

Agressieprotocol gemeente Molenlanden 2022 medewerkers en bestuurders

De directie van Molenlanden besluit:

1. het Agressieprotocol Molenlanden 2022 vast te stellen
2. akkoord te gaan met de tweejaarlijkse uitrol van de agressietrainingen en trainingen aan nieuwe medewerkers, specifiek:
 - Normstellingsessie voor medewerkers die de agressie training volgen en eventuele anderen;
 - Vaardigheids/agressietraining voor specifieke functies (inclusief bestuurders). Deze wordt om het jaar aangeboden;
 - Eén keer per jaar de normstellingstraining en vaardigheids/agressie training voor nieuwe medewerkers.
3. het protocol en het besluit met betrekking tot de trainingen ter informatie te agenderen in het college.

Inhoud

Inleiding 3

De visie op veilige publieke dienstverlening 4

De norm: Agressie accepteren we niet! 5

Tabel emotie of agressie - A&O fonds 6

Emotie of agressie - Hoe herken je het en hoe ga je ermee om 7

Schema – melden bij OOV 10

Huisbezoek & bedrijfscontrole 11

Maatregelen 12

Registratie van Agressie 14

Opvang medewerkers na agressie incident 14

Agressietrainingen 15

Bijlagen 16

Inleiding

Onze medewerkers en bestuurders met publiekscontacten moeten op een veilige en integere manier hun werk kunnen doen. Zij lopen het risico geconfronteerd te worden met publieksagressie. Behalve dat agressie en geweld kunnen leiden tot psychische en fysieke gezondheidsklachten, vormen zij ook een bedreiging voor een integere uitvoering van onze publieke taak. Onder invloed van agressie kan besluitvorming beïnvloed worden. Het is een feit dat iedereen zijn eigen grenzen, normen en waarden heeft als het gaat om agressie. Het is belangrijk om niet de individuele grens als uitgangspunt te hanteren maar een gezamenlijke: de organisatienorm. Dat schept duidelijkheid naar burgers toe. Het is van belang dat in alle contacten tussen burgers en medewerkers dezelfde uitgangspunten gelden. Het mag niet zo zijn dat afhankelijk van plaats of persoon hier anders mee wordt omgegaan, al staat de eigen persoonlijke veiligheid altijd voorop. Een eenduidige aanpak gericht op het voorkomen van en reageren op publieksagressie is nodig.

De beschreven aanpak ondersteunt uniformiteit in de reacties vanuit de organisatie op agressie en geweld. Het straalt daadkracht uit en heeft op termijn een preventief effect.

Dit protocol gaat over algemene uitgangspunten, aanpak en zorgt voor gezamenlijkheid. Het protocol is van toepassing op iedereen die voor of namens de gemeente Molenlanden werkt; burgemeester en wethouders, vaste en tijdelijke medewerkers, medewerkers op inhuurbasis, stagiaires etc.

De visie op veilige publieke dienstverlening

- Medewerkers, bestuurders en burgers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van de interactie en zijn daarop ook aanspreekbaar.
- Het adequaat vormgeven van onze dienstverlening, verlaagt het risico op publieksagressie. Sturen op kwaliteit van dienstverlening is voor ons een belangrijk beïnvloedingsmechanisme, ook al kan agressie niet in alle gevallen voorkomen worden; niet alle burgers zijn beïnvloedbaar in hun reactie. We evalueren de kwaliteit van dienstverlening, zijn aanspreekbaar op onze rol en helpen elkaar verbeteren.
- In de interactie tussen burgers, medewerkers en bestuurders komen vormen van emotie/frustratie/boosheid voor. Het herkennen en erkennen hiervan, het onderzoeken van de oorzaak van de

