



* Z 0 0 6 0 F 1 2 8 2 3 *



Gemeente
Zoeterwoude

14 april 2015



Agressieprotocol 2015

Aanleiding

Agressie en geweld tegen publieke dienstverleners is de afgelopen jaren meer en meer onderwerp geworden van het politieke en publieke debat. Agressie en geweld tegen medewerkers van de gemeente kan niet worden getolereerd. Contacten tussen medewerkers en burgers dienen op een veilige en respectvolle manier te verlopen. Om dit te realiseren, wil het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) het effectief handelen tegen agressie en geweld versterken. Het huidige kabinet wil dat werknemers met een publieke taak deze op veilige en respectvolle wijze kunnen uitvoeren (monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur).

Op grond van de Arbeidsomstandighedenwet heeft de gemeente de verplichting om haar medewerkers een veilige en gezonde werkplek te bieden. Onderdeel van het arbobeleid is de wijze waarop tegen agressie en geweld wordt opgetreden en welke maatregelen zijn genomen om agressie en geweld te verminderen dan wel de gevolgen van agressie en geweld op te vangen. Medewerkers en burgers hebben een duidelijk referentiekader nodig van wat wel kan en wat niet. Dit protocol biedt een referentiekader voor medewerkers van de gemeente Zoeterwoude hoe om te gaan met agressie.

Inleiding

Medewerkers van de gemeente kunnen bij het uitoefenen van hun werkzaamheden te maken krijgen met (publieks)agressie en verstoring van de orde. De gemeente Zoeterwoude (goed werkgeverschap) voelt zich verantwoordelijk voor de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van haar medewerkers. Deze redenen zijn aanleiding tot het opstellen van een agressieprotocol met als doel agressie van burgers tot een minimum te beperken. Een burger kan zijn een bezoeker aan het gemeentehuis, een klant of een burger op straat. Van alle medewerkers wordt verwacht dat dit protocol de leidraad vormt van hun professioneel handelen.

Dit agressieprotocol is een leidraad bij de omgang van medewerkers met burgers. Het is daarbij noodzakelijk dat de medewerkers stilstaan bij het gegeven dat vertrouwen in elkaar een voorwaarde is om met (dreigende) agressie om te gaan. Het thema "agressie" zal zo vaak als nodig besproken worden in het (werk)overleg. Zo nodig kunnen medewerkers agressietrainingen volgen. Dit protocol wordt aan alle medewerkers bekendgemaakt.

Onderstaande uitgangspunten vormen de richtlijn:

- De veiligheid van de medewerker komt op de eerste plaats;
- Er is een gedragslijn voor burgers (zie betreffend onderdeel);
- Professioneel gedrag van medewerkers is van belang in het tegengaan van agressie;
- Agressie en onacceptabel gedrag worden niet beloond. Bij overschrijding van de gedragslijn kan de dienstverlening worden gestaakt;
- Veiligheidsmaatregelen zijn proportioneel en uitvoerbaar. Klantgerichtheid en veiligheid zijn met elkaar in balans;
- Het protocol wordt door iedereen nageleefd;
- Agressie en normoverschrijdingen worden serieus genomen, evenals de gevoelens van medewerkers.

Definitie agressie

Onder agressie en geweld worden voorvallen verstaan, waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

De aard van agressief gedrag van burgers is te onderscheiden in de volgende categorieën:

- I. Verbaal geweld: uitschelden, schreeuwen, discrimineren (huidskleur, sekse), beledigen, spugen;
- II. Dreigen met geweld in woord en gebaar met betrekking tot personen en/of gebouwen;
- III. Het vernielen/dan wel poging tot vernielen van persoonlijke bezittingen, inventaris of gebouw;
- IV. Fysiek geweld: het op enigerlei wijze toebrengen van pijn en/of letsel zoals bv. schoppen, slaan, knijpen, krabben, bijten, vastpakken, gericht met iets gooien, steken of schieten. Ook het bedreigen met een mes, wapen valt hieronder.

