkers hebben een mobiele noodknop (bijvoorbeeld een ketting) met directe schakel naar de beveiligingskamer van de gemeente. De afgesproken procedure: bij indrukken van de noodknop belt de beveiliging naar de vestiging om te horen wat de situatie is. Indien nodig, belt de beveiliging de politie. Krijgt de beveiliging geen gehoor? Dan wordt direct de politie ingeschakeld. Medewerkers worden daarbij getraind in het gebruik van de noodknop en er worden richtlijnen afgesproken, zoals wanneer je gebruikmaakt van de noodknop en wanneer niet.

Individueel niveau

- Versterk je medewerkers door het aanbieden van weerbaarheidstrainingen. Het is van belang om medewerkers de juiste handvatten mee te geven, zodat zij kunnen omgaan met moeilijke situaties. Een weerbaarheidstraining voor de frontofficemedewerkers kan hieraan bijdragen. Herhaling is hierbij belangrijk om kennis en vaardigheden op peil te houden. Het aanbieden van een (verkorte) training aan vrijwilligers kan daarbij ook nuttig zijn. Enerzijds worden vrijwilligers daar zelf ook weerbaarder van. Anderzijds kunnen vrijwilligers de medewerkers beter ondersteunen. In het kader op pagina 15 vind je een lijst met aanbevolen weerbaarheidstrainingen.

- Ongewenst gedrag zoals pesten en discriminatie kan veel bij een medewerker of vrijwilliger losmaken. Zeker als het gedrag op de persoon gericht is. Om de medewerker hierbij te helpen en te versterken kan een individuele interventie uitkomst bieden. Hierbij kan je denken aan:
 - coaching
 - therapie
 - gesprek met de vertrouwenspersoon
 - gesprek met de bedrijfsmaatschappelijk werker



Door bibliotheken aanbevolen weerbaarheidstrainingen

Scan (of klik op) de code



Training mentale en fysieke weerbaarheid van Politie Opleidingen Centrum Nederland door André Weijers.



Agressie & Geweld trainingen bij Academy4-Weerbaarheid.



Maatwerktrainingen van REACT, waarbij er gebruik wordt gemaakt van een acteur. Zo maakte Bibliotheek Den Haag gebruik van de diverse maatwerktrainingen zoals professionele verbale weerbaarheid.



Hans Kaldenbach in samenwerking met een acteur: Training Korte Lontjes.



Janny Kamp van Bezemer & Schubad.



IDO verdiepingstraining (à-la-carte) Mentale weerbaarheid en gespreksvaardigheden met trainingsacteur (uitgevoerd door IDO-trainers van de POI's).



Trainingen ongewenst gedrag en omgaan met agressie van veiligheidstrainingen.nl (leden van de VOB krijgen korting op deze trainingen).



Training Veerkracht van GoodhabitZ.

Hoofdstuk 3: Extra informatie

Scan (of klik op) de code



De Arbocatalogus Openbare Bibliotheken 2022 geeft meer informatie over publieksagressie, de verschillende vormen daarvan en wat je als organisatie en leidinggevende op dit onderwerp kan doen: Hoofdstuk 7 en bijlage A.



Hans Kaldenbach schreef een aantal handige boekjes met praktische tips. Bibliotheek Waterland heeft deze boekjes (Respect, Omgaan met jongeren en Straatcultuur) beschikbaar gesteld voor hun medewerkers en vrijwilligers in de frontoffice.



Meer informatie over ongewenst gedrag en hoe daar mee om te gaan, zoals de wegwijzer pesten, vind je op de website van het AAVN.