- emotie en het samen met de burger zoeken naar een oplossing (waar mogelijk) is onderdeel van de professionaliteit van ons allemaal en valt ook binnen ieders beslissingsbevoegdheid.
- Daar waar het gedrag van de burger 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. Als burgers druk uitoefenen op bestuurders en medewerkers kan de besluitvorming hierdoor onterecht beïnvloed worden en staat de integriteit van de organisatie en van medewerkers ter discussie. Gedrag van burgers dat over de grens gaat is nooit toelaatbaar. Dit principe staat los van oorzaken of verwijtbaarheid.
 - De organisatie ondersteunt de medewerker in de keuzes die hij/zij maakt in het contact met de burger. De medewerker houdt zich hierbij aan de richtlijnen die horen bij onze dienstverlening.
 - Op normoverschrijdend gedrag volgt een reactie vanuit de organisatie. Daarin staan hoor en wederhoor centraal. De burger 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 directie wel aanleiding zijn om ook het eigen functioneren onder de loep te nemen.
 - Op deze manier wordt invulling gegeven aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de interactie. Waar dat aan de orde is, legt de organisatie de burger een maatregel op, die is afgestemd op de aard van het normoverschrijdend gedrag.
 - De aanpak van veilige publieke dienstverlening is geen statische, maar een lerende aanpak. Incidenten worden gebruikt om als individu, als team en als organisatie te leren en verder te professionaliseren. Daardoor neemt de kwaliteit van dienstverlening toe en het risico op verstoringen neemt af.

De norm: Agressie accepteren we niet!

Emotie van burgers mag, agressie wordt niet geaccepteerd.

Hierop wordt namens de werkgever altijd een passende reactie gegeven.

Onder agressie wordt verstaan gedrag van de burger dat direct wordt gericht op de medewerker met als doel om schade (emotioneel/ materieel/ fysiek) toe te brengen. Agressie heeft dus minder te maken met de intensiteit van het gedrag (hard roepen, wild bewegen) maar heeft alles te maken met de richting van het gedrag (Jij bent een!).

Ook al is de norm op papier helder, in de praktijk zijn er vele verschijningsvormen van gedrag, waarbij medewerkers een eigen beleving hebben van dat gedrag en veelal op basis van die beleving handelen. Uitgangspunt van het beleid is dat we agressie zien als een 'vorm van gedrag van de burger'. We vragen van medewerkers en bestuurders te handelen op basis van dit feitelijke gedrag en niet op basis van hun persoonlijke beleving.

Agressief gedrag wordt niet geaccepteerd, ook al heb je er als medewerker of bestuurder persoonlijk geen last van.

Alleen als we dit uitgangspunt allemaal hanteren, kunnen we toewerken naar een eenduidige reactie naar alle burgers en op deze wijze kwalitatief goede, veilige en integere dienstverlening borgen. Het schema op de volgende pagina maakt concreet welk gedrag wél en welk gedrag niet wordt geaccepteerd. Ook is in het schema aangegeven welke voorvallen wel/niet gemeld moeten worden en wanneer er een reactie wordt gegeven aan de burger.

Agressie gebeurt ook schriftelijk, via de telefoon of via social media. Uitingen van agressie via sociale media vallen onder '(non-)verbale agressie' of onder 'persoonlijke bedreiging'.