Aanleidingen voor agressie

Er zijn meerdere aanleidingen voor agressie. Er zijn altijd mensen die het niet kunnen opbrengen beleefd te blijven of respect te tonen voor een ander.

Daarnaast kunnen er ook andere aanleidingen zijn voor het ontstaan van agressie:

- de gemeente voldoet niet aan de verwachtingen van de burger;
- wachttijden afhandeling aanvraag te lang;
- onduidelijkheid omtrent de te leveren bescheiden en de te volgen procedure;
- geen vast contactpersoon;
- lange wachttijden aan de balie;
- slechte telefonische bereikbaarheid;
- onterechte verwijzingen.

Voor het (h)erkennen van agressief en onacceptabel gedrag wordt in de eerste plaats getoetst aan de grenzen die de organisatie heeft gesteld aan burgers: de gedragslijn burgers. Daarnaast is het van belang dat medewerkers de bij hen opgeroepen onlustgevoelens serieus nemen. Bij grensoverschrijdend gedrag of normoverschrijding wordt van elke medewerker verwacht dat hij vanuit zijn professionele houding en namens de organisatie de burger hier actief op aanspreekt. Reageert de burger hier niet op, dan wordt het contact op inhoudelijk niveau gestaakt.

Gedragslijn medewerkers

De houding van een medewerker ten opzichte van een burger is mede bepalend voor het gedrag van die burger. Een ongeïnteresseerde houding nodigt de burger niet uit om met vragen te komen of een probleem voor te leggen.

Voor een professioneel handelen van medewerkers zijn de volgende gedragsregels opgesteld:

- Gedragen zich professioneel en correct tegenover burgers.
- Stellen grenzen aan het gedrag van burgers en spreken hen hierop aan bij overschrijding.
- Ondersteunen collega's en staan deze ongevraagd bij waarbij niet op de inhoud wordt ingegaan.
- Leidinggevende en collega's worden vooraf geïnformeerd wanneer agressie verwacht wordt.
- Dragen er zorg voor dat werkruimten er ordelijk uit zien.
- Houden zakelijke gesprekken niet in het bijzijn van derden.
- Storen (in principe) hun collega's niet tijdens contact met de burger.
- Dragen zorg voor melding van de ongeregelheden aan de daarvoor verantwoordelijke contactpersoon.

Rol leidinggevenden / management:

- Nemen onveiligheidsgevoelens van medewerkers serieus.
- Ondersteunen / begeleiden medewerkers als daar om verzocht wordt.
- Grijpen ook ongevraagd in als er sprake is van ordeverstoringen.
- Bij ingrijpen wordt niet op de inhoud ingegaan, alleen op het gedrag van de burger.
- Zorgen voor nazorg aan de medewerker.

Gedragslijn burgers

Naast gedragslijnen voor medewerkers is het noodzakelijk dat ook de burger zich aan regels houdt. De gedragslijn burgers is van toepassing in het gemeentehuis maar ook daarbuiten. Gekozen wordt om de grenzen die de gemeente stelt aan het gedrag globaal te omschrijven, en wel als volgt:

Burgers stellen de medewerkers in staat hun werk op professionele wijze uit te voeren. Aanwijzingen en verzoeken van medewerkers worden opgevolgd.

algemeen:

- Iedere bezoeker meldt zich bij binnenkomst.
- Het is bezoekers niet toegestaan om:
 - onuitgenodigd, dan wel zonder zich aan de balie te melden naar een andere plaats in het gemeentehuis te gaan;
 - te schelden, discriminerende taal te bezigen en/of met forse stemverheffing te spreken. Dit geldt ook voor inkomend telefoonverkeer.

- andere aanwezige bezoekers in woord en/of gebaar te bedreigen;
 - met voorwerpen te gooien en/of vernielingen aan te richten;
 - handtastelijk gedrag te vertonen;
 - onder invloed ter verkeren/ drugs te gebruiken;
 - een gevaarlijk voorwerp, slag-, steek-, en/of vuurwapen bij zich te hebben.
- Als de burger één of meerdere gedragsregels schendt, wordt hij hierop aangesproken.
 - Burgers die als gevolg van drank- en/of drugsgebruik niet aanspreekbaar zijn of onhandelbaar zijn, worden niet te woord gestaan. Zij moeten het kantoor direct te verlaten.