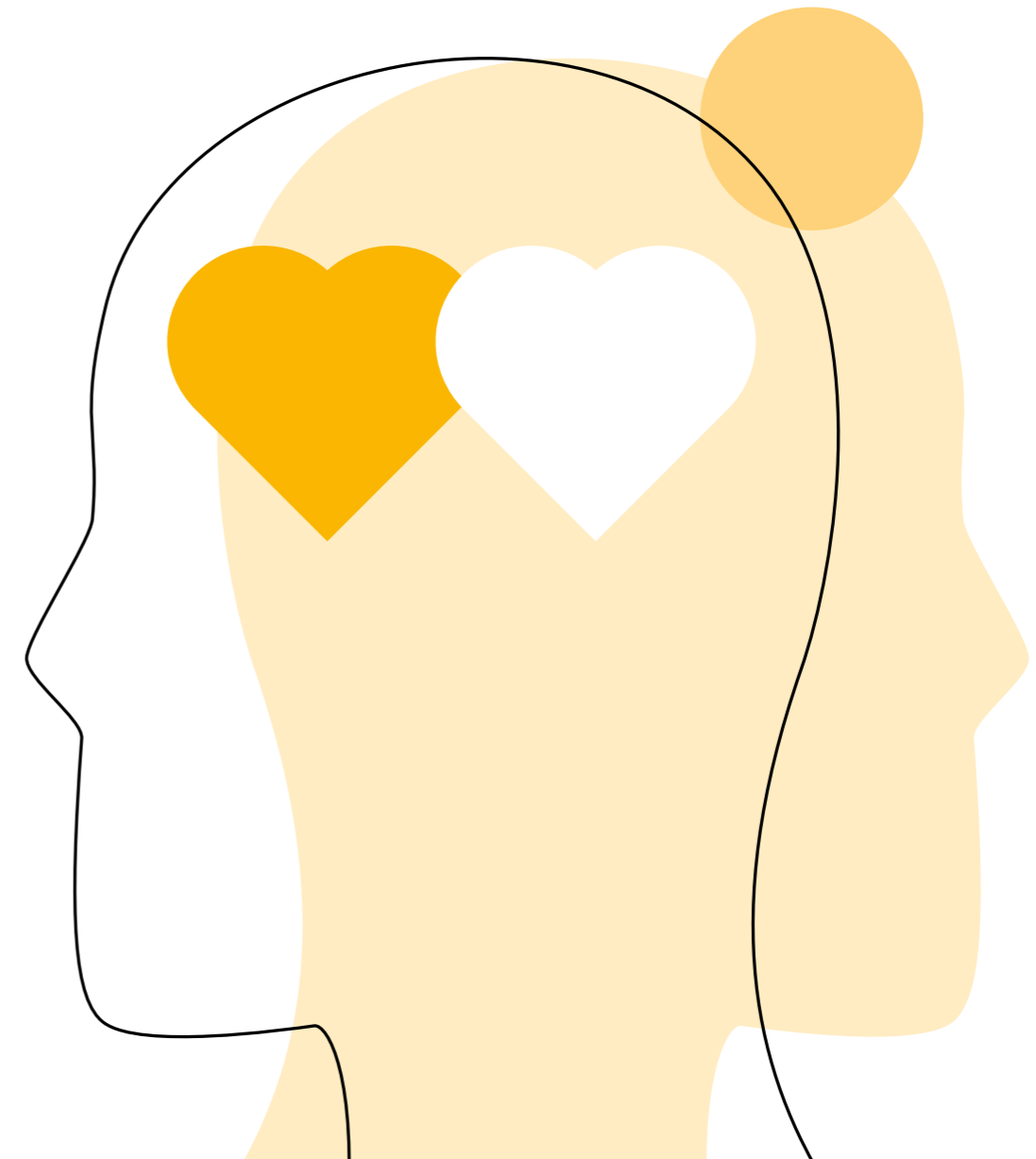
Wat is agressie? De agressieladder (pagina 17) helpt om op een eenduidige manier naar agressief gedrag te kijken². Opleidingsleveranciers werken vaak ook met dit model, waarbij de insteek de-escalerend werken en agressie voorkomen is.



Hoewel de materialen van het NOV misschien meer gericht zijn op ongewenst gedrag binnen de organisatie en in het kader van vrijwilligerswerk, kan je hier ook inspiratie uit halen voor ongewenst gedrag van bezoekers.