Tabel emotie of agressie - A&O fonds

EMOTIE OF AGRESSIE?	EMOTIONEEL GEDRAG		AGRESSIE (Non-)verbale agressie	AGRESSIE Bedreiging, intimidatie	AGRESSIE Fysiek geweld
GEDRAG VAN DE BURGER	Gedrag gericht op zichzelf en op de eigen situatie <i>Vaak te herkennen aan uitingen in de ik-vorm.</i> <i>Uitzondering of begrip vragen, klagen, excuus verzinnen, beroep op redelijkheid doen, afhankelijk gedrag, claimen</i>	Kritiek op regels, beleid en/of organisatie <i>Vaak te herkennen aan uitingen met 'jullie' als aanspreekvorm.</i> <i>In discussie gaan, ter verantwoording roepen, beschuldigen, schande spreken, machtsstrijd, obstructie</i>	Gericht op de medewerker <i>Vaak te herkennen aan uitingen met 'jij' als aanspreekvorm.</i> <i>Sarren, zuigen, treiteren, uitlokken, grof zijn, schelden, belachelijk maken</i>	(Non-)verbaal dreigen, dreigen met geweld, intimideren, seksuele intimidatie <i>Gaat een stap verder dan verbale agressie. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of door openlijk hiermee te dreigen. Het gedrag is op de medewerker persoonlijk (of op het gebouw van de gemeente) gericht. De uiting van agressie levert mogelijk ook gevaar op voor de burger zelf of voor anderen.</i>	Schoppen, slaan, spugen, beetpakken, trekken, vernielen, voorwerp gooien <i>Gaat een stap verder dan bedreiging of intimidatie.</i> <i>Het gedrag is gericht op personen en/of zaken.</i>
STANDPUNT ORGANISATIE (ORGANISATIE-NORM)	Burgers mogen klagen en boos en geïrriteerd zijn.	Burgers mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving en mogen dit uiten en boos en geïrriteerd zijn.	Burgers mogen niet persoonlijk worden tegen medewerkers. We gaan pas verder in gesprek wanneer de burger met dit gedrag stopt. Als het gedrag niet stopt beëindigen we het gesprek en nemen we passende maatregelen.	Burgers mogen medewerkers niet bedreigen of intimideren. We beëindigen in zo'n geval het gesprek en nemen gepaste maatregelen. Ook bij dreiging richting het gebouw van de gemeente (bv. dreigen brand te komen stichten) nemen we passende maatregelen	De veiligheid van medewerkers gaat boven alles. Burgers mogen dus niet fysiek worden naar personen en/of zaken.
AANPAK/ WERKINSTRUCTIE (AANPASSEN WAAR NODIG)	OMBUIGEN <ul style="list-style-type: none"> Zelfcontrole / geen discussie Eerst aandacht voor de emotie / laten uitpraten Dan uitleggen waarom er zo gewerkt wordt Aangeven wat (on)mogelijkheden zijn Afronden 	OMBUIGEN <ul style="list-style-type: none"> Zelfcontrole / geen discussie Eerst aandacht voor de emotie/laten uitpraten Dan uitleggen waarom er zo gewerkt wordt Aangeven wat (on)mogelijkheden zijn Afronden 	GRENS STELLEN Zelfcontrole / geen discussie Inschatting maken: Veilig? <ul style="list-style-type: none"> Gedrag benoemen Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt Stopt het? Werkzaamheden voortzetten Onveilig of stopt het niet? Afstand vergroten Gesprek beëindigen Evt. bijstand inschakelen Naaste collega's informeren 	GRENS STELLEN EN EINDE GESPREK Zelfcontrole / geen discussie Inschatting maken: Veilig? <ul style="list-style-type: none"> Gedrag benoemen Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt Afstand vergroten Gesprek beëindigen Onveilig of stopt het niet? Bijstand inschakelen Naaste collega's informeren 	EIGEN VEILIGHEID <ul style="list-style-type: none"> Bijstand en politie inschakelen Werkplek verlaten Naaste collega's informeren Eigen veiligheid gaat altijd voor!
MELDEN EN AFHANDELEN?	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat	Als de burger zijn of haar gedrag (oprecht) positief corrigeert na daarop te zijn aangesproken en er in het gesprek niet opnieuw hoeft te worden gecorrigeerd, wordt er niet gemeld, tenzij er een patroon ontstaat. Bij aanhoudend gedrag wordt het gedrag wel gemeld en afgehandeld conform het sanctiebeleid.	Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid	Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid

Emotie of agressie - Hoe herken je het en hoe ga je ermee om
Hoe herken je emotioneel en agressief gedrag