Bij het niet naleven van de gedragslijn kan het personeel de dienstverlening staken en de burger verzoeken het pand te verlaten. De politie wordt ingeschakeld als de burger weigert het pand te verlaten (lokaalvredebreuk). Het management/college heeft het recht om maatregelen toe te passen ten einde de veiligheid van het personeel te waarborgen.

Grenzen van toelaatbaar gedrag van de burger

De burger kan telefonisch of visueel contact hebben met een medewerker. Een medewerker die met agressie geconfronteerd wordt, zal trachten de burger tot bedaren te brengen. Getracht wordt in samenspraak met burger een oplossing voor het probleem te vinden. De burger zal te allen tijde duidelijk worden gemaakt dat agressief gedrag ontoelaatbaar is. Na aanpassing van het gedrag van de burger kan verder gesproken worden over de inhoud.

Medewerkers oefenen hun werkzaamheden ook buiten de deur uit. Ook dan gelden de normen en regels van de organisatie. Medewerkers hebben zelf de verantwoordelijkheid om te zorgen dat het bekend is waar zij zich bevinden buiten het gemeentehuis. Wanneer buiten het gemeentehuis sprake is van onacceptabel gedrag van de burger, worden de werkzaamheden beëindigd.

Wanneer de burger niet voor rede vatbaar is, zal het gesprek worden beëindigd en wordt het afdelingshoofd geïnformeerd. De burger wordt hiervan in kennis gesteld. Het afdelingshoofd beslist over de te nemen vervolgstappen.

Wanneer het afdelingshoofd van oordeel is dat de medewerker niet juist heeft gehandeld, zal het afdelingshoofd dit niet in bijzijn van de burger laten blijken. Naar de burger kan worden gecommuniceerd dat de zaak opnieuw zal worden beoordeeld. Na afloop van het incident zal het afdelingshoofd de zaak met de medewerker bespreken. Als blijkt dat er sprake is van een ernstig verstoorde relatie met de desbetreffende burger worden maatregelen genomen om toekomstige contacten met de betreffende medewerker te voorkomen.

Indien de burger na verzoek weigert te vertrekken dan verlaat de medewerker de spreekkamer op een veilige manier en indien nodig wordt 112 gebeld. Bij de receptie wordt door een medewerker, het afdelingshoofd van de eigen afdeling gealarmeerd. Bij afwezigheid van een afdelingshoofd wordt een collega geroepen, deze wordt gevraagd de burger te sommeren het gemeentehuis te verlaten.

Beslissing en termijn

Na een melding van ontoelaatbaar gedrag neemt op voorstel van het afdelingshoofd de gemeentesecretaris namens het college van burgemeester en wethouders, een beslissing. Dit kan inhouden dat de burger de toegang tot het gemeentehuis wordt ontzegd voor een termijn van maximaal 6 maanden. Bij excessen kan overgegaan worden tot ontzegging voor een langere duur. Binnen 7 dagen na het incident wordt de brief met de ontzegging per aangetekende post aan de burger verzonden. Daarin staat opgenomen wat de burger moet doen wanneer hij naar het gemeentehuis wil komen voor een bezoek en dat bij overtreding van de ontzegging de burger direct strafbaar is. De ontzegging houdt in principe in dat het de burger niet is toegestaan op eigen initiatief het gemeentehuis te betreden. Dit geldt ook voor de openbare raadsvergaderingen, voorrondes Open Huis, informatie- en/of inspraakbijeenkomsten, festiviteiten die voor publiek plaatsvinden in het gemeentehuis.