André Weijers, trainer bij Politie Opleidingen Centrum Nederland:
“Zorg voor duidelijkheid en verbinding. Dat is waar jongeren behoefte aan hebben.”

Agressieladder



Bijlage I

Voorbeeldplan beleid Omgaan met ongewenst gedrag van bezoekers

Aanleiding

Beschrijf wat er aan de hand is in de organisatie en waarom de organisatie dit beleid opstelt. Neem hierbij het volgende mee: de benoemde risico's in de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en de werkbelevingsresultaten over veiligheid uit het medewerkersonderzoek.

Visie

Beschrijf de visie van de organisatie op ongewenst gedrag van bezoekers, bijvoorbeeld: "Bibliotheek X verstaat onder ongewenst gedrag van bezoekers....."

Maatregelen

Beschrijf welke preventieve en curatieve maatregelen de organisatie gaat ondernemen om de veiligheid van (vrijwillige) medewerkers te borgen.

Denk hierbij aan:

- Huisregels voor bezoekers
- Processen en procedures (o.a. melden en registreren)
- Verdeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden
- Kaders en richtlijnen
- Manier van samenwerken
- Voorlichting en training
- Rol en manier van aansturing van de leidinggevenden
- Opvang en nazorg
- Consequenties voor bezoekers bij het niet naleven van de huisregels.

Tip: Zie hoofdstuk 2 voor suggesties voor maatregelen die je kan meenemen in het beleid.

Communicatie

Beschrijf hoe jullie de visie van de organisatie op ongewenst gedrag en het bijbehorende beleid met alle (vrijwillige) medewerkers in de organisatie gaan communiceren. Beschrijf ook hoe jullie ervoor gaan zorgen dat het beleid blijft leven binnen de organisatie.

Communicatie naar buiten

Beschrijf jullie visie van de organisatie op *gewenst* gedrag. Beschrijf ook hoe jullie dit naar bezoekers zullen communiceren (bijvoorbeeld via huisregels) en hoe jullie ervoor zorgen dat zowel medewerkers, managers als directie dezelfde boodschap naar buiten uitdragen.

Evaluatie

Beschrijf hoe vaak jullie dit beleid en ingevoerde maatregelen zullen evalueren en waar nodig aanpassen. Benoem waar mogelijk concrete resultaten die jullie willen behalen (bijvoorbeeld: "Over een jaar is het aantal incidenten met 10% verminderd"). Beschrijf ook wie verantwoordelijk is voor het naleven en evalueren van het beleid.

Bijlage II

Escalatieladder jeugdoverlast Huis van Eemnes

Inleiding

Bij jeugdoverlast is het noodzakelijk om proportioneel en subsidiair op te treden. Dit betekent dat de maatregelen in relatie staan tot de duur en mate van overlast en grensoverschrijdend gedrag. Om de maatregelen in beeld te brengen bestaat de escalatieladder. Hiervoor gebruiken we de basis van de

escalatieladder woonoverlast van het CCV.³ Doel van dit overzicht is dat betrokken partijen bij de jeugdoverlast van elkaar weten welk type interventies (bij benadering) gepleegd worden door welke partij. Het gaat dan om politie, jongerenwerk, dorps-/gemeenschapslocaties en gemeente (zowel BOA's als beleidsmedewerkers).