Bij emotioneel en agressief gedrag is het vaak onduidelijk wat de bron van dat gedrag is. Je kunt niet zien waar het gedrag vandaan komt. Daarom gaan we af op het gedrag dat we zien. We onderscheiden 4 vormen, namelijk:

- Emotioneel gedrag
- (non-) Verbale agressie
- Bedreiging en/of intimidatie
- Fysiek geweld

Emotioneel gedrag:

Als medewerker krijg je het meest te maken met emotioneel gedrag van de burger. De burger moet de ruimte krijgen om zijn frustratie of boosheid kort te uiten. Emotioneel gedrag kun je niet voorkomen; emoties horen erbij en daar moet je als medewerker professioneel mee om kunnen gaan. Door een professionele houding voorkom je in de meeste gevallen dat het gedrag erger wordt en overgaat van emotioneel naar agressief gedrag. De belangrijkste kenmerken en voorbeelduitspraken lees je hieronder.

Ik: de klant/burger

Kenmerken zijn zeuren, vragen om begrip en een uitzondering. Voorbeelduitspraken:

- "Ik heb gebeld en ik wist niet dat ik dat mee moest nemen."
- "Ja maar, ik werk iedere dag, ik heb heel weinig tijd."
- "Kunt u niet één keer een uitzondering maken, alstublieft?"

Jullie: de organisatie

Kenmerken zijn kritiek op de regels of het beleid van de organisatie. De burger richt zijn emotie(s) op de hele organisatie.

Voorbeelduitspraken zijn:

- “Belachelijk, moet toch zo ook kunnen?”
- “Als jullie beter informatie geven, had ik het nu wel bij me gehad.”
- “Door jullie toedoen gaat het dus nu helemaal mis!”

Hoe ga je om met emotioneel gedrag

Het doel bij emotioneel gedrag is het gedrag ombuigen, zodat je het gesprek op een normale manier kunt voeren. Dit doe je door gebruik te maken van de onderstaande werkinstructie:

- Zelfcontrole/geen discussie
- Eerst aandacht voor de emotie/laten uitpraten
- Dan uitleggen waarom er zo gewerkt wordt
- Aangeven wat de (on)mogelijkheden zijn
- Afronden

Standpunt organisatie

Burgers mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving en mogen dit uiten door boos en geïrriteerd zijn. De medewerker wordt geacht hier professioneel mee om te kunnen gaan.

Melden

Emotioneel gedrag hoeft niet gemeld te worden. Indien het emotionele gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat dient dit gedrag wel gemeld te worden bij de ambtenaar OOV.

(Non) verbale agressie

Kenmerken zijn treiteren, uitlokken, schelden, beledigen. De burger richt zijn emotie(s) of agressie op jou als medewerker van de gemeente Molenlanden.

Voorbeelduitspraken zijn:

- “U snapt er niets van, heeft u eigenlijk wel een opleiding gehad voor deze functie?”
- “Dat ze u hebben aangenomen hier...ongelooflijk...”
- “Jij enorme zakkenwasser!”

Hoe ga je om met (non) verbale agressie

Bij (non) verbale agressie richt iemand zijn emoties op jou. Dat is moeilijk, maar probeer de uitspraken niet als een persoonlijke aanval te zien. Bij (non) verbale agressie is het belangrijk om een grens te stellen. Belangrijk is om niet in discussie te gaan en een inschatting te maken of het een veilige of onveilige situatie is.

Bij een veilige situatie doorloop je de onderstaande stappen:

- Gedrag benoemen
- Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt

Indien de (non) verbale agressie stopt kunnen de werkzaamheden worden voortgezet. Als dit niet het geval is of als je situatie inschat als onveilig doorloop je de volgende stappen:

- Afstand vergroten
- Gesprek beëindigen
- Eventueel aanwezige collega's inschakelen
- Naaste collega's informeren

Standpunt organisatie

Burgers mogen niet persoonlijk worden richting de medewerkers. We gaan pas verder in gesprek wanneer de burger met dit gedrag stopt. Als het gedrag niet stopt beëindigen we het gesprek en nemen we passende maatregelen.