Procedure ontzegging toegang gemeentehuis

Binnen 7 dagen na het incident wordt de brief met de ontzegging per aangetekende post/in persoon aan de burger verzonden. In de brief is opgenomen, dat de ontzegging ook geldt voor het bijwonen van openbare raadsvergaderingen (voorrondes Open Huis), openbare informatie- en inspraakbijeenkomsten en festiviteiten die voor publiek/burgers plaatsvinden in het gemeentehuis, in verband met het bewaken van de orde. Tevens zal daarin opgenomen zijn wat de burger moet doen wanneer hij naar het gemeentehuis wil komen voor een bezoek en dat bij overtreding van de ontzegging de burger strafbaar is. Een kopie wordt eveneens verzonden aan de politie.

Indien een burger die de toegang tot het gemeentekantoor is ontzegd, toch het gebouw betreedt is deze strafbaar (op grond van artikel 139 Wetboek van Strafrecht). Zodra dit bekend is wordt het afdelingshoofd gewaarschuwd. De politie wordt direct ingeschakeld en een vertegenwoordiger van de gemeente Zoeterwoude doet aangifte van lokaalvredebreuk. Bij deze aangifte wordt de brief van ontzegging overlegd.

Schade

Als gevolg van agressieve gedragingen kan schade ontstaan. De schade wordt gemeld, en er wordt een beslissing genomen of de schade wordt verhaald. Na de melding van de schade, wordt de veroorzaker verantwoordelijk gesteld voor de ontstane schadepost.

Evaluatie agressieprotocol

De afdelingshoofden evalueren het agressieprotocol en het gebruik, de toepasbaarheid en de kwaliteit ervan.

Bijlage I, voorbeeld van een waarschuwingsbrief

Geachte heer/mevrouw,

Op d.d. heeft u de afdeling ... bezocht.

Op d.d. heeft u telefonisch contact opgenomen met de afdeling ...

Dit contact is niet correct verlopen.

Hierbij delen wij u mee dat het voor ons onaanvaardbaar is, dat medewerk(st)ers van de gemeente Zoeterwoude door u worden bedreigd, of op enig andere wijze werkzaamheden niet kunnen uitvoeren doordat u overlast veroorzaakt. Uw gedrag tijdens bovengenoemd gesprek/bezoek noodzaakt ons u dringend te verzoeken dit gedrag niet meer te vertonen bij toekomstige bezoeken en/of telefoongesprekken.

Gebeurt dit wel, dan kan dit voor ons aanleiding zijn u de toegang tot het gemeentehuis te ontzeggen of u niet langer te woord te staan.

Wij vertrouwen er op dat u zich voortaan houdt aan de gedragslijnen van de gemeente Zoeterwoude.

Deze gedragsregels kunt u nog eens nalezen in de bij deze brief gevoegde bijlage.

Heeft u nog vragen over deze brief? Neemt u dan contact op met onze medewerker mevrouw/de heer ..., via telefoonnummer 071 5806...

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Zoeterwoude
de secretaris, de burgemeester,

W.A.M. Zoetemelk- van der Hulst

E.G.E.M. Bloemen

Bijlage 2, voorbeeld van een ontzegging tot het gemeentehuis

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 de afdeling

Op basis daarvan heb ik besloten u de toegang tot het gemeentehuis van Zoeterwoude te ontzeggen voor een periode van drie maanden, vanaf heden.

Indien u tot de datum ... zonder afspraak toch het gemeentehuis betreedt, wordt door u een strafbaar feit gepleegd. De politie zal direct worden ingeschakeld 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 138 en 139 van het Wetboek van Strafrecht (lokaalvredebreuk).

Mocht het noodzakelijk zijn een afdeling in het gemeentehuis 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 tijdstip te komen voor het bezoek. Ik adviseer u zich stipt te houden aan de afspraak, omdat u anders alsnog de toegang wordt geweigerd.

Deze ontzegging van de toegang geldt, in verband met het bewaken van de orde, ook voor het bijwonen van openbare raadsvergaderingen /voorrondes open huis, openbare informatie- en inspraakbijeenkomsten en festiviteiten die voor publiek/burgers plaatsvinden op het gemeentehuis.

Heeft u nog vragen over deze brief? Neemt u dan contact op met via telefoonnummer 071 5806...

Hoogachtend,

de secretaris