Stap	Situatie	Type interventies	Interventie door	Actie HvE
0	Geen overlast, eventueel lichte hinder	Signalen ophalen, Vriendelijk aanspreken	Supervisor HvE	Zorg voor aanwezigheid van personeel om eventuele misstanden te signaleren. Spreek jongeren aan bij incidentele overlast om rekening te houden met andere gebruikers.
1	Lichte overlast. Geluidsoverlast, baldadigheid	Goed gesprek	Supervisor HvE of indien beschikbaar jongerenwerk	Delen signalen van betrokken groep. Houd een logboek bij over locatie, type en duur overlast.
2	Aanhoudende lichte overlast	Waarschuwing, gesprek ouders	Boa/wijkagent en/of jongerenwerk	Delen signalen van betrokken groep. Houd een logboek bij over locatie, type en duur overlast.
3	Aanhoudende escalerende overlast: vervuiling, vernieling	Gesprek ouders, Boete aanzeggen	Wijkagent/politie	Delen signalen van betrokken groep. Houd een logboek bij over locatie, type en duur overlast. Overwegen beveiligingsinzet t.b.v. beperking vernieling.
4	Ernstige overlast: vernieling, intimidatie	Boete opleggen, Persoonsgerichte aanpak	Wijkagent/politie	Zoals hiervoor. Inzetten particuliere beveiliging. Locatieverbod voorbereiden/overwegen en aanzeggen.
5	Zware overlast: drugs, intimidatie	Persoonsgerichte aanpak, voorbereiden jeugdstrafrecht	Wijkagent/politie	Zoals hiervoor. Camerabeelden actief delen met politie indien dit nog niet gebeurt. Locatieverbod uitvoeren.
6	Aanhoudende zware overlast en criminaliteit	Persoonsgerichte aanpak, uitvoeren jeugdstrafrecht	Wijkagent/politie	Zoals hiervoor.

Bijlage III

Voorbeeld format incidentenregistratie van Bibliotheek Zuid-Kennemerland

Nr.	Datum	Tijdstip	Vestiging	Gemeld door	Incident	Aanleiding	Reactie	Opvolging	Bijzonderheden

Incidentsoort	Aanleiding	Reactie	Behoeft medewerker
Schelden	Onvrede over betaling	Geen	Gesprek met leidinggevende
Discrimineren	Ontevreden over dienstverlening	Bezoeker gevraagd bibliotheek te verlaten	Ondersteuning Slachtofferhulp
Diefstal	Weigering aan regels te houden/niet opvolgen aanwijzingen	Assistentie gevraagd via Facilitair	Aangifte politie
Fysiek geweld (schoppen, slaan, etc.)	Anders, nl: zie Bijzonderheden	Assistentie beveiliging ingeroepen	Gesprek met wijkagent
Beledigen		Waarschuwing gegeven	Vergoeding schade
Achtergebleven na sluiting		Politie gebeld	Anders, nl: zie Bijzonderheden
Bedreigen		Anders, nl: zie Bijzonderheden	
Vernielen			
Overval			
Seksuele intimidatie			
Bezoeker/medewerker onwel			
Overlast algemeen			
Anders: zie bijzonderheden			

Bijlage IV

Voorbeeld huisregels Bibliotheek Zuid-Kennemerland

HUISREGELS

- Heb respect voor andere bezoekers en de bibliotheekmedewerkers.
- Je hoeft niet stil te zijn, maar denk om geluidsoverlast. Houd telefoontjes kort, of loop even weg.
- Je mag iets drinken, maar eten is verboden.
- Houd het netjes en schoon.
- Laat de stoelen en tafels op hun plek staan.
- Let op je eigen spullen en zit niet aan de spullen van een ander.
- De Bibliotheek is niet aansprakelijk voor schade of het verliezen van spullen.
- Roken, drugs- & alcoholgebruik zijn verboden. Ook op het plein of rondom de Bibliotheek.
- Huisdieren zijn verboden. Met uitzondering van hulphonden (aangelijnd).
- Het gebruik van vervoermiddelen is verboden. Met uitzondering van hulpvervoermiddelen.
- Filmen en fotograferen zonder toestemming is verboden.
- Luister naar de aanwijzingen van het bibliotheekpersoneel, ze zijn er om je te helpen.
- Bij overlast of bij strafbare feiten schakelt de Bibliotheek de politie in.

Meer informatie?

Meer weten over dit onderzoek of verder praten?
Neem contact op met onze HR-adviseur Fabienne Mokken
via fmokken@probiblio.nl.