Melden

Als de burger zijn of haar gedrag (oprecht) positief corrigeert na daarop te zijn aangesproken en er in het gesprek niet opnieuw hoeft te worden gecorrigeerd, wordt er niet gemeld, tenzij er een patroon ontstaat. Bij aanhoudend gedrag wordt dit wel gemeld bij de ambtenaar OOV.

Bedreiging en/of intimidatie

Agressief gedrag doormiddel van dreigen met geweld, intimideren of seksuele intimidatie accepteren we nooit. Dit gedrag gaat een stap verder dan verbale agressie. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of door openlijk hiermee dreigen. Het gedrag is de medewerker persoonlijk gerichte uiting van agressie levert mogelijk ook gevaar op voor de burger zelf of voor anderen. Voorbeelduitspraken zijn:

- “Zal ik je eens over de tafel trekken?”
- “Ik wacht je buiten wel op..”
- “Ik weet op welke school je kinderen zitten.”

Hoe ga je om met bedreiging en/of intimidatie?

Bij bedreiging en/of intimidatie is het belangrijk om geen discussie aan te gaan met de burger en een inschatting te maken van de situatie. Bij een veilige situatie doorloop je de volgende stappen:

- Gedrag benoemen
- Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt
- Afstand vergroten
- Gesprek beëindigen

Is de situatie onveilig of stopt het niet? Doorloop dan de volgende stappen:

- Aanwezige collega's inschakelen
- Naaste collega's informeren

Standpunt organisatie

Burgers mogen medewerkers niet bedreigen of intimideren. We beëindigen in zo'n geval het gesprek en nemen gepaste maatregelen.

Melden

Dit gedrag dient altijd te worden gemeld aan de ambtenaar OOV.

Fysiek geweld

Schoppen, slaan, spugen, beetpakken, trekken, vernielen etc. Dit gedrag is nog een stap verder dan bedreiging of intimidatie. Het gedrag is gericht op personen en/of zaken.

Hoe ga je om met fysiek geweld

Als je te maken krijgt met fysiek geweld is dat een stressvolle situatie. Het is echter wel belangrijk om de volgende stappen te doorlopen:

- Werkplek verlaten
- Aanwezige collega's en politie inschakelen
- Naaste collega's informeren

Standpunt organisatie

De veiligheid van de medewerkers gaat boven alles. Burgers mogen dus nooit fysiek worden naar personen en/of zaken.

Melden

Dit gedrag dient altijd te worden gemeld aan de ambtenaar OOV.

Schema – melden bij OOV

In onderstaand schema staat aangegeven wanneer een incident gemeld dient te worden bij de ambtenaar OOV. De ambtenaar OOV zal de verdere afhandeling van het incident coördineren en zorgdragen voor de communicatie binnen de organisatie. Indien er behoefte is aan nazorg zal de preventiemedewerker worden ingeschakeld om hiervoor zorg te dragen.

EMOTIONEEL GEDRAG	<ul style="list-style-type: none"> • Melden indien gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat
AGRESSIE (non)verbale agressie	<ul style="list-style-type: none"> • Melden als burger gedrag niet corrigeert na hierop aangesproken te zijn • Melden als gedrag aanhoudt
AGRESSIE bedreiging, intimidatie	<ul style="list-style-type: none"> • Altijd melden
AGRESSIE fysiek geweld	<ul style="list-style-type: none"> • Altijd melden

Huisbezoek & bedrijfscontrole

Veel medewerkers werken in een kantoor of servicepunt van de gemeente, maar medewerkers gaan ook op huisbezoek of bedrijfscontrole. Ook voor deze collega's is het belangrijk te weten hoe zij moeten handelen bij vormen van emotie en agressie.

Hoe schat je risicovolle situaties in

Het is moeilijk om vooraf aan te geven wat risicovolle situaties zijn. Aanknopingspunten zijn in ieder geval:

- Burger die eerder een waarschuwingsbrief ontvingen
- Burger van wie je verwacht dat er problemen gaan ontstaan
- 'bekende' burgers van de gemeente Molenlanden

Ga je op huisbezoek of bedrijfscontrole? Dan bepaal jij of er sprake is van een risicovolle situatie. Overleg indien nodig met je collega's.

Bij risicovolle situaties gaan er altijd twee medewerkers naar het huisbezoek. Zorg er verder altijd voor dat je tijdens huisbezoeken bereikbaar bent op een mobiele telefoon. Spreek zo nodig met collega's af dat je na een bepaalde tijd gebeld wordt of alles goed gaat. Indien gewenst kan de politie gevraagd worden om in de buurt aanwezig te zijn of mee te gaan op huisbezoek & bedrijfscontrole. Neem hiervoor contact op met de medewerker OOV.

Wat geef je je directe collega's vooraf door

- Namen van de collega(s) die mee gaan op huisbezoek
- (verwachte) duur van het huisbezoek
- Je mobiele telefoonnummer
- Namen en adressen van de klanten die je gaat bezoeken
- Achtergrond van bewoners

Maatregelen

Afhankelijk van het vertoonde gedrag kennen we de volgende maatregelen:

- Waarschuwingsbrief
- Contactverbod
- Melding bij de politie
- Aangifte

In alle gevallen kan de burger in gesprek met de gemeente via de ambtenaar OOV of met de contactpersoon die in de brief aangegeven wordt.

Waarschuwingbrief

In deze brief staat dat we het gedrag van de burger tegen de medewerker of organisatie niet accepteren. In de brief maken we duidelijk wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het gedrag.

Wanneer stuur je een waarschuwingbrief

Bij aanhoudend emotioneel gedrag en/of (non)verbale agressie. In overleg met de met de medewerker wordt de waarschuwingbrief door de ambtenaar OOV opgesteld. De ambtenaar OOV kan de situatie anders inschatten; in sommige situaties komt een brief/maatregel de situatie niet ten goede. De burgemeester ondertekent de brief.

Aanvullend stopgesprek

Afhankelijk van de situatie kan er ook voor gekozen worden om een stopgesprek te voeren, eventueel in aanwezigheid van politie.

Contactverbod

Bij een contactverbod mag de burger tijdelijk niet op eigen initiatief langskomen op de werklocaties van de gemeente Molenlanden. Ook mag iemand tijdelijk geen telefonisch contact opnemen met de gemeente Molenlanden, alleen met de ambtenaar OOV. De ambtenaar OOV en betrokken medewerker bepalen in overleg de duur van de periode, afhankelijk van het incident of recidive.

Wanneer leggen we een contactverbod op

Als iemand eerder een waarschuwingbrief kreeg, dus bij de tweede keer aanhoudend emotioneel gedrag en/of (non)verbale agressie binnen 6 maanden. Of wanneer iemand een (persoonlijke) bedreiging heeft geuit.

Hoe verstuur je een brief

De brief dient zo snel mogelijk aangetekend te worden verzonden, de burger moet direct duidelijk worden gemaakt dat niet alleen de medewerker maar ook de organisatie agressie niet accepteert. De ambtenaar OOV draagt zorg voor de juiste archivering van de brieven en zal in geval van een contactverbod ook een kopie aan de politie verstrekken.

Wat doen we als de burger het toegangsverbod niet nakomt

De persoon is op dat moment in overtreding. Wat doe je dan?

- Verzoek diegene onmiddellijk het gebouw te verlaten. Doe dit verzoek in aanwezigheid van een collega (getuige). Als de burger het gebouw niet verlaat, dan herhaal je het verzoek.
- Weigert diegene opnieuw het gebouw te verlaten? Schakel dan de politie in. Herhaal wanneer de politie is gearriveerd nog een keer je verzoek. Als het verzoek dan nog genegeerd wordt, zorgt de politie dat die persoon uit het gebouw wordt gezet.

Melding bij de politie

Bij een (persoonlijke) bedreiging maken we een melding bij de politie. Dit staat ook in de brief aan de ontvanger. De klant moet dan een contactverbod opgelegd krijgen. Een melding geeft aan de ene kant een heel duidelijk signaal af: wij als organisatie tolereren agressie en geweld absoluut niet. Aan de andere kant helpt het de politie bij het opbouwen van een dossier. Als een burger binnen onze organisatie agressief gedrag vertoont, dan is de kans groot dat diegene dat ook doet op andere plekken in de maatschappij. Een melding wordt opgenomen in het dossier en wordt niet doorgestuurd naar de officier van justitie. Meld hierbij dat het gaat om een publieke taak. De politie en het openbaar ministerie geven agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak hoge prioriteit. Ook worden er hogere straffen geëist.

Aangifte

Bij een fysiek agressie incident of bij herhaling van het overschrijden van de grens dient er bij voorkeur binnen 24 uur aangifte te worden gedaan bij de politie. Meld hierbij dat het gaat om een publieke taak. De politie en het openbaar ministerie geven agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak hoge prioriteit. Ook worden er hogere straffen geëist.

Een aangifte wordt wel naar de officier van justitie gestuurd. Eerdere meldingen kunnen hierbij gevoegd worden. De officier van justitie beslist of hij tot vervolging overgaat en laat weten als in de zaak een verdachte is gevonden. Als dat zo is, wordt de zaak voorgelegd aan de rechter. De officier kan ook beslissen de zaak niet verder te vervolgen (te seponeren), bijvoorbeeld vanwege onvoldoende bewijs, de gezondheidstoestand van de verdachte, de verhouding tot het slachtoffer is langs andere weg geregeld of anders ingrijpen dan strafrechtelijk heeft de voorkeur.

Als het slachtoffer wordt opgeroepen om zijn/haar verklaring toe te lichten, wordt eerst overlegd met de officier van justitie op welke wijze het verhoor kan plaatsvinden.

Wie maakt de melding/aangifte

De medewerker (op wie de agressie gericht is) kan de melding/aangifte zelf doen omdat diegene zelf het best op de hoogte is van wat er heeft plaats gevonden tijdens het incident. De medewerker krijgt hierbij ondersteuning van de ambtenaar OOV. Deze kan vaak ook namens de organisatie de aangifte doen. Ervaring leert dat de politie het verhaal graag uit de eerste hand hoort.

Wat gebeurt er na de melding

De politie/officier van justitie bekijkt welke maatregelen er worden genomen. Om het incident af te sluiten en te verwerken maak je afspraken over de vervolgstappen en informatiebehoefte met de ambtenaar OOV.

Registratie van Agressie

De uitgaande brieven worden door de ambtenaar OOV centraal gearchiveerd. Eenmaal per jaar wordt de directie door de ambtenaar OOV geïnformeerd over de meldingen van het afgelopen jaar.

Schade verhalen gaat via Juridische Zaken

Voor afhandeling van eventuele schade neemt de ambtenaar OOV indien nodig contact op met een interne specialist van de afdeling Juridische Zaken.

Opvang medewerkers na agressie incident

Het is van groot belang dat je na een agressie incident goed wordt opgevangen. Direct na het incident maar ook na verloop van tijd als je daar behoefte aan hebt.

In principe onderzoeken we voor iedereen die betrokken was bij het agressie incident in hoeverre opvang nodig is. Dit altijd in overleg met de betrokken medewerkers. De preventiemedewerker is hier verantwoordelijk voor.

Gesprek met een hulpverlenende instantie

Als je geconfronteerd bent met een ernstige bedreiging, dan maakt de preventiemedewerker zo snel mogelijk een afspraak voor je met een hulpverlenende instantie zoals "Slachtofferhulp" of de bedrijfsarts. Zij zorgen ervoor dat je passende nazorg krijgt.

Nazorg melding bij de politie

Wil je weten wat er na jouw melding is gebeurd? Neem dan contact op met de ambtenaar OOV. Zij staan in contact met de politie en zijn op de hoogte en kunnen indien gewenst navraag doen.

Agressietrainingen

Iedereen binnen de organisatie heeft toegang tot dit protocol. Hierin staat aangegeven hoe te handelen bij de verschillende soorten agressie. Ook staat aangegeven bij wie je een agressie incident kan melden en wat de eventuele vervolgstappen zijn.

Het opleiden van medewerkers en bestuurders in het herkennen van en omgaan met emotie en agressie is belangrijk onderdeel van dit protocol. Medewerkers die tijdens hun werk regelmatig of vaak in contact komen met burgers dienen een agressie training te volgen. Deze training bestaat uit een normstellingsbijeenkomst en een vaardigheidstraining. De vaardigheidstraining is aangepast aan de functie van de medewerkers. De gemeente Molenlanden is van mening dat het aanbieden van deze training noodzakelijk is om je werk veilig en verantwoord uit te voeren. Deelname is daarom niet vrijblijvend.

Uitzetten agressietrainingen

Alle medewerkers die tijdens het werk regelmatig of vaak contact hebben met burgers zullen in het 4e kwartaal van 2022 worden uitgenodigd voor een normstellings sessie en een vaardigheidstraining.

Nieuwe medewerkers

Voor nieuwe medewerkers zal één keer per jaar een normstellingsbijeenkomst en vaardigheidstraining worden georganiseerd.

Herhaling

Medewerkers die de agressietraining gevolgd hebben worden iedere twee jaar uitgenodigd voor een herhaling van de vaardigheidstraining.

Directiebesluit gemeente Molenlanden 6 oktober 2022,

Gemeentesecretaris,

Leon Anink

Bijlagen

Voorbeeld waarschuwingsbrief

Waarschuwingsbrief:

<<Aanhef>>,

Op <<DATUM>> had u contact met een medewerker van de gemeente Molenlanden. U heeft onze collega toen niet met respect behandeld. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft.

U krijgt een waarschuwing

De gemeente Molenlanden vindt respect voor elkaar heel belangrijk. Het uitschelden van medewerkers of andere bezoekers accepteren wij niet.

Vertoont u dit gedrag opnieuw?

Dan krijgt u tijdelijk een contactverbod en bent u niet langer welkom in de werklocaties van de gemeente en maken wij daarvan melding bij de politie.

Welke gevolgen heeft deze waarschuwing voor u?

Wij gaan er vanuit dat u zich voortaan correct gedraagt. Daarom krijgt u nu alleen een waarschuwing.

Met vriendelijke groet,
Namens de Burgemeester van Molenlanden,

Voorbeeld contactverbod

Contactverbod:

<<Aanhef>>,

Op <<datum>> ontving u van ons een waarschuwing nadat u aanhoudend vervelend gedrag had vertoond tijdens het contact met een medewerker. Op <<datum>> had u opnieuw contact met een medewerker waarbij u hetzelfde gedrag liet zien. Dit gedrag accepteren wij niet. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft.

OF

Op <<datum>> bedreigde u een medewerker van de gemeente Molenlanden. Dit gedrag accepteren wij niet. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft.

U krijgt een contactverbod van <<datum>> tot <<datum>>

Dit betekent dat u alleen via een door u gemachtigd persoon contact kan opnemen met de gemeente Molenlanden. Van dit contactverbod hebben wij melding gemaakt bij de politie.

Heeft u toch zelf direct contact met ons? Dan staan wij u niet te woord.

Hoogachtend,

Namens de Burgemeester van Molenlanden,